

Developing Customer Service Excellence: Shaping Customer Service in the Era of Disruption

Alba
Graduate
Business
School



Executive
Development

Διάρκεια: 4 ημέρες* / 32 ώρες

Ημερομηνίες: 16-23-30-31 Μαρτίου 2020

Τόπος Διεξαγωγής: Alba Graduate Business School, Ξενίας 6-8, Αθήνα

Σκοπός και Στόχος του Προγράμματος

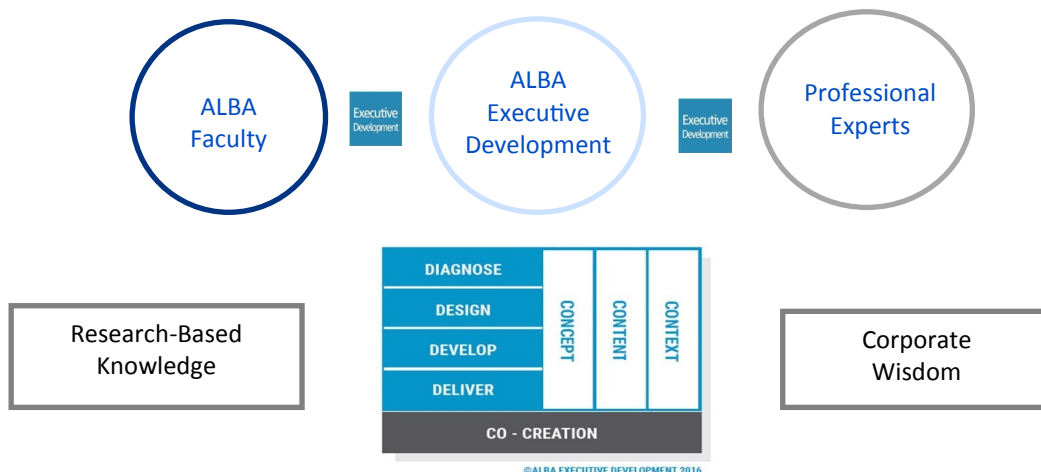
Πρόγραμμα καινοτόμο που συνθέτει ένα σύγχρονο και επίκαιρο μίγμα γνώσεων, που αναπτύσσει ολιστικά - σε εύρος και βάθος - τους παράγοντες που εμπεριέχονται στο σύγχρονο Customer Service. Το πρόγραμμα στοχεύει στη διάχυση σύγχρονων γνώσεων και στρατηγικών, με τρόπο έντονα διαδραστικό και σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Βασικός κορμός του προγράμματος είναι και η ψυχολογική θεωρία που αξιοποιείται ως ερμηνευτικό πλαίσιο για την ανθρώπινη συμπεριφορά στα πλαίσια της εξυπηρέτησης, αλλά και ως εργαλείο ανάπτυξης δεξιοτήτων εξυπηρέτησης. Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα θα έχουν την ευκαιρία να εκτεθούν σε νέες οπτικές κατανόησης της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης και να μάθουν εναλλακτικούς τρόπους χειρισμού αυτής.

Μαθησιακοί Στόχοι:

- Ανάπτυξη σύγχρονης γνώσης, συμπεριφορών και δεξιοτήτων που συνδέονται με την εξυπηρέτηση πελατών (επικοινωνία, επίλυση προβλημάτων, εμπιστοσύνη, σθένος)
- Κατανόηση σύγχρονων τάσεων και προκλήσεων της Ψηφιακής Εποχής
- Ανάπτυξη ανθρωποκεντρικής και πελατοκεντρικής φιλοσοφίας

Μαθησιακή Προσέγγιση Alba



Εισηγητές

Δρ Κυριάκος Κυριακόπουλος, Professor of Strategy and Marketing, ALBA

Δρ Νίκος Μυλωνόπουλος, Professor of Digital Business, 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.

