

Απόκτησε τώρα πρόσβαση στην ολοκληρωμένη λύση e-learning **e-customer service** και γίνε κάτοχος της **Πιστοποίησης City & Guilds Customer Service**

customerservice

City & Guilds

Το City & Guilds Customer Service είναι ένα ολοκληρωμένο και σύγχρονο πρόγραμμα που προσφέρει στον υποψήφιο τις δεξιότητες που απαιτούνται για την παροχή αποτελεσματικής και αξιόπιστης εξυπηρέτησης πελατών. Μαζί με το Business Studies και το Office Procedures απαρτίζουν τη σειρά Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων Business Skills του Οργανισμού City & Guilds!

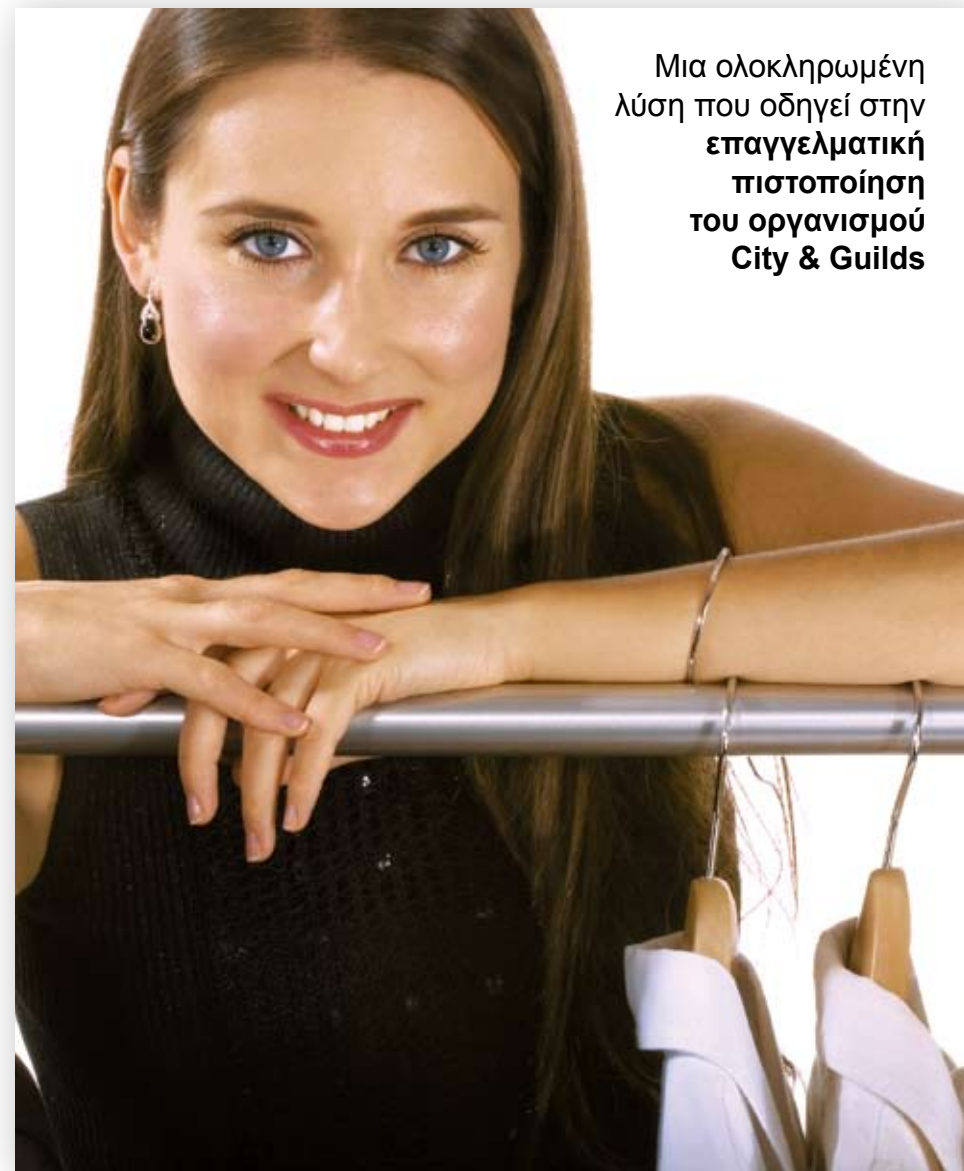
Πλεονεκτήματα

Το πρόγραμμα **Customer Service**:

- Ενισχύει το Βιογραφικό Σημείωμα των υποψηφίων και αποτελεί σημαντικό εφόδιο και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας
- Προσφέρει πραγματική αναγνώριση των γνώσεων και δεξιοτήτων των υποψηφίων, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη εργασιακή εμπειρία
- Αναπτύσσει τις δεξιότητες που απαιτούνται, για την εξέλιξη της καριέρας στους τομείς των Πωλήσεων και της Εξυπηρέτησης Πελατών
- Οδηγεί σε πιστοποιητικό, που έχει παγκόσμια αναγνώριση και ισχύ
- Προσφέρεται με συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προγράμματα του Οργανισμού City & Guilds επισκευτείτε την ιστοσελίδα www.cityandguilds.gr.

