



## Customer Service Resilience

Εξυπηρέτηση Πελατών

**Τετάρτη 17/06/2026, 08:30-16:15 (Code: C07CUSTRESIL20260617)**

**07 ώρες**

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

*Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί για να ενισχύσει τις ψυχοκοινωνικές δεξιότητες των καταρτιζόμενων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Μέσα από στοχευμένες θεματικές ενότητες και βιωματικές ασκήσεις, οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια για να διαχειρίζονται το συναισθηματικό φορτίο, να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε απαιτητικές ή δύσκολες καταστάσεις και να καλλιεργούν ψυχική ανθεκτικότητα, ενσυναίσθηση και αυτοέλεγχο υπό πίεση.*

### ■ Σκοπός Προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος είναι να δώσει στους καταρτιζόμενους τις γνώσεις και δεξιότητες ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζονται αποτελεσματικά το συναισθηματικό φορτίο, τις απαιτήσεις και τις δύσκολες καταστάσεις της καθημερινότητας στην εξυπηρέτηση πελατών, ενισχύοντας την ψυχική τους ανθεκτικότητα, την ενσυναίσθηση και την ικανότητά τους να παραμένουν αποτελεσματικοί και ήρεμοι κάτω από πίεση

### ■ Στόχοι Προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

**Σε επίπεδο γνώσεων**

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.





- Περιγράφουν τους λόγους που οδηγούν σε συναισθηματική εξάντληση από την υπερβολική φροντίδα στην εξυπηρέτηση πελατών
- Ορίζουν την Ψυχική ανθεκτικότητα
- Επεξηγούν πως ένα ερέθισμα κατά την εξυπηρέτηση μπορεί να οδηγήσει σε κλιμακωμένη ένταση (trigger → escalation)
- Περιγράφουν τα δικά τους συναισθήματα
- Περιγράφουν τα συναισθήματα των άλλων
- Απαριθμούν τεχνικές διατήρησης επαγγελματισμού σε καταστάσεις κρίσεων

### **Σε επίπεδο δεξιοτήτων**

- Αναγνωρίζουν προσωπικά σημάδια κόπωσης και άγχους.
- Χρησιμοποιούν τεχνικές αποφόρτισης (παύσεις, τόνος φωνής, "δεξιότητες αποσυμπίεσης")
- Διαχειρίζονται δύσκολους πελάτες και καταστάσεων με ενσυναίσθηση
- Ρυθμίζουν τα συναισθήματά τους στη στιγμή της έντασης
- Εφαρμόζουν απλές πρακτικές αποφόρτισης μέσα στην εργασία
- Δημιουργούν το προσωπικό του "toolbox" ανθεκτικότητας

### **Σε επίπεδο ικανοτήτων**

- Εκτιμούν μια προσέγγιση αυτοπαρατήρησης και φροντίδας
- Υιοθετούν θετική και υποστηρικτική στάση στο επάγγελμά τους
- Αντιμετωπίζουν τους πελάτες με ενσυναίσθηση χωρίς να παίρνουν το θέμα προσωπικά
- Αποδέχονται την ανάγκη για ξεκούραση και όρια

## **■ Απευθύνεται σε**

- Στελέχη πρώτης γραμμής στην εξυπηρέτηση πελατών που έρχονται καθημερινά σε επαφή με απαιτητικά περιστατικά, συναισθηματικά φορτισμένες αλληλεπιδράσεις και αυξημένες προσδοκίες πελατών.
- Υπάλληλοι τηλεφωνικών κέντρων (inbound & outbound support, helpdesk)
- Προσωπικό υποδοχής και εξυπηρέτησης σε φυσικά καταστήματα, front desk, reception
- Υπάλληλοι τεχνικής υποστήριξης / service

 7777 7252

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

 Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055





- Στελέχη πωλήσεων που αντιμετωπίζουν παράπονα και εντάσεις
- Ομάδες υποστήριξης πελατών (Customer Support / Customer Success)
- Team leaders / supervisors ομάδων εξυπηρέτησης

## ■ Θεματολογία

- Τι είναι η Ψυχική Ανθεκτικότητα στην Εξυπηρέτηση
- Διαχείριση Δύσκολων Καταστάσεων & Κλιμάκωσης Έντασης
- Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Πρώτη Γραμμή
- Αυτοφροντίδα & Επαναφόρτιση
- Εργαλεία Ανθεκτικότητας – Το Προσωπικό Toolbox

## ■ 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: €288.00 (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €140.00) **Τελικό Ποσό: €148.00**

### • Συμμετέχοντες χωρίς επιχορήγηση:

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

Αρχικό κόστος: €288.00 + ΦΠΑ **Τελικό Ποσό: €342.72**

 7777 7252

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

 Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

