

## New Executive Program: Strategic Customer Service Leadership Στρατηγική Ηγεσία Εξυπηρέτησης Πελατών

### Στρατηγικές κι Εργαλεία για Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

### Strategies and Tools for Delivering Great Customer Service

#### Course overview & scope:

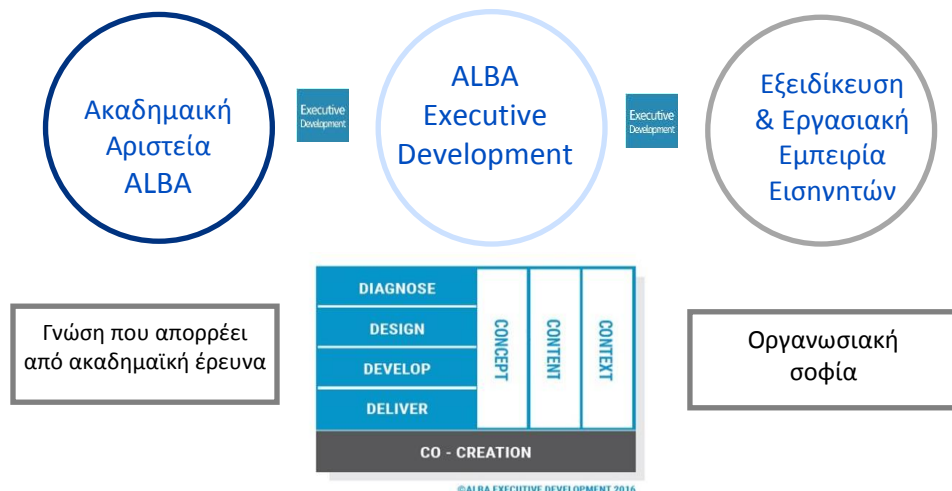
Το πρόγραμμα αυτό αποσκοπεί στο να ενδυναμώσει τα στελέχη που ηγούνται ομάδων εξυπηρέτησης πελατών, με δεξιότητες ηγεσίας που θα τα βοηθήσουν να οδηγήσουν τις ομάδες τους και τους Οργανισμούς στην αειφορία και την προσθήκη αξίας την Ψηφιακή Εποχή.

#### Program Highlights & ALBA Executive Development Approach

Το πρόγραμμα αποτελείται από 3 ενότητες, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί σημαντικό στοιχείο του πλαισίου της αποτελεσματικής ηγεσίας.

Η διαδικασία της μάθησης θα αναπτυχθεί μέσα από συνδυασμό και σύνθεση ακαδημαϊκής γνώσης και έρευνας, πρακτικής εμπειρίας καθώς και βαθιάς γνώσης των Οργανισμών, έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να μαθαίνουν συνεργατικά, να προσφέρουν αξία στο σύνολο της ομάδας, να συνθέσουν γνώση από τις δικές τους εμπειρίες και να συν δημιουργήσουν νέα γνώση.

Η διδακτική προσέγγιση του προγράμματος περιλαμβάνει σύγχρονη ακαδημαϊκή γνώση που απορρέει από ακαδημαϊκή έρευνα, μελέτες περιπτώσεων αιχμής, παίγνια ρόλων, εμπειρική μάθηση και συνεργατική σκέψη και μάθηση.



## Curriculum

### Module 1 (Days #1&#2) Ms Aleka Skoura & Ms Polyna Roussou

#### Customer Culture & Values Game / Εταιρική Κουλτούρα & Αξίες

Η κουλτούρα ενός Οργανισμού καθορίζεται από σημαντικές αξίες που καθοδηγούν τις καθημερινές συμπεριφορές των στελεχών. Θα πρέπει να είμαστε συνειδητοποιημένοι σχετικά με την κουλτούρα του Οργανισμού μας και να δείχνουμε τις αξίες μας σε ό,τι κάνουμε. Θα πρέπει να βρίσκουμε το χρόνο να κατανοούμε την κουλτούρα του Οργανισμού μας και να διαπιστώνουμε ποιες θα πρέπει να είναι οι πράξεις και οι συμπεριφορές μας, έτσι ώστε να ζούμε σύμφωνα με τις αξίες μας.