Μια ολοκληρωμένη λύση που οδηγεί στην **επαγγελματική πιστοποίηση του οργανισμού City & Guilds**



Το e-Customer Service είναι ένα ολοκληρωμένο, καινοτόμο e-learning εκπαιδευτικό πρόγραμμα που προσφέρεται αποκλειστικά μέσα από το διαδίκτυο και απευθύνεται σε όλους, όσοι επιθυμούν να αποκτήσουν ή να βελτιώσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την παροχή αποτελεσματικής και αξιόπιστης εξυπηρέτησης πελατών και να πιστοποιηθούν στο αντικείμενο αυτό.

Δημιουργήθηκε με σκοπό να καλύψει τις ιδιαίτερες ανάγκες και τις απαιτήσεις των ενήλικων εκπαιδευομένων, οι οποίοι επιλέγουν να μελετούν στο χρόνο και το χώρο που επιθυμούν, και με το ρυθμό που ταιριάζει στις μαθησιακές τους ανάγκες και τα ενδιαφέροντα.

ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- ▶ Σε εκείνους που επιθυμούν να εργαστούν στους τομείς των Πωλήσεων και της Εξυπηρέτησης Πελατών και στοχεύουν σε μια αναγνωρισμένη πιστοποίηση για το βιογραφικό τους.
- ▶ Σε εκείνους που εργάζονται με βασικές αρμοδιότητες τις Πωλήσεις, την Εξυπηρέτηση και Υποστήριξη Πελατών και θέλουν να αποκτήσουν ένα επιπλέον εφόδιο για να ενισχύσουν την καριέρα τους.



ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- ▶ Μελετάτε μέσα από ένα ειδικά διαμορφωμένο ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, πλούσιο σε εικόνα, αφήγηση, κείμενο, κινούμενη εικόνα και πληθώρα διαδραστικών ασκήσεων.
- ▶ Οργανώνετε οι ίδιοι το πρόγραμμα της μελέτης σας! Μελετάτε στο χρόνο και το χώρο που εσείς επιθυμείτε με μόνη προϋπόθεση την ύπαρξη διαδικτύου.
- ▶ Μελετάτε με το ρυθμό που ταιριάζει στις μαθησιακές σας ανάγκες και τα ενδιαφέροντα.
- ▶ Ελέγχετε ανά πάσα στιγμή τη μαθησιακή σας πορεία με τεστ και δραστηριότητες αυτοαξιολόγησης.
- ▶ Δεν είστε μόνοι! Δίπλα σας είναι ο μέντοράς σας, ο άνθρωπος που σας υποστηρίζει σε όλη τη διάρκεια της μελέτης σας και συζητά μαζί σας με σκοπό να βελτιώσει ακόμα περισσότερο την ποιότητα της εκπαίδευσής σας.

ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Το e-learning εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-Customer Service έχει σχεδιαστεί με τη μέθοδο της εκπαίδευσης από απόσταση. Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελεί την κύρια πηγή πληροφοριών και καθοδηγεί τους εκπαιδευόμενους στη μαθησιακή τους πορεία, οι οποίοι μελετούν, με το ρυθμό που εκείνοι επιθυμούν.

Παράλληλα, σε όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους, οι εκπαιδευόμενοι έχουν την υποστήριξη του μέντορά τους! Μέσα από μία πρωτοποριακή εφαρμογή, ορίζουν τις διαδικτυακές συναντήσεις τους με τον μέντορά τους, όποτε χρειάζονται βοήθεια ή διευκρινίσεις.

Καλύπτει πλήρως την εξεταστέα ύλη του προγράμματος

City & Guilds Customer Service

ΔΙΔΑΚΤΕΑ ΥΛΗ

Η διδακτέα ύλη με τις αντίστοιχες προτεινόμενες ώρες μελέτης της είναι:

Level 1

1. Εισαγωγή στην εξυπηρέτηση πελατών
2. Βασικές και διαφορετικές ανάγκες πελατών
3. Ικανοποίηση και προσδοκίες των πελατών
4. Εισαγωγή στην επικοινωνία
5. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
6. Η γλώσσα του σώματος του εργαζόμενου και του πελάτη
7. Παροχή υπηρεσιών και προϊόντων που ανταποκρίνονται στους σκοπούς του πελάτη
8. Η φήμη της επιχείρησης
9. Τήρηση της εμπιστευτικότητας
10. Τα όρια της δικαιοδοσίας και η ενδυνάμωση του εργαζόμενου
11. Συστήματα εξυπηρέτησης πελατών
12. Διαχείριση παραπόνων

Level 2

1. Εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών
2. Διαφορετικοί τύποι πελατών
3. Ανάγκες και προσδοκίες των πελατών
4. Διαφορετικές ανάγκες των πελατών
5. Πολιτική εξυπηρέτησης πελατών
6. Διεκπεραίωση αιτημάτων των πελατών
7. Τήρηση της εμπιστευτικότητας
8. Διαδικασίες για την εμπιστευτικότητα
9. Εισαγωγή στην επικοινωνία
10. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
11. Η γλώσσα του σώματος του πελάτη και του εργαζόμενου
12. Πολιτικές, διαδικασίες και πρότυπα εξυπηρέτησης
13. Η φήμη μιας επιχείρησης
14. Η ομαδική εργασία
15. Η προσωπική ανάπτυξη του εργαζόμενου
16. Ανατροφοδότηση από τον πελάτη
17. Διεκπεραίωση παραπόνων