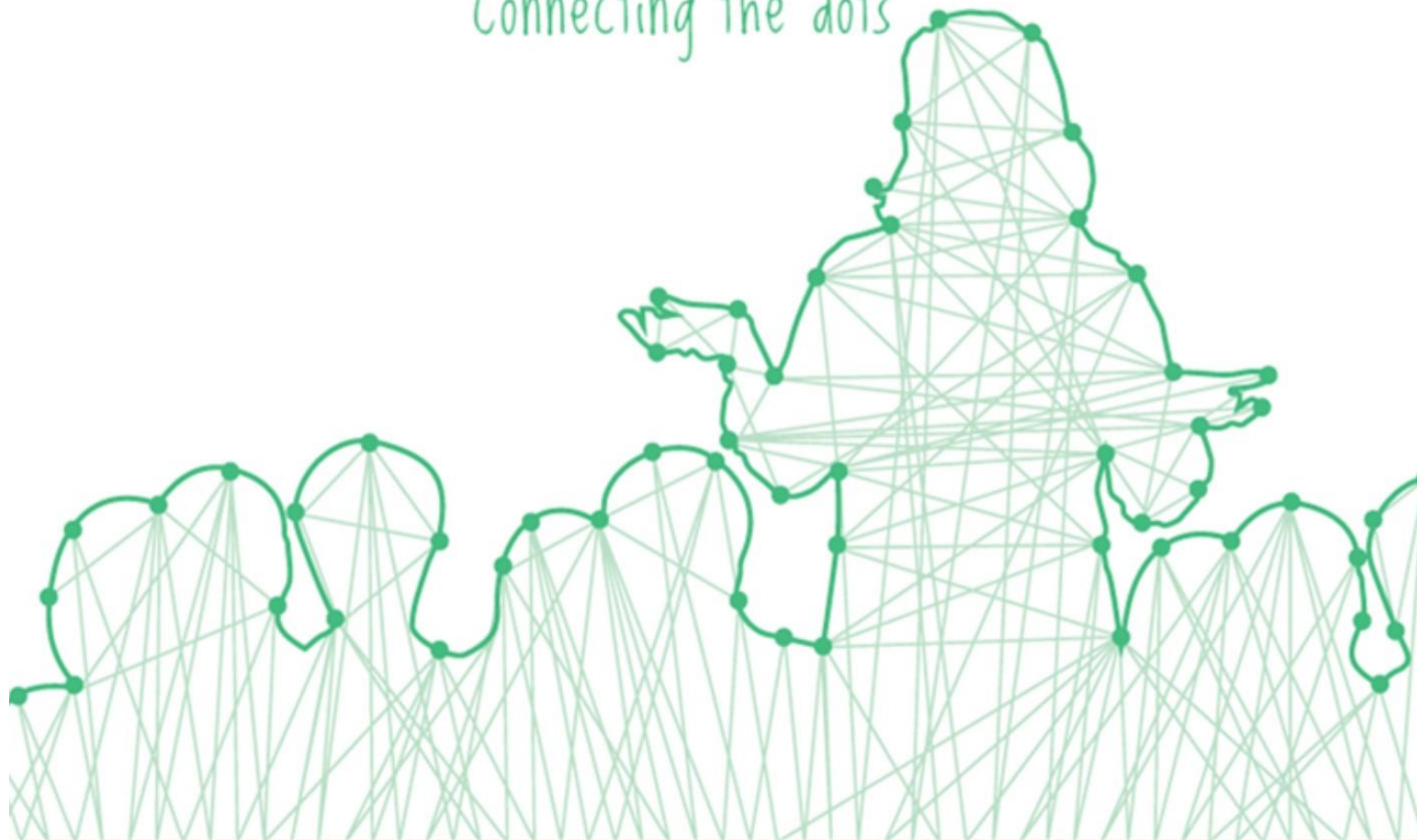


Connecting the dots



WWW.CONICONTRAINING.COM

Τεχνικές και Μέθοδοι για Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Δύσκολων και Απαιτητικών πελατών

Ημερομηνία: 08 (Τρίτη) Απριλίου 2025



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



THE INSTITUTE OF
LEADERSHIP
APPROVED

CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus
email: info@conicontraining.com, conicon@logos.cy.net
Phone: (+357) 25 74 93 70
Fax: (+357) 25 74 93 71

ConiCon
TRAINING & MANAGEMENT
CONSULTING

Ανάγκη κατάρτισης:

Ο Πελάτης είναι το επίκεντρο της κάθε Εταιρείας / Οργανισμού. Η επαφή με τους πελάτες είναι συνεχής από όλο το προσωπικό και υπάρχει **πάντα ο κίνδυνος το προσωπικό να απορροφάτε περισσότερο από την εργασία** και να χάνει την **ουσία της εξυπηρέτησης με τους πελάτες**.

