



## Αποτελεσματικές Τηλεφωνικές Τεχνικές

Εξυπηρέτηση Πελατών

**Τρίτη 18/11/2025, 08:30-16:15 (Code: A07STELTGR20251118)**

**7 ώρες**

**Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης**

*Το πρόγραμμα εστιάζει στην επαγγελματική τηλεφωνική εξυπηρέτηση προς εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες.*

### Σκοπός Προγράμματος

Η τηλεφωνική επαφή είναι πολλές φορές η πρώτη επαφή που έχουν πελάτες και συνεργάτες με την εταιρία ή οργανισμό. Στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον είναι ιδιαίτερα σημαντικό αυτή η πρώτη εντύπωση να είναι ΆΡΙΣΤΗ. Η χρήση αποτελεσματικών τηλεφωνικών τεχνικών επιτρέπει στην εταιρία να μεταδώσει μια επαγγελματική πελατοκεντρική εικόνα προς τα έξω. Ταυτόχρονα, οι ορθές τηλεφωνικές τεχνικές μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα σε ενδοεταιρικές τηλεφωνικές επικοινωνίες, ελαχιστοποιούν τις παρεξηγήσεις και τις συγκρούσεις και γενικά προωθούν τον επαγγελματισμό στην επιχείρηση. Οι ορθές τηλεφωνικές τεχνικές μπορούν να αποτελέσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση αφού θα μπορούν να χρησιμοποιούν το τηλέφωνο με τρόπο που να εξυπηρετεί τον σκοπό και τους στόχους της.

### Στόχοι Προγράμματος

Με το τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

#### Σε επίπεδο γνώσεων

- Παρουσιάζουν τις βασικές αρχές της τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Αναλύουν γιατί η γλώσσα του σώματος είναι σημαντική στην τηλεφωνική επικοινωνία
- Απαριθμούν τα στάδια του τηλεφωνήματος

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



- Παρουσιάζουν τεχνικές αντιμετώπισης παραπόνων
- Επεξηγούν γιατί η επιτυχία στις τηλεφωνικές τεχνικές εστιάζει στις μικρές και σημαντικές λεπτομέρειες.
- Παρουσιάζουν τις βασικές αρχές τηλεπωλήσεων
- Επεξηγούν τον τρόπο διαχείρισης του χρεώστη

### **Σε επίπεδο δεξιοτήτων**

- Χρησιμοποιούν ορθά φωνητικές τεχνικές
- Επιλέγουν τις κατάλληλες λέξεις κατά την τηλεφωνική επικοινωνία τους
- Εφαρμόζουν ενεργητική ακρόαση κατά την τηλεφωνική επικοινωνία αποτελεσματικά
- Χειρίζονται εισερχόμενα και εξερχόμενα τηλεφωνήματα
- Αντιμετωπίζουν με επιτυχία δύσκολες συνομιλίες
- Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά παράπονα και συγκρούσεις
- Υλοποιούν τηλεπωλήσεις και να εισπράττουν αποτελεσματικά
- Διεξάγουν μια τηλεφωνική συνδιάλεξη σύμφωνα με μια συγκεκριμένη διαδικασία

### **Σε επίπεδο στάσεων**

- Ευαισθητοποιούνται ως προς τη σημασία της τηλεφωνικής επικοινωνίας για την εικόνα της επιχείρησης ή του οργανισμού
- Υιοθετούν μια επαγγελματική τηλεφωνική επικοινωνία

## **Απευθύνεται σε**

- Τηλεφωνητές/τριες
- Υπεύθυνους υποδοχής
- Receptionists
- Στελέχη τηλεφωνικών κέντρων
- Ιδιαιτέρες γραμματείς
- Προσωπικές βοηθούς
- Γενικό γραφειακό προσωπικό το οποίο χειρίζεται τηλεφωνήματα είτε ενδοεταιρικά είτε με εξωτερικούς πελάτες
- Πωλητές/πωλήτριες σε καταστήματα λιανικής πώλησης που έχουν υπό την ευθύνη τους το τηλέφωνο
- Στελέχη λογιστηρίου που υλοποιούν
- Τηλεφωνήματα για συλλογή χρημάτων (debt collection)

 7777 7252

 [enquiries@mmclearningsolutions.com](mailto:enquiries@mmclearningsolutions.com)

 Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055



## Θεματολογία

- Τι είναι επαγγελματική τηλεφωνική επικοινωνία
- Δεξιότητες αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Ενεργητική ακρόαση
- Εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις
- Τηλεπωλήσεις και αποτελεσματική είσπραξη χρημάτων (Debt collection)
- Αντιμετώπιση συγκρούσεων και διαχείριση παραπόνων
- Άλλες σημαντικές λεπτομέρειες

## Εκπαιδευτρια

Βασιλική Ανδρικοπούλου

## Κόστος

### • Συμμετέχοντες με επιχορήγηση:

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

Αρχικό κόστος: €276.00 (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €140.00) **Τελικό Ποσό: €136.00**

### • Συμμετέχοντες χωρίς επιχορήγηση:

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι δεν είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ δεν εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

Αρχικό κόστος: €276.00 + ΦΠΑ **Τελικό Ποσό: €328.37**

 7777 7252

 [enquiries@mmclearningsolutions.com](mailto:enquiries@mmclearningsolutions.com)

 Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

