

**ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ  
ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ****ΑΣΦΑΛΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΟΔΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ :  
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ «ΜΥΣΤΙΚΑ» ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ ΤΗ ΜΕΓΑΛΗ ΔΙΑΦΟΡΑ****Δευτέρα 20 & Τρίτη 21 Νοεμβρίου, 16:00 – 19:45****Περιγραφή και Θεματολογία**

Η Οδική Βοήθεια είναι καλό να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος των Ασφαλίσεων Αυτοκινήτου και, πρωτίστως, να συνειδητοποιείται ως απολύτως αναγκαία από τους οδηγούς και τους ιδιοκτήτες αυτοκινήτων, καθώς και από τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, που καλούνται να διαχειρίζονται σωστά τα ασφαλιστικά συμφέροντα των πελατών τους και να προνοούν γι' αυτά. Η Οδική Βοήθεια προσφέρει ουσιαστικές λύσεις μεγάλης αξίας στους οδηγούς και στους ιδιοκτήτες αυτοκινήτων, ενώ πολλές φορές οι παρεμβάσεις της μας διευκολύνουν πολύ, αλλά και σε απευκταία ατυχήματα σώζουν ανθρώπινες ζωές. Σε αυτή την έννοια, όλοι οι συμβαλλόμενοι στην ασφάλιση χρειάζεται να την διατηρούν ψηλά στις προτεραιότητες και στα ενδιαφέροντά τους, αφού η αξία των λύσεων που μας προσφέρει, είναι πολύ υψηλή.

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο «**Ασφαλής και αποτελεσματική Οδική Βοήθεια: Τα σημαντικά μυστικά που κάνουν τη μεγάλη διαφορά**», εξετάζει και αναλύει την παροχή οδικής βοήθειας προς τους πελάτες με μία πολυσχιδή προσέγγιση. Εκείνης του πελάτη που τη χρειάζεται, του διοικητικού στελέχους και του υπαλλήλου που τη σχεδιάζουν, την οργανώνουν και την λειτουργούν, του οδηγού που τελικώς θα προσφέρει την εξυπηρέτηση και του ασφαλιστικού διαμεσολαβητή που μπορεί να συμμετέχει σε σημεία του όλου κύκλου της.

Στο εκπαιδευτικό σεμινάριο εξηγούνται η κοινωνική σημασία της Οδικής Βοήθειας, οι υπηρεσίες που προσφέρει, η δομή και η οργάνωσή της, ενώ αναπτύσσονται οι κατάλληλες τεχνικές αντιμετώπισης των ατυχηματικών περιστατικών. Επίσης, αναπτύσσονται εκείνες οι μέθοδοι που βοηθούν το Διοικητικό Προσωπικό Εταιρειών Οδικής Βοήθειας να διαχειριστεί με επάρκεια συστηματικά και έγκαιρα, προκύπτουσες δύσκολες καταστάσεις, αντικειμενικές και ανθρώπινες, πραγματικές ή συναισθηματικές.

Το σεμινάριο αυτό είναι καινοτομικό, εμπεριέχει άριστες διεθνείς πρακτικές και πραγματοποιείται για **πρώτη φορά στην Ελλάδα**, ενώ έχει πραγματοποιηθεί αρκετές φορές τα τελευταία χρόνια στο εξωτερικό, τόσο στην Ευρώπη (MMA, ADAC κ.α.) όπως και στην αγορά των Η.Π.Α. (AAA, NAC, Georgia Roadside Assistance) και Καναδά (CIBC Auto Club, Toronto), όπου θεωρείται ιδιαίτερα ελκυστικό, χρηστικό και αποτελεσματικό.

Αναλυτικά, η **Θεματολογία** του εκπαιδευτικού σεμιναρίου, διάρκειας **οκτώ (8) ωρών** έχει ως εξής:

- **Γιατί Οδική Βοήθεια;** Τα μεγέθη, τα περιστατικά, οι ανάγκες, οι λύσεις
- **Γιατί ψηλά στις ασφαλιστικές προτεραιότητες;** Η αξία της Οδικής Βοήθειας και τα οφέλη της υπέρ του κοινωνικού συνόλου, των Ασφαλιστικών Εταιρειών και των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών
- **Οι υπηρεσίες της Οδικής Βοήθειας αναλυτικά**
- **Οργάνωση και Λειτουργία του Συστήματος Οδικής Βοήθειας**
- **Η εξυπηρέτηση πελατών στο puzzle του συστήματος Οδικής Βοήθειας**
- **Προσδοκίες πελατών και πιθανά «κενά» στο σύστημα Οδικής Βοήθειας**
- **Συναλλακτική ανάλυση και προσεγγίσεις 360°**
- **Καταμερισμός εργασιών Οδικής Βοήθειας και παράγοντες αποτελεσματικού συντονισμού έργου.** Τα στελέχη, οι υπάλληλοι, οι οδηγοί, οι ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές και οι λειτουργίες
- **Οι σχέσεις με τον πελάτη και η δύναμη της τηλεφωνικής επικοινωνίας.** Η στιγμή και η διάρκεια, το έκτακτο και το συστηματικό

