

Α.Π.: 3402

Αθήνα, 7 Μαρτίου 2016

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ *Customer Service Excellence*

Μετά το πολύ μεγάλο ενδιαφέρον που υπήρξε στο σεμινάριο που διοργανώνει το ΕΙΑΣ με θέμα: «**Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ – Customer Service Excellence**» και λόγω της αυξημένης ζήτησης που εξακολουθεί να υπάρχει, το **ΕΙΑΣ θα επαναλάβει το ίδιο Σεμινάριο**, προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες της ασφαλιστικής αγοράς σε αυτό το ιδιαίτερα σημαντικό και εξειδικευμένο θέμα.

Το Σεμινάριο είναι διάρκειας **πέντε (5) εκπαιδευτικών ωρών** και θα πραγματοποιηθεί στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5^{ος} όροφος) την **Πέμπτη 31 Μαρτίου 2016, 16:00 – 20:15**.

Εισηγήτριες του Σεμιναρίου είναι η Οικονομολόγος και Πολιτικός Επιστήμων κα **Ελπίδα Λεπενιώτη**, Team Leader - Complaints Department AIG Hellas και η Οικονομολόγος κα **Διονυσία Τσιμάρτα**, Team Leader Broker Services AIG Hellas.

Σκοπός του Σεμιναρίου:

Η άριστη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών είναι μονόδρομος για μία επιχείρηση. Τι συμβαίνει όμως όταν κάτι δεν πάει καλά; Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι να διερευνήσει και να αναλύσει την θέση και την σημασία της διαχείρισης των παραπόνων μέσα στο γενικότερο πλαίσιο μίας επιτυχημένης πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών, ο σωστός χειρισμός των αιτιάσεων του πελάτη μέσα από τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία διαδικασίες, καθώς και οι βέλτιστες πρακτικές που πρέπει να ακολουθήσουμε για να προσφέρουμε Great Customer Service.

Το Σεμινάριο απευθύνεται:

- Σε στελέχη τα οποία εργάζονται σε κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Call Centers).
- Σε διαμεσολαβούντες όλων των κατηγοριών.
- Σε όλα τα στελέχη των Ασφαλιστικών Εταιρειών, μέλη Δ.Σ., Υπεύθυνους Κανονιστικού Ελέγχου, Επικεφαλής Διαχείρισης Αιτιάσεων.
- Σε όσους έρχονται σε επαφή με τον «πελάτη» (εσωτερικό & εξωτερικό).

Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι και την Πέμπτη 24 Μαρτίου 2016.

Θεματολογία Σεμιναρίου:

I. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Έννοιες & Βασικοί Όροι
- Εξυπηρέτηση vs. Ποιοτική Εξυπηρέτηση
- Ποιοτική Εξυπηρέτηση vs Διαφήμιση
- Εσωτερικοί & Εξωτερικοί Πελάτες
- Χτίζοντας την πελατειακή πίστη
- Γλώσσα του Σώματος – Λεξιλόγιο
- Η δύναμη των ερωτήσεων
- Αναγνώριση & Αξία στην άποψη τρίτου
- Τεχνικές Συμπεριφοράς



II. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ (ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΑΞΗ ΤΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ 3/08.1.2013 ΤΗΣ ΤΤΕ)

- Ορισμός & Είδη παραπόνου
- Τρόποι λήψης
- Ο φαύλος κύκλος των δυσαρεστημένων πελατών
- Η σωστή διαχείριση των αιτιάσεων και τα οφέλη αυτών
- Οι χρυσοί κανόνες για την επίλυση παραπόνων
- Τύποι παραπονούμενων πελατών
- Βήματα για την αποκατάσταση της εξυπηρέτησης
- Διαχείριση προκλήσεων
- Αντιμετώπιση επιθετικών πελατών

