

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 10 Ιανουαρίου 2012

ΠΡΟΣ: Όλους τους Ενδιαφερόμενους
ΑΠΟ: Γενικό Γραμματέα
ΘΕΜΑ: «ΑΥΞΑΝΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΠΩ-ΛΥΣΕΙΣ ΕΝ ΜΕΣΩ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»
Λευκωσία 07/02/2012 (Ξενοδοχείο Hilton)

Κύριοι,

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, διοργανώνει σε συνεργασία με τα ΕΒΕ Λευκωσίας και τη Μονάδα Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου, το επιμορφωτικό πρόγραμμα με θέμα:

«ΑΥΞΑΝΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΠΩ-ΛΥΣΕΙΣ ΕΝ ΜΕΣΩ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ »

Στην προσπάθεια για συνεχή αναβάθμιση του χειρισμού εξυπηρέτησης πελατών εντοπίστηκε ότι υπάρχει αυξημένη ανάγκη κατάρτισης ενεργών πωλητών. Με τα νέα δεδομένα της αγοράς αλλά και λόγω της οικονομικής κρίσης είναι λογικό να χρειάζεται εκπαίδευση στο συγκεκριμένο θέμα με στόχο την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και κατά συνέπεια την αύξηση των πωλήσεων όπως και των κερδών μιας εταιρείας.

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα διδάσκονται μεταξύ άλλων πρακτικές εφαρμογές για την καλύτερη αντιμετώπιση των παραπόνων και χειρισμών αντιρρήσεων. Η προσπάθεια αυτή πηγάζει από την πραγματική ανάγκη για εκπαίδευση σε στρατηγικές πώλησης αλλά και εξυπηρέτησης πελατών που θα ενδυναμώσουν το ολικό προϊόν μιας εταιρείας.

Στο πρόγραμμα θα διδάξει ο κύριος εμπειρογνώμονας κύριος **Μιχάλης Βιράρτη** (επισυνάπτεται σύντομο βιογραφικό σημείωμα). Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με πιστοποιητικό παρακολούθησης.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη των τμημάτων Μάρκετινγκ, πωλήσεων καθώς και τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών επιχειρήσεων και οργανισμών.

Το πρόγραμμα στη **Λευκωσία** θα διεξαχθεί στο **Ξενοδοχείο HILTON**.

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Οι συμμετέχοντες που θα ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης. Το δικαίωμα συμμετοχής στο επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι **€170 συν €25.50 Φ.Π.Α.** Το ύψος της επιχορήγησης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού καθορίζεται για την περίπτωση των **Μικρών, Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων στα €91 . (ΣΗΜ 1): Καθορισμός μεγέθους επιχείρησης)**

Ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες παρακαλούνται να αποστείλουν μαζί με τη δήλωση συμμετοχής τους και μια επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ για το ποσό των **€104.50 (€79+ €25.50 ΦΠΑ) εφ' όσον emπίπτουν στην κατηγορία των Μικρών, Μεσαίων και Μεγάλων Επιχειρήσεων .**

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 & Δεληγιώργη 3, Τ.Κ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ: 22668630, e-mail: gvenizelou@ccci.org.cy **το αργότερο μέχρι την Παρασκευή 03 Φεβρουαρίου 2012.**

-2-

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Σημειώστε ότι αν επιθυμείτε οποιοδήποτε άλλο στοιχείο σχετικά με το πρόγραμμα αυτό, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Ανώτερο Λειτουργό στο ΚΕΒΕ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελέ,
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ

ΣΗΜ.: 1) Ο καθορισμός του μεγέθους των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, βασίζεται στη Σύσταση της Επιτροπής 2003/316/ΕΚ της 6^{ης} Μαΐου 2003 σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (βλ. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 124 της 20/5/2003, σ. 36). Όσες επιχειρήσεις δεν ικανοποιούν τα κριτήρια που ορίζει η Σύσταση, θεωρούνται μεγάλες επιχειρήσεις. Συνοπτικά, οι κατηγορίες μεγέθους των επιχειρήσεων είναι οι ακόλουθες:

Κατηγορία μεγέθους επιχείρησης	Αριθμός απασχολουμένων	Ετήσιος κύκλος εργασιών (εκατ. Ευρώ)	Ετήσιος συνολικός ισολογισμός (εκατ. Ευρώ)
Μεγάλη	≥ 250	ή (>50	και >43)
Μεσαία	<250	και (≤50	ή ≤43)
Μικρή	<50	και (≤10	ή ≤10)

Για τον έλεγχο των πιο πάνω στοιχείων αθροίζονται τα αριθμητικά δεδομένα όλων των συνδεδεμένων και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, όπως προνοεί η πιο πάνω Σύσταση.