Ειδικά στις συνθήκες κρίσης που επικρατούν τον τελευταίο 1,5 χρόνο, όπου **οι πελάτες είναι πιο Απαιτητικοί** αλλά και **πιο δύσκολοι σε σχέση με τις απαιτήσεις τους**.

Για αυτό ακριβώς τον λόγο η εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα της εξυπηρέτησης δύσκολων πελατών είναι πλέον απαραίτητη.

Με τη συμπλήρωση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν και να εξηγούν την **σημαντικότητα της θετικής στάσης** στην παροχή **εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών**.
- Αναγνωρίζουν **τα εμπόδια και τις παγίδες** που υπάρχουν και να τα ξεπερνούν.
- Γνωρίζουν **τι είναι επαγγελματική συμπεριφορά** προς πελάτες.
- Χρησιμοποιούν τον **σωστό τρόπο χαιρετισμού, να αποχαιρετούν τον πελάτη σωστά και να κάνουν σωστές ερωτήσεις** για παροχή σωστής εξυπηρέτησης, ανεξαρτήτως καταστάσεως.
- Εφαρμόζουν **τεχνικές για ενσυναίσθηση και ακοής**, με σκοπό **την ενίσχυση της κατανόησης** και το χτίσιμό μιας **ισχυρής σχέσης με τους πελάτες**.
- Αντιστρέφουν **την δυσαρέσκεια του πελάτη σε θετική** μέσα από τεχνικές και μεθόδους.
- **Χειρίζονται άψογα παράπονα που προκύπτουν**.
- Εφαρμόζουν **τα 10 βήματα για να διαχειριστείς ένα Απαιτητικό, Θυμωμένο και Δύσκολο Πελάτη**.
- Κινητοποιηθούν σε ότι αφορά την εφαρμογή **των τεχνικών και μεθόδων για αποτελεσματική εξυπηρέτηση** δύσκολων, απαιτητικών και θυμωμένων πελατών.
- Υιοθετήσουν τα **χαρακτηριστικά των αποτελεσματικών ατόμων εξυπηρέτησης**.

Δομή Σεμιναρίου:

Κατά την διάρκεια του Online Training θα μπορείτε να:

- Συμμετέχετε
- Κάνετε ερωτήσεις
- Αλληλεπιδράτε
- Κάνετε ασκήσεις
- Άλλες δραστηριότητες όπως στην κανονική εκπαίδευση

Επωφεληθείτε από όλα τα πλεονεκτήματα της κατά πρόσωπο εκπαίδευσης χωρίς να ξοδεύετε χρόνο και κόστος διακίνησης.

- Εξοικονομήστε λεφτά
- Εξοικονομήστε χρόνο

Όλη η ύλη αλλά κυρίως οι μελέτες περίπτωσης και οι ασκήσεις βασίζονται σε εφαρμοσμένες στην πράξη μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές που έχει εφαρμόσει η Εκπαιδευτρια η οποία είναι **Πτυχιούχος στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία** και η πρώτη και **Μοναδική NAMA (National Anger Management Association) Certified: Anger Management IV Specialist and CCIS Crisis Intervention II Specialist** σε Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Η μέθοδος διδασκαλίας θα είναι ένα μείγμα διάλεξης, συζήτησης και πρακτικής εξάσκησης, ώστε να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα την θεματολογία του προγράμματος.

Εξοπλισμός:

- Δεν χρειάζονται ειδικές γνώσεις
- Μόνο πρόσβαση σε γρήγορο ίντερνετ από:
 - PC or Laptop
 - Desktops (camera, microphone and speakers)
 - Android Tablet
 - iPads

Περιγραφή υποψηφίων για συμμετοχή:

Προσωπικό εξυπηρέτησης που έχει άμεση επαφή και τηλεφωνική επαφή με πελάτες.