III. INTERACTIVE ΕΜΠΕΙΡΙΑ

- Role play
- Workshop
- Αυτοαξιολόγηση

Σύντομα Βιογραφικά Εισηγητριών

Η κα **Ελπίδα Λεπενιώτη** είναι κάτοχος του μεταπτυχιακού διπλώματος του Τμήματος Στατιστικής, με κατεύθυνση Εφαρμοσμένη Στατιστική στη Διαχείριση Ασφαλιστικών Οργανισμών, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών & του προπτυχιακού διπλώματος του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης & Ιστορίας, Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών & Πολιτικών Επιστημών. Εργάζεται στην AIG Hellas ως Team Leader - Complaints Department. Επίσης, συμμετέχει στις εταιρικές παρουσιάσεις αναφορικά με τη Διαχείριση Παραπόνων. Το 2015 απέκτησε τη πιστοποίηση ACSE – Customer Service Excellence for Front Line Supervisors, από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) καθώς & την Πιστοποίηση Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή – Επιπέδου Α', από το ΕΙΑΣ σε συνεργασία με την ΤτΕ.

Η κα **Διονυσία Τσιμάρα** είναι Team Leader Broker Services, Υποστήριξης Δικτύου Συνεργατών και Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών στην AIG Hellas. Είναι κάτοχος του προπτυχιακού διπλώματος του Παντείου Πανεπιστημίου Αθηνών, Σχολή Επιστημών της Οικονομίας και Δημόσιας Διοίκησης, με κατεύθυνση Δημοσίων Οικονομικών. Συμμετέχει επίσης στις εταιρικές παρουσιάσεις αναφορικά με τη Διαχείριση Παραπόνων. Το 2015 απέκτησε τη πιστοποίηση ACSE – Customer Service Excellence for Front Line Supervisors, από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Είναι επίσης κάτοχος της Πιστοποίησης Ασφαλιστικού Διαμεσολαβητή – Επιπέδου Α', από το ΕΙΑΣ σε συνεργασία με την ΤτΕ.



ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
Πέμπτη 31 Μαρτίου 2016
• 16:00 – 17:30
17:30 – 17:45 (διαλ.)
• 17:45 – 19:15
19:15 – 19:30 (διαλ.)
• 19:30 – 20:15

Κόστος Συμμετοχής στο Σεμινάριο:

- **70€** για τα μέλη του ΕΙΑΣ
- **80€** για τα μη μέλη του ΕΙΑΣ

Για τις Εταιρίες που θα έχουν πολλαπλή συμμετοχή (τρία ή περισσότερα άτομα) σε αυτό το Σεμινάριο, το κόστος διαμορφώνεται σε **60€** για τις εταιρίες-μέλη του ΕΙΑΣ και σε **70€** για τις εταιρίες-μη μέλη του ΕΙΑΣ.

ΟΑΕΔ

Σας ενημερώνουμε πως οι υπηρεσίες μας μπορούν να επιδοτηθούν μέσω του ΟΑΕΔ (ΛΑΕΚ 0,24%). Ο ΟΑΕΔ παρέχει στις Εταιρίες τη δυνατότητα εκπαίδευσης του προσωπικού τους, εκμεταλλευόμενες το 0,24% από τις εργοδοτικές εισφορές. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο site του ΟΑΕΔ <http://laek.oaed.gr>

Για συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στο ΕΙΑΣ (Τ: 210 9219660 & 210 9219684, E-mail: eiasinfo@eias.gr & eias@ath.forthnet.gr).

Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση

Σας ενημερώνουμε ότι το ΕΙΑΣ έχει τη δυνατότητα σχεδιασμού και υλοποίησης με θεματολογία κατ' επιλογήν για τα στελέχη διαφόρων εταιριών και ενδοεπιχειρησιακά. Το ΕΙΑΣ μπορεί να προσαρμόσει τα εκπαιδευτικά του προγράμματα στο επίπεδο των γνώσεων, ιδιαιτεροτήτων και συγκεκριμένων αναγκών για εκπαίδευση του διοικητικού και παραγωγικού δυναμικού κάθε επιχείρησης.