- Η τέχνη της ακρόασης, της υποβολής κατάλληλων ερωτήσεων και της αμεσότητας στην τηλεφωνική κλήση ή συνδιάλεξη
- Προβλέψιμα χαρακτηριστικά επικοινωνίας. Το εταιρικό scenario και η εφαρμογή του.
- Απρόβλεπτες καταστάσεις επικοινωνίας. Τα χαρακτηριστικά της ευελιξίας.
- Διαχείριση περιπτώσεων αρνητικών ή δύσκολων πελατών
- Στιγμές Αλήθειας και μοντέλα αντιμετώπισης. Ψυχολογία, οι ρόλοι και τα «εργαλεία» στη μεταστροφή της αρνητικότητας
- Προς ένα σύστημα Οδικής Βοήθειας υψηλής επάρκειας

### Το εκπαιδευτικό σεμινάριο απευθύνεται σε:

**α.** Στελέχη Εταιρειών Οδικής Βοήθειας, που επιθυμούν να αποκομίσουν τεχνογνωσία και καλές ιδέες οργάνωσης και λειτουργίας ενός αποτελεσματικού συστήματος Οδικής Βοήθειας, τόσο σε επίπεδο Back Office όσο και σε επίπεδο Front Office.

**β.** Στελέχη και υπαλλήλους επί μέρους τμημάτων Οδικής Βοήθειας (εμπορικό τμήμα, call center, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνικό τμήμα, τμήμα κινήσεως οδηγών και στόλου,...) που επιθυμούν να αποκομίσουν ερεθίσματα εύρυθμης οργάνωσης και λειτουργίας των τμημάτων ευθύνης τους και των εργασιών τους.

**γ.** Στελέχη και υπαλλήλους με εξωστρεφές εργασιακό αντικείμενο σχέσεων και επικοινωνίας με πελατειακό κοινό (call center, εξυπηρέτηση πελατών, οδηγοί, τεχνικοί service,...) που επιθυμούν να εξελίξουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και τις δυνατότητες τους να κατανοούν τη συχνότητα στην οποία ο πελάτης τους εκπέμπει τα μηνύματά του.

**δ.** Ασφαλιστικοί Διαμεσολαβητές με εξειδίκευση ή έντονο ενδιαφέρον στις Ασφαλίσεις Αυτοκινήτου και, επομένως, στην ανάπτυξη πωλήσεων Οδικής Βοήθειας.



### Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο έχει τους ακόλουθους κύριους στόχους:

- Να ενισχύσει την αξία της Οδικής Βοήθειας στη συνείδηση του εκπαιδευτικού κοινού και να «καλλιεργήσει» τη σημασία της υπέρ του κοινωνικού συνόλου, ευρύτερα, και των πελατών ή ασφαλισμένων της ειδικότερα
- Να περιγράψει αναλυτικά τα χαρακτηριστικά σύγχρονων και ανταγωνιστικών συστημάτων Οδικής Βοήθειας
- Να περιγράψει τους σημαντικούς ρόλους των στελεχών και των υπαλλήλων Οδικής Βοήθειας, εντός των συστημάτων αυτών
- Να εστιάσει την προσοχή του εκπαιδευτικού κοινού στις συνιστώσες ενός συστήματος εξυπηρέτησης πελατών, υπό την οπτική γωνία διαφορετικών εργασιακών αντικειμένων (εξυπηρέτηση πελατών από στελέχη και υπαλλήλους call center, από προϊσταμένους και εργαζομένους τμημάτων, από οδηγούς και τεχνικούς service, από ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, ...)
- Να προτείνει σύγχρονους και αποτελεσματικούς τρόπους εργασίας, αναλόγως του αντικειμένου μελών του εκπαιδευτικού κοινού, προς την κατεύθυνση περαιτέρω επαύξησης της ανταγωνιστικότητας του συστήματος Οδικής Βοήθειας, τόσο του Back Office όσο και του Front Office.

Προς επίτευξη των στόχων αυτών, το Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα στηριχτεί στη μεταφορά Διεθνούς Τεχνογνωσίας, στην περιγραφή εφαρμοσμένων άριστων πρακτικών, στην αξιοποίηση πλαισίου γνώσεων και εμπειριών και στην αξιοποίηση κατάλληλης βιβλιογραφίας, ανάλυσης περιπτώσεων (case studies) και χρηστικών εκπαιδευτικών σημειώσεων. Τις ενότητες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών, διανθίζουν κατάλληλα στοιχεία ψυχολογίας, συναισθηματικής νοημοσύνης και ψυχομετρικών tests.

### Εισηγητές Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

**Εισηγητής** του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου είναι ο **κ. Σωτήρης Κλήμης**, Σύμβουλος Επικοινωνίας και Ανάπτυξης Πωλήσεων με πολυετή ασφαλιστική εμπειρία στους τομείς Marketing και εκπαίδευσης Ασφαλιστικών Εταιρειών και Εταιρειών Οδικής Βοήθειας, με υψηλή εξειδίκευση σε θέματα συγκρότησης πελατοκεντρικών μοντέλων Ανάπτυξης Εργασιών και Πωλήσεων. Ο κος Κλήμης είναι πτυχιούχος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, M.Sc του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και MBA του INSEAD.