ΗΜ/ΝΙΑ: 08 (Τρίτη) Απριλίου 2025

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 7 ώρες

ΓΛΩΣΣΑ: Ελληνική

ΑΞΙΑ: €210,00 (το ΦΠΑ εξαιρείται (νέα νομοθεσία 13/10/2023) μόνο για επιχειρήσεις που θα επιχορηγηθούν)

(Η Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου επιχορηγεί εργαζόμενους εταιρειών ιδιωτικού δικαίου που είναι εγγεγραμμένες στην Κύπρο και καταβάλλουν μέσω του ταμείου των Κοινωνικών Ασφαλίσεων, το ειδικό ταμείο για την ΑΝΑΔ. Για να επιχορηγηθείτε χρειάζεται η εταιρεία σας να είναι εγγεγραμμένη στο σύστημα ΕΡΜΗΣ ως νομικό πρόσωπο και το άτομο να είναι εγγεγραμμένο ως Φυσικό Πρόσωπο.)

Το ύψος της επιχορήγησης αναμένεται στα €140,00.

Καθαρό Κόστος ανά Συμμετέχοντα: €70

Το πιο πάνω ποσό περιλαμβάνει:

- Συμμετοχή στο σεμινάριο
- Το υλικό του σεμιναρίου σε ηλεκτρονική μορφή
- Το πιστοποιητικό παρακολούθησης

Το Σεμινάριο μπορεί να διοργανωθεί και σε Ενδοεπιχειρησιακό Επίπεδο προσαρμοσμένο στις ανάγκες της Εταιρείας σας.

Εγγραφείτε Τώρα

Γνώμες Πελατών:

Τόσο χρήσιμο σεμινάριο που θα έπρεπε να ήταν υποχρεωτικό σε όλους τους χώρους εργασίας. Η εκπαιδευτρια ήταν άριστη και πολύ μεταδοτική.

Ελευθέριος Λάμπρου

Ένα πλήρες σεμινάριο το οποίο είχε αναλυτικές παρουσιάσεις. Η εκπαιδευτρια ήταν ευχάριστη, απλή και κατανοητή με μεταδοτικότητα. Μας έδωσε πολλά παραδείγματα που προσαρμόζονται στον κάθε συμμετέχοντα ξεχωριστά!!

Ευθύμιος Κομματάς, Casale Panayiotis Traditional Village Ltd

Ένα πολύ χρήσιμο και ευχάριστο σεμινάριο από το οποίο προσκόμισα χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν άμεσα την εργασία μου. Η Κα. Βασιλική ήταν πολύ αναλυτική, ευχάριστη και δοτική.

Έλλη Γρηγοριάδου, Y & C Med Institute of Medical Rehabilitation

Πολύ βοηθητικό σεμινάριο για καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών στο καλύτερο βαθμό και διαχείριση θυμού σε κάθε περίπτωση. Άριστη η εκπαιδευτρια.

Μαρούλα Μιλτιάδου, ANAD

Ένα σεμινάριο πολύ επεξηγηματικό, με βίντεο και ασκήσεις όπου μάθαμε καινούργια πράγματα και μεθόδους αντιμετώπισης θυμού.

Στέλλα Λοϊζίδου, CYTA

Πολύ ενδιαφέρον Σεμινάριο και καθόλου κουραστικό. Άξιζε πολύ γιατί με δίδαξε χρήσιμες τεχνικές για την σωστή αντιμετώπιση θυμωμένων πελατών. Η εκπαιδευτρια ήταν άψογη και πολύ καλή γνώστης του αντικειμένου.

Στέλιος Αγγελή, Primertel PLC

Χρήσιμη προσέγγιση στο θέμα με εφικτές και πρακτικές λύσεις για αντιμετώπιση δύσκολων πελατών/καταστάσεων. Εξαιρετική η εκπαιδευτρια.

Παύλος Ιωάννου, CDB Bank Cyprus

Εξαιρετικό σεμινάριο με έντονη συζήτηση και συνεχές ενδιαφέρον από τους συμμετέχοντες. Ικανότατη η εκπαιδευτρια.

Ιωάννα Παρασκευά, Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΧΡΙΣΤΟΦΗ, ΒΑ

Η Βασιλική Χριστοφή, είναι κάτοχος πτυχίου ΒΑ στην Εφαρμοσμένη Επικοινωνία (Επικοινωνιολόγος) από το London Metropolitan University, U.K. με ειδίκευση στις Δημόσιες Σχέσεις και στην Επικοινωνία των δύο φύλων.

Παράλληλα είναι κάτοχος του Διπλώματος “Business Management Programme” του Institute of Leadership and Management Αγγλίας, Εγκεκριμένη Εκπαιδύτρια του Ινστιτούτου Ηγεσίας και Διοίκησης Αγγλίας και Πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Είναι [NAMA \(National Anger Management Association\) Certified: Anger Management Specialist and CCIS Crisis Communication Intervention Specialist](#)

Είναι η πρώτη πιστοποιημένη ειδικός (Specialist) στην Κύπρο και Ελλάδα στους τομείς αυτούς.