Με εκτίμηση,

Δρ. Γιάννης Παπακωνσταντίνου
Γενικός Διευθυντής Ε.Ι.Α.Σ.



Προς το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών
 Λ. Συγγρού 106, 117 41 ΑΘΗΝΑ
 T: 210 9219660, F: 210 9219917
 E-mail: eiasinfo@eias.gr

Σας γνωρίζουμε ότι στο Σεμινάριο «**Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ**», που θα πραγματοποιηθεί **την Πέμπτη 31 Μαρτίου 2016**, από την Εταιρία μας θα μετάσχουν οι ακόλουθοι:

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ				
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛ.:	EMAIL:
.				
.				
.				
.				
.				

Όροι συμμετοχής & πληρωμής:

• Η συμμετοχή στα Προγράμματα/Σεμινάρια του Ε.Ι.Α.Σ. κατοχυρώνεται με την κατάθεση της αίτησης συμμετοχής και του ποσού των διδάκτρων στους παρακάτω τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ.

Η πληρωμή των διδάκτρων μπορεί να γίνει είτε στα γραφεία του ΕΙΑΣ με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα (με επιβάρυνση 2% των τραπεζικών εξόδων) είτε με κατάθεση σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ:

ALPHA BANK: 114-00-2786006633
 IBAN: GR8101401490114002786006633

ΕΘΝΙΚΗ: 142/48003627
 IBAN: GR6501101420000014248003627

ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5032013025-298
 IBAN: GR6801720320005032013025298

EUROBANK: 0026.0141.47.0200566956
 IBAN: GR4002601410000470200566956

• Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να σταλεί είτε ηλεκτρονικά με mail στο eiasinfo@eias.gr είτε με fax στον αριθμό 210 9219917. Είναι απαραίτητο να αναγράφετε το ονοματεπώνυμο σας ή την εταιρία σας καθώς και τον τίτλο του σεμιναρίου στην κατάθεση.

Επιστροφή διδάκτρων/Πολιτική ακύρωσης:

Δίδακτρα **επιστρέφονται** στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Εφόσον γίνει γραπτή ενημέρωση στο ΕΙΑΣ τουλάχιστον πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου. Δίνεται επίσης η δυνατότητα να γίνει είτε αντικατάσταση του συμμετέχοντα είτε να μεταφερθεί το ποσό της συμμετοχής σε μελλοντικό Σεμινάριο του ΕΙΑΣ.
- Σε περίπτωση ακύρωσης του Σεμιναρίου από τον διοργανωτή (ΕΙΑΣ).

Δίδακτρα **δεν επιστρέφονται** στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ακυρώσει τη συμμετοχή του τις τελευταίες πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου ή εάν για οποιαδήποτε λόγο δεν προσέλθει στο Σεμινάριο χωρίς προειδοποίηση.

* Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στον παρακάτω πίνακα τα στοιχεία όπου επιθυμείτε να εκδοθεί το σχετικό παραστατικό (Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών, Ατομικά στοιχεία για Φυσικά Πρόσωπα ή της Εταιρίας σας).

ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ											
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ <input type="checkbox"/>						ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ <input type="checkbox"/>					
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: _____						ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____					
ή ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: _____						ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____					
ΑΦΜ: _____						ΔΟΥ: _____					
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:				ΠΟΛΗ:				Τ.Κ.:			
ΤΗΛΕΦΩΝΑ:				FAX:				EMAIL:			
Το παρόν πρόγραμμα θα το υποβάλλετε στο 0,24% του ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ; ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>											
Ονοματεπώνυμο Υπευθύνου: _____											

ΕΤΑΙΡΙΑ: _____ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: _____ ΣΦΡΑΓΙΔΑ/ΥΠΟΓΡΑΦΗ: _____