

e-learning

# CUSTOMER EXPERIENCE

ΚΑΤΑΚΤΗΣΤΕ  
ΤΟ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ  
ΣΥΝΟΡΟ ΤΟΥ  
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ



follow us:   

**We Challenge People to Think, to Feel, to Act.**

[www.ppplearn.com](http://www.ppplearn.com), Τηλ.: 210 8034617, Κιλκίς 14, Διώνη, Πικέρμι, Αττικής, e-mail: [info@ppplearn.com](mailto:info@ppplearn.com)



Purpose - People - Process

# 3 ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΑΝΑΓΚΗ



## CX LIGHT VERSION

Προχωρημένο,  
Αναπτυξιακό,  
Επιδραστικό.

### Στόχοι

Προσφέρει τις απαραίτητες τεχνικές σε υπάλληλους που εκ του ρόλου τους θα πρέπει να κατευθύνουν με συζήτηση τον πελάτη.

Οι 5 πρόσθετες ενότητες της έκδοσης αναλύουν σε βάθος την συζήτηση καθοδήγησης κατά την εξυπηρέτηση. Παρέχουν εργαλεία και τεχνικές για την αποτελεσματική καθοδήγηση του πελάτη σε προϊόντα ή υπηρεσίες που θα ικανοποιήσουν πλήρως τις ανάγκες του.

### Απευθύνεται:

Σε καταστήματα πωλήσεων λιανικής, ρούχων, βιβλίων, ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών ειδών, ασφαλιστικών υπηρεσιών, τουριστικών υπηρεσιών, κλπ.

# 2



## CX FULL VERSION

Πολύπλευρο  
Ολοκληρωμένο,  
Μοναδικό.

### Στόχοι :

Εξετάζει σε βάθος και αναπτύσσει έννοιες και τεχνικές που πάνε πέρα από την ικανοποίηση του πελάτη στη δημιουργία εξαιρετικής εμπειρίας.

Η έκδοση αυτή ενσωματώνει όλες τις προηγούμενες ενότητες και περιέχει 6 νέες που στρέφουν την προσοχή του εκπαιδευόμενου στη δημιουργία εμπειρίας του πελάτη.

### Απευθύνεται:

Σε εταιρίες που θέλουν να μεταφέρουν το βάρος της προσοχής τους από την ικανοποίηση του πελάτη μέσω προϊόντων και υπηρεσιών στη δημιουργία εμπειρίας και την οποία να καταστήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

# 3



## CX SKIM VERSION

Απλό,  
Γρήγορο,  
Επικεντρωμένο.

### Στόχοι:

Περιέχει όλες τις κύριες έννοιες και τεχνικές με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη. Εύπεπτο και πρακτικό για υπαλλήλους με μικρή εμπειρία στην εξυπηρέτηση.

### Απευθύνεται:

Σε εταιρείες για γρήγορη εκπαίδευση επικεντρωμένη στις βασικές έννοιες και τεχνικές της εξυπηρέτησης.

Κατάλληλο για Onboarding εκπαίδευση ένταξης νέων εργαζομένων.

Κατάλληλο για τους κλάδους της φιλοξενίας, εστίασης και hospitality.