Προσκεκλημένος **Guest Speaker** είναι ο **κ. Σπύρος Λευθεριώτης**, Σύμβουλος Ανάπτυξης Ανθρωπίνων Πόρων, με υψηλή εξειδίκευση και εμπειρία στους τομείς Ψυχολογίας των Πωλήσεων, Επικοινωνίας και Διοίκησης Πωλήσεων. Ο κος Λευθεριώτης είναι πτυχιούχος Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών του Παντείου Πανεπιστημίου και του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Είναι σήμερα Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας Bonum Terrae A.E, ενώ έχει διατελέσει Γενικός Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing της Εθνικής Ασφαλιστικής, Πρόεδρος Επικουρικού Κεφαλαίου Τροχαίων Ατυχημάτων και Γενικός Διευθυντής του Ε.I.A.S.



Προεγγραφείτε τώρα!

Εάν προεγγραφείτε έως την **Παρασκευή**

**10 Νοεμβρίου** θα έχετε **έκπτωση 30%**  
επί των αναγραφομένων διδάκτρων.

## Κόστος Συμμετοχής

### Εταιρείες – Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€100**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€70** ανά συμμετοχή

### Εταιρείες - μη Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€130**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€100** ανά συμμετοχή

## ΕΠΙΔΟΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΟΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Το σεμινάριο είναι εντάξιμο στην επιδότηση ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ (0,24%), ενώ, ειδικά για τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, σημειώνουμε ότι οι εκπαιδευτικές δαπάνες φοροεκπίπτουν.

## Αιτήσεις Συμμετοχής Θα γίνονται δεκτές μέχρι και την **Παρασκευή 17, Νοεμβρίου 2017.**

Το ανωτέρω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα πραγματοποιηθεί στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5ος όροφος).

### Τώρα και σε περιβάλλον webinar



Η διαδικτυακή παρακολούθηση του σεμιναρίου προϋποθέτει: γραμμή ADSL με ταχύτητα ανώτερη των 2 Mbps, μέσω Η/Υ ή άλλης φορητής συσκευής. Σύγχρονο Η/Υ με μοντέρνο Internet browser (τελευταίες εκδόσεις Mozilla, Chrome, Edge, Safari) με εγκατεστημένο τον Flash Player. Προτείνεται να συνδεθείτε από δίκτυο που δεν έχει περιορισμούς στην πρόσβαση ιστοσελίδων όπως συνήθως γίνεται σε εταιρικά περιβάλλοντα.

## Δυνατότητα Διεξαγωγής σε Ενδοεπιχειρησιακό Περιβάλλον

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί και σε ενδοεπιχειρησιακό περιβάλλον ενδιαφερομένων Εταιρειών, αρκεί ο αριθμός των συμμετοχών να το επιτρέπει.



- **Αίτηση Συμμετοχής**, επισυνάπτεται ακολούθως



Προς το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών  
Λ. Συγγρού 106, 117 41 ΑΘΗΝΑ  
Τ: 210 9219660, F: 210 9219917  
e-mail: [eiasinfo@eias.gr](mailto:eiasinfo@eias.gr)

Σας γνωρίζουμε ότι στο **Εξειδικευμένο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο Οδικής Βοήθειας, Ασφαλής & Αποτελεσματική Οδική Βοήθεια: Σημαντικά «Μυστικά» που κάνουν τη μεγάλη διαφορά**, που θα πραγματοποιηθεί **τη Δευτέρα 20 και την Τρίτη 21 Νοεμβρίου**, από την Εταιρεία μας θα μετάσχουν οι ακόλουθοι:

#### ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ



με φυσική παρουσία



webinar

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	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 είτε με κατάθεση σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ:

**ALPHA BANK: 114-00-2786006633**  
IBAN: GR8301401140114002786006633

**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](mailto:eiasinfo@eias.gr) είτε με fax στον αριθμό 210 9219917. **Είναι απαραίτητο να αναγράφετε το ονοματεπώνυμό σας ή την εταιρεία σας καθώς και τον τίτλο του σεμιναρίου στην κατάθεση.**

#### Επιστροφή διδάκτρων/Πολιτική ακύρωσης:

Διδάκτρα **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).

Διδάκτρα **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 Εταιρείας σας).

#### ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ

**ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

#### ΕΤΑΙΡΙΚΑ ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΕΚΔΟΘΕΙ ΤΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: \_\_\_\_\_ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: \_\_\_\_\_

**ΑΦΜ:** \_\_\_\_\_ **ΔΟΥ:** \_\_\_\_\_

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:** \_\_\_\_\_ **ΠΟΛΗ:** \_\_\_\_\_ **T.K.:** \_\_\_\_\_

**ΤΗΛΕΦΩΝΑ:** \_\_\_\_\_ **FAX:** \_\_\_\_\_ **EMAIL:** \_\_\_\_\_

**Το παρόν πρόγραμμα θα το υποβάλλετε στο 0,24% του ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ;**  **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**

**Ονοματεπώνυμο Υπευθύνου:** \_\_\_\_\_