



## ΤΙΤΛΟΣ: ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΗΝ

### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Βασικός σκοπός** του εκπαιδευτικού πακέτου είναι η παρουσίαση των πιο διαδεδομένων και αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνικών για την επιτυχημένη και αποτελεσματική διεκπεραίωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών.

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη του υλικού θα έχετε αποκτήσει εξειδικευμένα επαγγελματικά προσόντα και τις ζητούμενες από την αγορά γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις αναφορικά με τα συστήματα, μηχανισμούς και διαδικασίες για την άρτια διαχείριση και εξυπηρέτηση των πελατών, ώστε να βελτιώσετε την ποιότητα της εξυπηρέτησης που προσφέρετε υποστηρίζοντας την ανάπτυξη της επιχείρησης και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω της αριστείας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Θα μελετήσετε θέματα που αφορούν στις σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών και στην ανάπτυξη πελατοκεντρικής οργάνωσης και στρατηγικής στον τομέα της εξυπηρέτησης..

Ειδικότερα μέσω της μελέτης του εκπαιδευτικού πακέτου επιδιώκεται:

- \* Η αναβάθμιση και η προσαρμογή των προσόντων σας σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο της εξυπηρέτησης πελατών.
- \* Η επαγγελματική ενίσχυσή σας για τη δημιουργία προϋποθέσεων για την επίτευξη μιας σταθερής συνεργασίας με τον πελάτη, μέσω της παροχής συνδυασμών υπηρεσιών που ανταποκρίνονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες του.
- \* Η πληροφόρηση και ευαισθητοποίησή σας αναφορικά με τις έννοιες και πρακτικές της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως οι κίνδυνοι στην εργασία, γενικές αρχές της πρόληψης, εθνικό και κοινοτικό δίκαιο για την ασφάλεια, παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, προδιαγραφές των χώρων εργασίας, μέτρα προφύλαξης, ώστε να μπορείτε να λειτουργείτε μέσα στο πλαίσιο σύγχρονων αντιλήψεων και κανόνων προστασίας της εργασίας.
- \* Η ενημέρωσή σας για θέματα και διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων (εκπροσώπηση, διαπραγματεύσεις κλπ).



Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από **εννέα** κεφάλαια.

Στο **πρώτο** κεφάλαιο περιγράφονται οι βασικές αρχές λειτουργίας και διοίκησης μιας επιχείρησης.

Στο **δεύτερο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, καθώς και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων.

Στο **τρίτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες και πρακτικές τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως στους κινδύνους στην εργασία, στις γενικές αρχές της πρόληψης, στα μέτρα προφύλαξης.

Στο **τέταρτο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι βασικές αρχές μάρκετινγκ και οι ιδιαιτερότητες του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ και αναλύονται τα χαρακτηριστικά των τουριστών - καταναλωτών και οι παράγοντες που καθορίζουν τη συμπεριφορά τους (το κεφάλαιο αυτό είναι προαιρετικό).

Στο **πέμπτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην πελατοκεντρική οργάνωση της λειτουργίας της εξυπηρέτησης πελατών και παρουσιάζονται καινοτόμες προσεγγίσεις και πρακτικές για την αποτελεσματική ικανοποίηση των πελατών.

Στο **έκτο** κεφάλαιο παρουσιάζονται συστήματα και δραστηριότητες για την εξυπηρέτηση του πελάτη και την ικανοποίηση των αναγκών του και γίνεται αναφορά στα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.

Στο **έβδομο** κεφάλαιο προσεγγίζονται θέματα που αφορούν στην έννοια και τη φιλοσοφία της ποιότητας στη λειτουργία της εξυπηρέτησης πελατών και αναλύονται οι παράγοντες που συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας και στην επίτευξη ποιοτικής εξυπηρέτησης.

Στο **όγδοο** κεφάλαιο παρουσιάζονται τεχνικές επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων στην εξυπηρέτηση των πελατών και στο **ένατο** κεφάλαιο αναλύονται θέματα που αφορούν στις τεχνικές διαχείρισης παραπόνων, αντιρρήσεων και ερωτήσεων πελατών.