

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- Τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Ικανότητες και δεξιότητες γραμματειακής υποστήριξης / τηλεφωνικού κέντρου
- Ο εσωτερικός και εξωτερικός πελάτης
- Αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία
- Καλοί τρόποι στο τηλέφωνο, δημιουργία θετικής εικόνας
- Τύποι πελατών και χειρισμός παραπόνων
- Οικοδόμηση και εδραίωση εμπιστοσύνης
- Αναγνώριση/ αξιολόγηση αντίθετης πλευράς
- Αντιμετώπιση επιθετικότητας και εκθρότητας
- Διεξαγωγή διαπραγμάτευσης: υποβολή πρότασης, απάντηση σε πρόταση
- Τεχνάσματα και αντιμετώπιση τους
- Δημιουργία και διατήρηση θετικού κλίματος
- Τρόποι πρόληψης της σύγκρουσης
- Τεχνικές αντιμετώπισης συγκρούσεων
- Διαχείριση χρόνου

### ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Η διάρκεια του προγράμματος είναι **8 ώρες**. Η διδασκαλία των μαθημάτων γίνεται στις εγκαταστάσεις του FUTURE BUSINESS SCHOOL, Αρκαδίας 16Α, Περιστέρι (πλησίον μετρό Αγ. Αντωνίου)

### ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΛΑΕΚ 0,24%

Το πρόγραμμα επιδοτείται από το 0,24% του ΛΑΕΚ