2) Η επιχορήγηση του δικαιώματος συμμετοχής από την Αρχή δίνεται για όλα τα στελέχη επιχειρήσεων που εμπίπτουν στην κατηγορία στην οποία απευθύνεται το πρόγραμμα και σύμφωνα με τον νόμο δεν είναι αυτοεργοδοτούμενοι ή δημόσιοι υπάλληλοι.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Αυξάνοντας τις πω-λύσεις εν μέσω οικονομικής κρίσης				
Λευκωσία Τρίτη 07/02/2012				
Ωρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
09:00	09:45	0.45	Ενότητα 1 Καθορισμός πωλήσεων σε σχέση με τις προσδοκίες των πελατών <ul style="list-style-type: none"> Συγκεκριμενοποίηση του όρου πώληση και ο συσχετισμός του με τις πω-λύσεις (δηλαδή πολλαπλές λύσεις) Η έννοια και η χρησιμότητα των πω-λύσεων Τα ελάχιστα αναμενόμενα και προσδοκίες του πελάτη από τον οργανισμό/εταιρεία και από τους υπευθύνους εξυπηρέτησης (πωλητές, Διευθυντικά στελέχοι, κτλ) 	Μιχάλης Βιράρτη
09:45	11:00	1.15	Ενότητα 2 7 Χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου πωλητή και η δύναμη της ερώτησης. Παρουσίαση χαρακτηριστικών στοιχείων ενός (επιτυχημένου) πωλητή σε βαθμό που να ξεπερνά τις προσδοκίες του πελάτη όπως: <ul style="list-style-type: none"> Ένδειξη ενδιαφέροντος και προσφοράς βοήθειας στους πελάτες Πως αντιλαμβανόμαστε τι θέλει ο πελάτης Η δύναμη της ερώτησης. <ul style="list-style-type: none"> Ερωτήσεις που οδηγούν προς το κλείσιμο της πώλησης Ανοικτές (Open) Vs Κλειστές (Closed) ερωτήσεις που και πότε χρησιμοποιείται η κάθε μορφή ερώτησης. Επιβεβαιωτικές (Confirming) & Καθοδηγητικές (Leading) ερωτήσεις, που και πότε χρησιμοποιείται η κάθε μορφή ερώτησης. 	Μιχάλης Βιράρτη
11:00	11:15	0.15	ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ	
11:15	12:15	1.00	Ενότητα 3 Η αξία (και πως δίνουμε) της σημασίας προς τους πελάτες Συμπεριφορές-Εξυπηρέτηση α. Επαγγελματική συμπεριφορά <ul style="list-style-type: none"> Λέξεις και φράσεις που να αποφεύγονται και με ποιες αντικαθιστώνται Η δύναμη της ποιητικής/σωστής ακρόασης και πως να γίνουμε καλοί ακροατές Τρόπος και τόνος ομιλίας, διακύμανση της φωνής Η στάση, οι κινήσεις και η συμπεριφορά του σώματος (Body Language) Ποιες ερωτήσεις-διευκρινήσεις και πως τις υποβάλλουμε στον πελάτη για να προσφέρουμε ικανοποιητική εξυπηρέτηση Πως κερδίζεται ο πελάτης (κατά επέκταση η πώληση!) από τα πρώτα 30 δευτερόλεπτα β. Αρνητική συμπεριφορά <ul style="list-style-type: none"> 7 συμπεριφορές κακής εξυπηρέτησης που ζημιώνουν την επιχείρηση 	Μιχάλης Βιράρτη
12:15	13:15	1.00	Ενότητα 4 Ανάλυση Ιεραρχίας Αναγκών του Μάσλοου. <ul style="list-style-type: none"> Ιεραρχία Αναγκών του Μάσλοου. Πως η ιεραρχία αναγκών του μεγάλου ψυχολόγου Abraham Maslow μπορεί να μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τους συνανθρώπους μας και τις ανάγκες τους. Επίσης πως μπορεί να τους μεταχειριστούμε καλύτερα με στόχο την αύξηση πωλήσεων και την πίστη τους προς τον οργανισμό μας. 	Μιχάλης Βιράρτη
13:15	14:15	1.00	ΓΕΥΜΑ	

