

Τετάρτη 15/07/2026, 08:30-16:15 (Code: C07CUSTEXP20260715)

7 ώρες



Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης

■ Σκοπός Προγράμματος

Η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες, είναι ένας από τους πρωταρχικούς στρατηγικούς στόχους πολλών εταιρειών. Το αίσθημα του ευχαριστημένου πελάτη και της ολικής θετικής εμπειρίας που λαμβάνει, συνδέεται άρρηκτα με την πιστότητα που αυτός επιδεικνύει. Έρευνες δείχνουν η πιστότητα ενός πελάτη οφείλεται στο 46% στην θετική εμπειρία που αποκομίζει, το 33% στο ίδιο το προϊόν ενώ μόλις 21% στην τιμή του προϊόντος.

Σκοπός του προγράμματος, είναι οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να προσφέρουν μια θετική εμπειρία κατά την επίσκεψη του πελάτη ή αλληλεπίδρασή του με άτομα ή παροχές του οργανισμού όπως επίσης τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να ξεπεράσουν τις προσδοκίες του πελάτη. Επίσης το πρόγραμμα σκοπεύει να βοηθήσει τους καταρτιζόμενους να προβαίνουν σε διορθωτικές κινήσεις ώστε να μετατρέπουν μια «κακή» εμπειρία πελάτη σε «θετική» και να αποτελούν πάντα την πρώτη επιλογή για τους πελάτες τους.

■ Στόχοι Προγράμματος

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

Σε επίπεδο γνώσεων:

1. Ορίζουν τις προσδοκίες πελάτη
2. Επεξηγούν τι είναι θετική εμπειρία πελάτη
3. Περιγράφουν τους παράγοντες που οδηγούν σε μια θετική εμπειρία πελάτη
4. Παρουσιάζουν τις διαφορές μεταξύ εξυπηρέτησης πελατών και θετικής εμπειρίας πελάτη

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.



5. Παρουσιάζουν τα οφέλη που προσκομίζει ο οργανισμός από την παροχή θετικής εμπειρίας στους πελάτες τους

6. Απαριθμούν τα βήματα για τον στρατηγικό σχεδιασμό παροχής μιας θετικής εμπειρίας πελάτη
7. Επεξηγούν την σημασία της δημιουργίας πιστών πελατών
8. Περιγράφουν τα εργαλεία μέτρησης της εμπειρίας πελατών

Σε επίπεδο δεξιοτήτων:

1. Διακρίνουν τα συναισθήματα πελατών μέσα από τις αντιδράσεις τους
2. Αναγνωρίζουν τον τύπο του πελάτη
3. Ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις διαφορετικές ανάγκες των πελατών
4. Δημιουργούν κλίμα θετικής εμπειρίας
5. Ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών τους
6. Προσαρμόζουν τις συνθήκες που επηρεάζουν την θετική εμπειρία στον τύπο του πελάτη
7. Αλλάζουν τους παράγοντες και τις συνθήκες που δεν οδηγούν σε θετική εμπειρία
8. Εντοπίζουν τα δυνατά και τα αδύναμά τους σημεία που αφορούν την θετική εμπειρία πελάτη
9. Αναλύουν τον ανταγωνισμό
10. Σχεδιάζουν στρατηγικό πλάνο για την δημιουργία και ενίσχυση της πιστότητας των πελατών τους
11. Σχεδιάζουν εργαλεία μέτρησης εμπειρίας πελατών
12. Χρησιμοποιούν εργαλεία μέτρησης εμπειρίας πελατών

Σε επίπεδο στάσεων:

1. Αναγνωρίζουν την αξία της θετικής εμπειρίας πελάτη
2. Αναγνωρίζουν την σημασία του συναισθηματικού κόσμου του πελάτη
3. Εκτιμούν την πιστότητα των πελατών
4. Υιοθετούν νέες τεχνικές για να αυξήσουν την θετική εμπειρία πελάτη
5. Εκτιμούν την αξία της μέτρησης της θετικής εμπειρίας πελάτη

Απευθύνεται σε

- Διευθυντές, Βοηθούς Διευθυντές, Τμηματάρχες τμημάτων:
 - ο Εξυπηρέτησης πελατών
 - ο Τηλεεξυπηρέτησης πελατών
 - ο Πωλήσεων
 - ο Τηλεπωλήσεων
 - ο Μάρκετινγκ
 - ο Customer Relationship Management
 - ο Διατήρησης πελατών
 - ο Προσφορών
 - ο ή άλλων τμημάτων που έχουν απευθείας επικοινωνία με πελάτες και εξυπηρετούν πελάτες
- Στελέχη πρώτης γραμμής που έχουν την απευθείας επαφή με τον πελάτη

Θεματολογία

1. Εισαγωγή στο εργαστήριο
2. Η θετική εμπειρία πελάτη



7777 7252



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055



3. Παράγοντες που διαμορφώνουν την θετική εμπειρία
4. Η προσδοκία του πελάτη και η δημιουργία αντίληψης
5. Δημιουργώντας Πιστούς Πελάτες – Στρατηγικός Σχεδιασμός
6. Μέτρηση θετικής εμπειρίας Πελάτη
7. Κλείσιμο και Αξιολόγηση Σεμιναρίου

■ Εκπαιδευτής

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: €311.00 (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €140.00) **Τελικό Ποσό: €171.00**

• Συμμετέχοντες χωρίς επιχορήγηση:

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

Αρχικό κόστος: €311.00 + ΦΠΑ **Τελικό Ποσό: €370**



7777 7252



enquiries@mmclearningsolutions.com



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