# 1

ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ

ΕΜΠΕΙΡΙΑ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

## ΠΟΛΛΕΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ

# ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

Ενότητες		Skim	Light	Full	Περιεχόμενο
<b>Θεμέλια</b>					
1	Ο πελάτης	X	X	X	Η σημασία του πελάτη και ο ρόλος μας.
2	Ικανοποίηση	X	X	X	Η έννοια της ικανοποίησης, οι δύο διαστάσεις της εξυπηρέτησης και τι κάνει τη διαφορά και πως δημιουργούνται πιστοί πελάτες.
3	Στιγμές Εξυπηρέτησης	X	X	X	Ποια είναι τα σημεία επαφής και ποιες οι στιγμές αλήθειας, πως μας αξιολογούν οι πελάτες και ποιοι είναι οι τρεις άξονες της εξυπηρέτησης.
4	Συζήτηση εξυπηρέτησης	X			Οι φάσεις της συζήτησης με τον πελάτη και τι πρέπει να κάνουμε και τι όχι σε κάθε φάση.
5	Η εμπειρία			X	Τι είναι εμπειρία πελάτη, ποια είναι η σημασία της, πως δημιουργείται και ποιος είναι ο δικός μας ρόλος.
6	Διαθέσεις πελατών			X	Τι είναι διάθεση πελάτη, ποιες είναι οι κυριότερες διαθέσεις, πως τις αναγνωρίζω και πως επηρεάζουν την εξυπηρέτηση.
<b>Συζήτηση καθοδήγησης</b>					
7	Ανοίγω		X		Τα δύο επίπεδα της συζήτησης, οι στόχοι στο άνοιγμα, οι βασικές ενέργειες ανοίγματος και τα οφέλη τους.
8	Ανοίγω με αναγνώριση διαθέσεων			X	Τα δύο επίπεδα της συζήτησης, οι στόχοι στο άνοιγμα, αναγνώριση της διάθεσης του πελάτη και προσαρμογή της εξυπηρέτησης, οι βασικές ενέργειες και τα οφέλη.
9	Παίρνω		X	X	Τι είναι ανάγκες και τι προσδοκίες, οι τέσσερις τεχνικές του Παίρνω: Ενεργή ακρόαση, Τεχνική ερωτήσεων, Επιβεβαίωση κατανόησης, Επαναφορά της συζήτησης.
10	Δίνω		X		Ικανοποίηση του αιτήματος του πελάτη, παρουσίαση και εξάσκηση σε τρεις τεχνικές: Παρουσιάζω και εξηγώ, Παρουσιάζω άσχημα νέα, Παρουσιάζω με πειθώ
11	Δίνω με Τεχνικές πωλήσεων			X	Τι είναι επιχείρημα και επιχειρηματολογία, χειρισμός αντιρρήσεων, διαπραγμάτευση τιμής και συμφωνία, παράδοση προϊόντος, Cross selling & Upselling.
12	Ελέγχω		X	X	Ο έλεγχος ικανοποίησης του πελάτη σε τρία βήματα.
13	Κλείνω		X	X	Οι στόχοι στη φάση του κλεισίματος, ποιες είναι οι βασικές ενέργειες στο κλείσιμο της συζήτησης.
<b>Δημιουργία εμπειρίας</b>					
14	Ξεπερνώ	X	X		Μια μέθοδος διαχείρισης παραπόνων και τεχνικές προσωπικής ψυχολογικής ανάρρωσης.
15	Φροντίζω	X	X	X	Δείχνω φροντίδα στον πελάτη δείχνοντας ενδιαφέρον και φροντίδα, και δείχνοντας πόσο σημαντικός είναι για μένα και για την εταιρεία.
16	Ενθουσιάζω	X	X	X	Αναζητώ ευκαιρίες για να ενθουσιάσω τον πελάτη είτε σε καταστάσεις απαιτητικές είτε σε συνηθισμένες.
17	Θεραπεύω			X	Τα 4 βήματα μιας τεχνικής για να θεραπεύσετε τη σχέση με τον πελάτη: Ακούω χωρίς να κρατώ αμυντική στάση και επιλέγοντας παραγωγική συμπεριφορά, Χειρίζομαι την ένταση, Απαντώ στο αίτημα του πελάτη, Αναμορφώνω την εντύπωση του πελάτη.
18	Αναρρώνω			X	Η λειτουργία της αντίληψης, οι 4 θανάσιμοι φόβοι και η τεχνική του αυτοελέγχου.
<b>Ανασκόπηση</b>					
19	Παιχνίδι γνώσης	X	X	X	Παιχνίδι ερωτήσεων
20	Long test - gamification		X	X	Παιχνίδι ερωτήσεων με 4 επίπεδα δυσκολίας
21	Απλό Σενάριο	X	X	X	Σενάριο εξυπηρέτησης
22	Πολλαπλά σενάρια			X	Σενάρια εξυπηρέτησης πολλαπλών εκβάσεων

## E-LEARNING SERVICES

- **Learning Strategy Planning.** Σχεδιασμός εκπαιδευτικής στρατηγικής.
- **Soft Skills Content Provider.** Παρέχουμε περιεχόμενο soft skills προσαρμοσμένο στην ελληνική πραγματικότητα.
- **Content Developer.** Αναπτύσσουμε περιεχόμενο για εξειδικευμένες ανάγκες του πελάτη – Προϊοντική & Εμπορική εκπαίδευση.
- **Project Management.** Διαχείριση έργων e-learning. Παράδοση turn key solutions.
- **Αξιολόγηση Τεχνολογικών Λύσεων**

## PERFORMANCE LEADERSHIP

Το Performance Leadership βοηθά τους προϊσταμένους να αυξήσουν την παραγωγικότητα και να πετύχουν τους στόχους πωλήσεων και εξυπηρέτησης μέσω της συστηματικής διαχείρισης της απόδοσης.

Περιλαμβάνει τις ενότητες:

- Διαχείριση απόδοσης
- Συζητήσεις απόδοσης
- Επικοινωνία
- Ανατροφοδότηση
- Coaching
- Δύσκολες συζητήσεις
- Workload management

## BLENDED LEARNING

Τα προγράμματα e-learning μπορούν να συνδεθούν με άλλες μορφές εκπαίδευσης σε μία διαδοχή αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων μάθησης.

Στο σχεδιασμό ενός προγράμματος μπορούν να χρησιμοποιηθούν :

- Κλασική εκπαίδευση στην αίθουσα
- Βιωματική εκπαίδευση
- Action learning
- Ζωντανή εκπαίδευση μέσω Internet

# ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

## e-learning CUSTOMER EXPERIENCE



follow us:   

**We Challenge People to Think, to Feel, to Act.**

[www.ppplearn.com](http://www.ppplearn.com), Τηλ.: 210 8034617, Κιλκίς 14, Διώνη, Πικέρμι, Αττικής, e-mail: [info@ppplearn.com](mailto:info@ppplearn.com)



Purpose - People - Process