Developing Customer Service Excellence: Shaping Customer Service in the Era of Disruption

in collaboration with:



Περιγραφή Προγράμματος

1η Ενότητα - The Customer Service Competencies Game

Μέσα από τη συμμετοχή σε ειδικά σχεδιασμένο διαδραστικό παιχνίδι και τεχνικές παιχνιδιών, οι συμμετέχοντες θα κατανοήσουν και θα αντιληφθούν τους βασικούς άξονες της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών και θα μπορέσουν να διαγνώσουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους και να αναπτύξουν τις δεξιότητες που συνδέονται με την αριστεία στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Αποτελεσματική Επικοινωνία

- Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη και την ομάδα.
- Οι διαφορετικές μορφές της μη λεκτικής επικοινωνίας
- Η σημασία της συνεργατικής και αμφίδρομης επικοινωνίας
- Συναισθηματική Νοημοσύνη – Διαπολιτισμική Νοημοσύνη
- Τα Εμπόδια στην Αποτελεσματική Επικοινωνία
- Ενεργή Ακρόαση

Επίλυση Προβλημάτων & Διαχείριση Παραπόνων

- Η ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων
- Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων
- Διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων

Εμπιστοσύνη

- Αναπτύσσοντας και διαχέοντας την εμπιστοσύνη στον εαυτό μας και τους άλλους. Αξιοπιστία και Επιρροή.
- Κτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης κι αξιοπιστίας με τους πελάτες μας

Ανθεκτικότητα Εαυτού και Ομάδας

- Η Ανθεκτική Προσωπικότητα
- Η χαρτογράφηση της Ανθεκτικότητας

Group assignment: Η διαδρομή προς την Πελατοκεντρικότητα

Εφαρμογή της φιλοσοφίας του Design Thinking: Customer Journeys για τη δημιουργία βέλτιστων Πρακτικών Εξυπηρέτησης Πελατών

2η Ενότητα - Customer Centricity Masterclass / Tracing Management & Customer Service Management in the Digital Era

Customer Centricity Masterclass

- Η δύναμη της πελατοκεντρικής προσέγγισης, οι σχέσεις με τους πελάτες και η δημιουργία πελατοκεντρικής μπράντας που συνδέει την αξία του πελάτη με την αξία της εταιρείας
- Ανάπτυξη ικανότητας κατανόησης του πελάτη και προσθήκη αξίας στον πελάτη
- Οι παγίδες και τα εμπόδια στην πελατοκεντρική προσέγγιση
- Ευθυγραμμίζοντας την αποστολή, τις διαδικασίες και τα συστήματα ώστε να απογειώσουμε την πελατοκεντρική προσέγγιση στον Οργανισμό μας
- Πελατοκεντρικότητα, αυτοσχεδιασμός και jazz

Developing Customer Service Excellence: Shaping Customer Service in the Era of Disruption

in collaboration with:



Περιγραφή Προγράμματος

Tracing Management & Customer Service Management in the Digital Era: Το μάνατζμεντ και η διοίκηση πελατών την ψηφιακή εποχή

- Προκλήσεις κι ευκαιρίες της Ψηφιακής Εποχής
- Η έννοια της Ανατρεπτικής Καινοτομίας
- Η επίδραση της εκθετικής ανάπτυξης της τεχνολογίας στις επιχειρήσεις
- Τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα και οι νέες οργανωσιακές δομές για την Ψηφιακή Εποχή

3η-5η Ενότητα - Diving deep into Customer Service Excellence

Ενότητα 3, Customer Needs & Expectations

Ταυτοποίηση, αναγνώριση & κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη

- The Client Needs analysis
- Ανταπόκριση σε διαφορετικές ανάγκες και αξίες πελατών
- Δημιουργία αρμονικής σχέσης και «χημείας» με τον πελάτη

Επεκτείνοντας τη Σχέση με τον Πελάτη

- Παρακολούθηση της ικανοποίησης. Ενδυνάμωση της σχέσης με τον πελάτη
- Διασφαλίζοντας την ικανοποίηση του πελάτη
- Επίλυση παραπόνων και ευθεία αντιμετώπιση του πελάτη
- Επέκταση της συνεργασίας με τον πελάτη
- Προσθήκη αξίας και δημιουργία αμοιβαιότητας με τον πελάτη
- Επιτυγχάνοντας την αφοσίωση του πελάτη

Χρησιμοποιώντας Νοητικούς Χάρτες για μεγιστοποίηση της Εμπειρίας του Πελάτη

- Δράσεις και Αντιδράσεις του Πελάτη
- Κίνητρα του Πελάτη
- Ερωτήματα και Αμφιβολίες του Πελάτη

Ενότητα 4, Best Customer Service Practices

Αφηγήματα Εξυπηρέτησης Πελατών

Ενότητα 5, Group Presentations