Πρόσθετα έχει κάνει ειδική εκπαίδευση στην Διαχείριση Θυμού & Μη Λεκτική Επικοινωνία : Face Micro Expressions and Subtle του Logan Group USA και Paul Ekman, USA αντίστοιχα.

Τα τελευταία 13 χρόνια εργάζεται στην Conicon ως Εκπαιδύτρια , Προσωπική Σύμβουλος / Καθοδηγήτρια και Υπεύθυνη Κατάρτισης και παρέχει υψηλού επιπέδου εκπαίδευση, καθοδήγηση και συμβουλευτική στους τομείς εξειδίκευσής της στην Κύπρο και στο εξωτερικό με έμφαση σε θέματα Επικοινωνίας και Προσωπικής Ανάπτυξης, Γλώσσα του σώματος, Διαχείρισης Συγκρούσεων , Διαχείριση Θυμού με πελάτες , Ενίσχυση της Επαγγελματικής εικόνας (Image Building) ,Δημόσιες Σχέσεις, Διοργάνωση Εκδηλώσεων σε αριθμό επαγγελματιών από όλους τους τομείς, όπως εργαζομένους, στελέχη, ασφαλιστές, υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών και άτομα τα οποία ενδιαφέρονται να αναπτύξουν τις διαπροσωπικές τους ικανότητες.

Είναι ιδρύτρια και Διευθύντρια του [European Anger Management Association \(EAMA\)](#) το οποίο είναι το Κεφάλαιο του NAMA (National Anger Management Association) με έδρα τις ΗΠΑ για την Κύπρο και την Ελλάδα.

Δημιουργήθηκε με στόχο την παροχή εκπαιδευτικών – συμβουλευτικών υπηρεσιών και Πιστοποιήσεων στην Διαχείριση Θυμού καθώς θα εισάγει και θα προωθήσει τους πιο πάνω τομείς μέσω των εξουσιοδοτημένων προγραμμάτων NAMA όπου δίδεται Ειδική Πιστοποίηση Διεθνώς Αναγνωρισμένη.

Βίντεο με αποσπάσματα από σεμινάρια της Βασιλικής Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή είναι προσκεκλημένη Ομιλήτρια σε Συνέδρια ,Τηλεοπτικές και Ραδιοφωνικές Εκπομπές όπου καλείται να αναλύσει το προφίλ ατόμων την Επικαιρότητας μέσα από την Γλώσσα του Σώματος, Διαχείριση συγκρούσεων, θυμού ,Επικοινωνίας, επικοινωνίας των δυο φύλων και να δώσει συμβουλές σχετικά με τους τρόπους ανάπτυξης των πλέον σημαντικών διαπροσωπικών ικανοτήτων στις οποίες έχει εξειδίκευση.

Αποσπάσματα από τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές εκπομπές με προσκεκλημένη την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

Επιπρόσθετα είναι αρθρογράφος σε θέματα του τομέα εξειδίκευσης της.

Άρθρα της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Blog posts της Βασιλικής Χριστοφής θα βρείτε [εδώ](#)

Καταληκτικά η Βασιλική Χριστοφή έχει την ικανότητα να αναγνωρίσει και να πείσει άτομα να υιοθετήσουν στάσεις και συμπεριφορές που βοηθούν στην Ανάπτυξη της Διαπροσωπική τους Ικανότητας και ως αποτέλεσμα αυτού είναι εν ενεργεία Προσωπική Σύμβουλος / Προπονήτρια σε άτομα σε διάφορες Εταιρείες στα θέματα της ειδικότητας της.

Μελέτες περίπτωσης Έργων Προσωπικής Καθοδήγησης θα βρείτε [εδώ](#)

Η Βασιλική Χριστοφή θεωρείται από τις πλέον μεταδοτικότερες και αποτελεσματικότερες εκπαιδύτριες κάτι το οποίο μπορεί να διαπιστωθεί μέσα από τις Γνώμες των Πελατών από προηγούμενα προγράμματα κατάρτισης και περιπτώσεις προσωπικής καθοδήγησης (coaching).

Τι είπαν Πελάτες για την Βασιλική Χριστοφή θα βρείτε [εδώ](#)

ConiCon

GET IN TOUCH

CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus
email: info@conicontraining.com
conicon@logos.cy.net
Phone: (+357) 25 74 93 70
Fax: (+357) 25 74 93 71



Our Website



Tools