

## ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Σεμινάριο για Στελέχη με θέμα:

« Εστίαση στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη: Ένα Διατηρήσιμο  
Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα »

Αίθουσα Φιλική Εταιρία του ΕΒΕΑ, Τετάρτη 16 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2008 (15:30 – 19:00)

### Θεματολογία

Όλες οι επιχειρήσεις κατανοούν τη σημασία της προσέλκυσης και διατήρησης επικερδών πελατών.

Οι περισσότερες όμως δε γνωρίζουν πώς να το πετύχουν αυτό. Το συγκεκριμένο σεμινάριο σχεδιάστηκε έτσι ώστε να βοηθήσει την επιχείρηση να αναπτύξει πελατοκεντρική κουλτούρα

και περιλαμβάνει 10 ενότητες:

- ✚ Στοιχεία της Πελατοκεντρικής Επιχείρησης
- ✚ Ενθουσιασμός του Πελάτη
- ✚ Εξυπηρέτηση του Πελάτη
- ✚ Σπουδαιότητα Εξυπηρέτησης του Πελάτη
- ✚ Βαθμίδες Εξυπηρέτησης του Πελάτη
- ✚ Δεξιότητες Επικοινωνίας
- ✚ Κτίσιμο Εμπιστοσύνης με τον Πελάτη
- ✚ Διαχείριση Παραπόνων
- ✚ Οργάνωση Διαδικασιών και η Επίδρασή τους στον Πελάτη
- ✚ Σημασία των Συστημάτων CRM (Customer Relationship Management)

#### Το Σεμινάριο απευθύνεται σε

- Στελέχη Μάρκετινγκ
- Στελέχη Πωλήσεων
- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης Πελατών

Θα παρουσιαστούν Πρακτικά παραδείγματα και εφαρμογές από **Ελληνικές Επιχειρήσεις**

### Εισηγητής Σεμιναρίου

Γεώργιος Ι. Αυλωνίτης, Καθηγητής Μάρκετινγκ Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και Πρόεδρος Ευρωπαϊκής Ακαδημίας Μάρκετινγκ

**Κόστος Συμμετοχής: 130€ +ΦΠΑ**, Alpha Bank, Αρ.Λογ. 164 00 2320002730

**Για πληροφορίες και συμμετοχή:** Γραφεία ΣΕΛΠΕ, κα. Φωτεινή Βασάκου, τηλ. 2106727385