



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ



## Ανακοίνωση

### **Επιχορηγημένο Διαδικτυακό Πρόγραμμα Κατάρτισης: Δώστε στους πελάτες σας αυτό που θέλουν. Μάθετε πως. Εξυπηρέτηση πελατών (SOP40)**

Το Κέντρο Παραγωγικότητας ανακοινώνει την διεξαγωγή προγράμματος κατάρτισης με τίτλο «**Δώστε στους πελάτες σας αυτό που θέλουν. Μάθετε πως. Εξυπηρέτηση πελατών**» διάρκειας 14 ωρών. Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 26/11, 27/11, 3/12 και 4/12/20 από τις 8:30πμ μέχρι 12:15μμ με την μέθοδο της εξ αποστάσεως ηλεκτρονικής μάθησης (Διαδικτυακά).

Στο πρόγραμμα κατάρτισης γίνεται αναφορά μεταξύ άλλων στα πλεονεκτήματα της πελατοκεντρικής προσέγγισης, της σωστής ενημέρωσης του πελάτη, της εφαρμογής αποτελεσματικών τεχνικών ποιοτικών πωλήσεων και τρόπων σωστής εξυπηρέτησης, για αποτελεσματική προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα έχουν κατανοήσει την έννοια της ποιοτικής εξυπηρέτησης ώστε να εκπροσωπούν επαγγελματικά τον οργανισμό στον οποίο ανήκουν. Επίσης θα είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται ξεκάθαρα τις ανάγκες των ανθρώπων, τους οποίους εξυπηρετούν, να χειρίζονται αποτελεσματικά δύσκολους πελάτες και να αντιμετωπίζουν εύστοχα τα παράπονα και τις αντιρρήσεις.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων/οργανισμών των οποίων η καθημερινότητα περιλαμβάνει τη διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατών.

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

Το Δικαίωμα Συμμετοχής είναι **€130,00** το άτομο. Η Επιχορήγηση της ΑνΑΔ σε επιχειρήσεις/οργανισμούς που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ είναι **€104,00** το άτομο. Στις περιπτώσεις αυτές το πληρωτέο ποσό στο Κέντρο Παραγωγικότητας είναι **€26,00**.

Για περισσότερες πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επισκεφθούν την ιστοσελίδα [http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa\\_new.nsf/All/38F9E144F8E7534DC2257D570351136](http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa_new.nsf/All/38F9E144F8E7534DC2257D570351136) ή να επικοινωνήσουν με τον Υπεύθυνο του Προγράμματος κ. Ανδρέα Στυλιανού στο τηλέφωνο 22806144 ή στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο [astylianou@kepa.mlsi.gov.cy](mailto:astylianou@kepa.mlsi.gov.cy).