Να αποτελούμε πρότυπα συμπεριφοράς και ηγεσίας.

#### Learning Objectives – Μαθησιακοί Στόχοι

Με την ολοκλήρωση της ενότητας, οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα να:

- Προσδιορίσουν την προσωπική ιστορία σχετικά με τις αξίες τους
- Αναζητήσουν τρόπους να υλοποιήσουν τις αξίες του Οργανισμού τους.
- Κατανοήσουν την ηγεσία μέσα από τα παραδείγματα και την αφήγηση
- Δημιουργήσουν ένα πλάνο που θα ενθαρρύνει τα μέλη της ομάδας τους να βιώσουν την ουσία της εταιρικής κουλτούρας καθημερινά και σε κάθε πτυχή της πορείας τους.
- Αναπτύξουν τις δεξιότητες που συνδέονται Παραδειγματική Ηγεσία και να ανακαλύψουν τους τρόπους με τους οποίους μπορούν οι ίδιοι να αποτελέσουν πρότυπο για τις αξίες της εταιρίας τους.
- Να συν δημιουργήσουν σύγχρονη γνώση σχετικά με την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας να την συνθέσουν με καθημερινές συμπεριφορές, και να συνδέσουν τις συμπεριφορές με κοινές αξίες που ενώνουν όλα τα στελέχη του Οργανισμού.

### Module 2 (Day #3) – Dr Anastasios Stalikas

#### Positive Leadership & Positive Customer Service Capital / Θετική Ηγεσία και Θετικό Κεφάλαιο Εξυπηρέτησης Πελατών

Η ενότητα αυτό αναπτύσσεται γύρω από τις έννοιες της θετικότητας, της θετικής ηγεσίας και της θετικής οργανωσιακής κουλτούρας και περιλαμβάνει τα εξής θέματα:

-Εισαγωγή στην Θετική Ψυχολογία

Θα δούμε την επιστήμη της Θετικής Ψυχολογίας και θα παρουσιάσουμε τις επιστημονικές αποδείξεις σχετικά με τα οφέλη της θετικότητας στην προσωπική κι επαγγελματική ζωή. Θα ανακαλύψουμε τους κύριους τρόπους ανάπτυξης της θετικότητας και θα γνωρίσουμε έννοιες όπως τα θετικά συναισθήματα, τη δημιουργία νοήματος, τις προσωπικές αξίες, τις αρετές και την αισιοδοξία, ως βασικούς τρόπους δημιουργίας θετικότητας.

#### -Κτίζοντας την Θετικότητα

Την τελευταία δεκαετία έχει αποδειχθεί πως τα θετικά συναισθήματα είναι κομβικής σημασίας για την ανάπτυξη της ανθεκτικότητας και του ευ ζην. Θα εστιάσουμε στους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να αναπτύξουμε την θετικότητα για εμάς και τους γύρω μας, μέσα από τα θετικά συναισθήματα.

#### -Θετικότητα και Αρετές

Ο καθένας από εμάς, διαθέτει ένα μοναδικό συνδυασμό από αρετές. Η αναγνώριση και αξιοποίηση των αρετών μας, μας βοηθάει να είμαστε πιο αποδοτικοί και πιο ικανοποιημένοι από την ζωή μας. Έρευνες υποδεικνύουν πως οι άνθρωποι που γνωρίζουν και αξιοποιούν τις αρετές τους, έχουν περισσότερη ενέργεια, μεγαλύτερη απόδοση και αυξημένο ενδιαφέρον για την εργασία και την ζωή τους, ενώ αισθάνονται μεγαλύτερη πληρότητα. Η ανακάλυψη των αρετών μας και η αναζήτηση των τρόπων που μπορούμε να τις εφαρμόσουμε στην προσωπική κι επαγγελματική μας ζωή, είναι πολύτιμη διαδικασία που συνδέεται με την θετικότητα.

