

# Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams with Agility & Impact

Alba  
Graduate  
Business  
School



Executive  
Development

Διάρκεια: 4 ημέρες\* / 32 ώρες

Ημερομηνίες: 4-14-15-25 Νοεμβρίου 2019

in collaboration with:



## Σκοπός και Στόχος του Προγράμματος

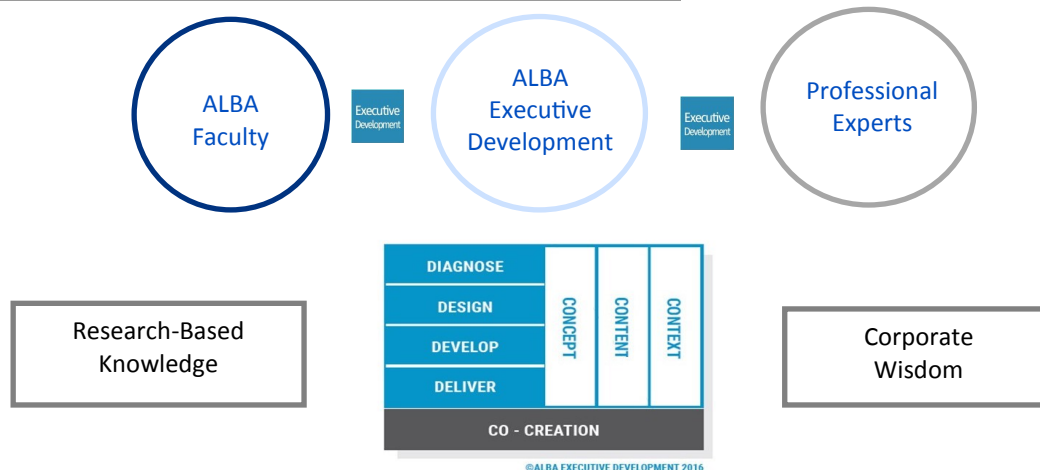
Το πρόγραμμα αυτό με άμεση και διαδραστική μεθοδολογία αναλύει εμβαθύνει και ενδυναμώνει τα στελέχη που ηγούνται ομάδων εξυπηρέτησης πελατών, με δεξιότητες ηγεσίας, αποτελεσματικής επικοινωνίας και ευελιξίας ώστε να οδηγήσουν τις ομάδες και τους οργανισμούς τους στην αιεφορία και την προσθήκη αξίας στην Ψηφιακή Εποχή.

Μια από τις καινοτομίες του προγράμματος είναι η εμβάθυνση σε ψυχολογικές προσεγγίσεις που επιτρέπουν την πληρέστερη κατανόηση των συνειδητών και ασυνείδητων διεργασιών που διέπουν τη λειτουργία των ομάδων με στόχο την παροχή επιπρόσθετων εργαλείων ηγεσίας.

## Μαθησιακοί Στόχοι

- Η απόκτηση γνώσης για την Αποτελεσματική Διαχείριση Μεταβάσεων Ηγεσίας & την Ηγεσία Ομάδων
- Η Ανάπτυξη επιρροής για αποτελεσματική Ηγεσία ομάδων
- Η ανάπτυξη της ευελιξία μάθησης (learning agility) ως δεξιότητα ηγεσίας ομάδων και Οργανισμών
- Η αξιοποίηση των αρχών της Θετικής Ηγεσίας για την ανάπτυξη αποτελεσματικών ομάδων
- Η κατανόηση της Αυθεντικής Ηγεσίας και της αξίας/σημασίας της αυθεντικότητας στην ηγεσία

## Μαθησιακή Προσέγγιση Alba



## Εισηγητές

Δρ. Κώστας Αξαρχόλογου, Καθηγητής Στρατηγικής και Διεθνών Επιχειρηματικών Σχέσεων, Alba  
Δρ Αναστάσιος Σταλίκας, Καθηγητής, τμήμα Ψυχολογίας, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Επισκέπτης Καθηγητής, Alba  
Αλέκα Σκούρα, Adjunct Instructor, ALBA, HR Consultant, Training & Development Strategist  
Πολύνα Ρούσσου, Organizational Consultant – Psychotherapist

## Άλλες Πληροφορίες

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

\*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.

# Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams with Agility & Impact

Alba  
Graduate  
Business  
School



Executive  
Development

## Περιγραφή Προγράμματος

in collaboration with:

### 1η Ενότητα - Η διαχείριση των μεταβάσεων ηγεσίας

Η πρώτη ενότητα του προγράμματος εστιάζει στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ όταν αποκτήσουν νέα θέση ευθύνης είτε όταν αποκτήσουν την ευθύνη μιας νέας ομάδας και αναπτύσσεται γύρω από τους εξής άξονες:

- Τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τα στελέχη που κάνουν επιτυχημένες μεταβάσεις ηγεσίας από εκείνα που είναι λιγότερο επιτυχημένα σε αυτού του είδους τις αλλαγές
- Στρατηγικές για επιτυχημένες μεταβάσεις ηγεσίας: αντιμετώπιση προκλήσεων και στοχοθέτηση
- Αποτελεσματικότητα Ομάδας
- Ευθυγράμμιση Προσδοκιών Ομάδας



### 2η Ενότητα - Διαχείριση της Δυναμικής των Ομάδων & Ηγεσία με Επιρροή

Η δεύτερη ενότητα εστιάζει στις δεξιότητες που συνδέονται με την κατανόηση και την διαχείριση της δυναμικής της ομάδας και της διοίκησης με επιρροή. Η ενότητα περιλαμβάνει προβολή ταινίας, η οποία προσφέρει ερεθίσματα για θέματα ηγεσίας, επιρροής, ενσυναίσθησης, ευθυγράμμισης και διαχείρισης των διαφορετικών οπτικών της ομάδας.

### 3η Ενότητα - Αυθεντική Ηγεσία

Η τρίτη ενότητα εστιάζει στην αυθεντική ηγεσία και την αξία και σημασία της αυθεντικότητας για την αριστεία και το αποτύπωμα του ηγέτη και εστιάζει στην ηγεσία με βάση τις εξής αξίες:

- Αυτογνωσία
- Σθένος / Κουράγιο / Συμπόνοια
- Επίτευξη Ανώτερων Στόχων
- Ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

### 4η Ενότητα - Κτιζοντας κουλτούρα συνεχούς και ευέλικτης μάθησης για την Αριστεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Η «ευελιξία στη μάθηση» περιγράφεται ως η ικανότητα του στελέχους να απορροφήσει γνώση από τις προσωπικές κι εργασιακές του εμπειρίες και να αξιοποιήσει αυτή τη γνώση σε νέες καταστάσεις και προκλήσεις. Στα απαιτητικά περιβάλλοντα εξυπηρέτησης πελατών, η γνώση απορρέει συχνά από τις ομάδες εξυπηρέτησης πελατών και από τους ίδιους τους πελάτες.

#### Η ενότητα εστιάζει στα εξής θέματα:

- Άντληση γνώσης από διάφορες πηγές
- Δυνατότητα μετατροπής γνώσης σε αξία για τον πελάτη
- Κατανόηση πολυπλοκότητας και αξιοποίηση γνώσης για την αντιμετώπιση της σύγχρονης εποχής.

### Θετική Νοηματοδότηση, Αίσθηση του «Ανήκειν» και Αποτελεσματική Ηγεσία Ομάδων

Η ενότητα αυτή θα κτίσει πάνω στις αρχές της θετικότητας και των θετικών χαρακτηριστικών των στελεχών και των Οργανισμών και θα εστιάζει σε νέα ερευνητικά ευρήματα τα οποία υποδεικνύουν πως η αίσθηση του «ανήκειν» και η διαδικασία σύνδεσης με ομάδες και επαγγελματικά, εργασιακά και προσωπικά δίκτυα και δίκτυα διάχυσης της γνώσης, συμβάλλουν αποτελεσματικά στην προσωπική επαγγελματική και οργανωσιακή ανάπτυξη.

#### Η ενότητα εστιάζει στα εξής θέματα:

- Αξία της δημιουργίας ισχυρών και δυναμικών δικτύων
- Ανάπτυξη εμπιστοσύνης, αμοιβαιότητας και αλληλεγγύης μέσα από τα δίκτυα
- Επίτευξη ομαδικών και προσωπικών στόχων.