#### -Θετική Ηγεσία

Η εφαρμογή αρχών θετικότητας στον τρόπο που ηγούμαστε ομάδων, στην ανάπτυξη θετικής οργανωσιακής κουλτούρας που διαχέεται εντός κι εκτός του Οργανισμού και η ανάπτυξη δεξιοτήτων όπως η ανθεκτικότητα, η αισιοδοξία, η συναισθηματική νοημοσύνη και η θετική αλλαγή και η ευελιξία, συνδέονται στενά με την αριστεία στην παροχή υπηρεσιών και στην εξυπηρέτηση πελατών.

#### - Ανάπτυξη Θετικών Δεξιοτήτων για την Ψηφιακή Εποχή

- Θα αναλύσουμε τα οφέλη της θετικότητας στον εργασιακό χώρο, την ψηφιακή εποχή, θα αναπτύξουμε και θα εξασκήσουμε θετικές ψυχολογικές στρατηγικές για οργανωσιακή ευλυγισία και μεταμόρφωση, θα κεφαλαιοποιήσουμε τη νέα ψηφιακή γνώση για την οργανωσιακή ανάπτυξη, θα κατανοήσουμε την σημασία της κριτικής σκέψης στην ψηφιακή οικονομία και θα δούμε πως μπορούμε να αναπτύξουμε έναν τρόπο σκέψης που θα προάγει δεξιότητες που σχετίζονται με την θετικότητα και είναι απαραίτητες την εποχή της ψηφιακής ανατροπής (ανάληψη ρίσκου, διαχείριση επιτυχίας και αποτυχίας, σθένος, αντοχή κλπ)

### **Module 3 - (Day #4)- Ms Aleka Skoura & Ms Polyna Roussou**

#### **Positive Values in Action**

Κατά την διάρκεια της τελευταίας ενότητας, οι συμμετέχοντες θα έχουν την δυνατότητα να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τεχνικές και προσεγγίσεις coaching και πώς να εντάσσουν την φιλοσοφία του coaching, και πώς να ενσωματώσουν πλαίσια και δεξιότητες coaching στους διοικητικούς τους ρόλους, ώστε να ενδυναμώσουν και να αναπτύξουν τις ομάδες τους, να μοιραστούν μαζί τους τις γνώσεις τους και τις εμπειρίες τους ώστε να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητές τους και να κτίσουν θετική ομαδική κουλτούρα. Η ενότητα θα εστιάσει στο coaching ως προσέγγιση ανάπτυξης της απόδοσης καθώς και της βαθύτερης κατανόησης του οράματος και των στρατηγικών στόχων της ομάδας και του Οργανισμού. Οι έννοιες της ενσυναίσθησης, της κατανόησης, της ενεργητικής

ακρόασης, της εμπιστοσύνης και της αναζήτησης του ιδανικού εαυτού αποτελούν κομβικά σημεία της διαδικασίας. Η ενότητα θα βασιστεί σε σενάρια, αφηγήματα και παίγνια ρόλων που αντανakλούν πραγματικές εργασιακές και οργανωσιακές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι ομάδες εξυπηρέτησης πελατών, όπως η επιρροή η ισχύ, η οργανωσιακή αλλαγή και η αποτελεσματική διοίκηση των Οργανισμών την εποχή της ψηφιακής ανατροπής.



In a spinning world,  
Leaders are eager to learn

<http://www.alba.acg.edu/executive-development/>

## Πληροφορίες Εκπαιδευτικού Προγράμματος “Στρατηγική Ηγεσία Εξυπηρέτησης Πελατών”

**Διάρκεια:** 32 ώρες, 4 μέρες.

\*\*\*Η παρουσία των συμμετεχόντων καθ’ όλη τη διάρκεια του προγράμματος είναι υποχρεωτική για την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος και την απόκτηση του Πιστοποιητικού από το ALBA και το ΕΙΕΠ.

**Γλώσσα Προγράμματος:**

Οι παραδόσεις θα γίνονται στην ελληνική. Ενδέχεται κάποιες μελέτες περιπτώσεων και αναγνώσματα να δοθούν στα αγγλικά.