14:15	15:15	1.00	Ενότητα 5 Case study. Ανάλυση case study με το οποίο οι παρευρισκόμενοι μπορούν να κατανοήσουν καλύτερα την έννοια ενός επιτυχημένου πωλητή	Μιχάλης Βιράρτη
15:15	16:15	1.00	Ενότητα 6 Η γλώσσα του σώματος. Τρόποι με τους οποίους διαβάζεις πότε υπάρχει ενδιαφέρον ή όχι για το κλείσιμο μια πώλησης <ul style="list-style-type: none"> • Τι είναι η γλώσσα του σώματος; • Τι ρόλο παίζει η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις; (στάση σώματος, επαφή ματιών, χειρονομίες, έκφραση προσώπου) • Πως πρέπει να χειριζόμαστε το προαίσθημα στις διαπροσωπικές σχέσεις; • Τι ρόλο παίζει ο ζωτικός χώρος για τον καθένα; 	Μιχάλης Βιράρτη
16:15	16:30	0.15	ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ	
16:30	17:30	1.00	Ενότητα 7 Χειρισμός Αντιρρήσεων & Παραπόνων <ul style="list-style-type: none"> • Τι είναι αντίρρηση και ποια η διαφορά της με την καθυστέρηση; • Ποιες είναι οι πιο συχνές αντιρρήσεις που προκύπτουν σε κάθε εταιρεία/οργανισμό • Πως τις χειριζόμαστε σωστά και αποτελεσματικά με στόχο την σωστή εξυπηρέτηση και κατά επέκταση την πώληση. • Γιατί το παράπονο είναι δώρο και πως το μετατρέπουμε σε θετική ανάμνηση για τον πελάτη μας 	Μιχάλης Βιράρτη

 Σύνολο Καθαρής
Διάρκειας ***

7:00

Δ Η Λ Ω Σ Η Σ Υ Μ Μ Ε Τ Ο Χ Η Σ

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

«ΑΥΞΑΝΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΠΩ-ΛΥΣΕΙΣ ΕΝ ΜΕΣΩ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:

.....

ΤΗΛ. ΦΑΞ.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

TAX. ΚΙΒ. TAX. ΚΩΔ.

E-MAIL:

ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ:

ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΜΕΓΑΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Λευκωσία, 07/02/2012 (Ξενοδοχείο HILTON)

ΟΝΟΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

1.

.....

2.

.....

3.

.....

4.

.....

5.

.....

Ημερομηνία Υπογραφή

Ο ΜΙΧΑΛΗΣ Ρ. ΒΙΡΑΡΤΗ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΟΣ ΝΑ ΜΙΛΗΣΕΙ ΓΙΑ ΤΟ ΘΕΜΑ ΠΟΥ ΕΠΙΛΕΞΑΜΕ

Ο Μιχάλης Ρ. Βιράρτη ειδικεύεται στην εκπαίδευση και στην προσωπική ανάπτυξη ατόμων αλλά και οργανισμών (www.michaelvirardi.com).

Τώρα, στην ηλικία των 38, ο Μιχάλης είναι ένας από τους νεότερους inspirational coaches (motivational speaker) στην Κύπρο. Η ενέργεια, ο ενθουσιασμός και η γνώση του τον έχουν αναδείξει ως ένα από τους πιο περιζήτητους ομιλητές σε εταιρικά προγράμματα, σεμινάρια και συνέδρια.

Ο Μιχάλης έχει δώσει αριθμό σεμιναρίων σε διάφορες μεγάλες εταιρείες όπως: Medochemie, CYTA, Hellenic Petroleum, Unicars, General Insurance of Bank of Cyprus, Aristo Developers, Ethniki Asfaltiki και άλλες. Ο Μιχάλης ειδικεύεται στα ακόλουθα θέματα: Διαφοροποίηση, Ηγεσία, Ομαδικότητα, Στοχοθέτηση, Διαχείριση Χρόνου, Εξυπηρέτηση του Πελάτη και Πωλήσεις.

Είναι επίσης εγκεκριμένος εκπαιδευτής της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου (ΑνΑΔ), ενεργό μέλος του Advisory Board του Πανεπιστημίου Λευκωσίας και Επισκέπτης Λέκτορας στο ίδιο Πανεπιστήμιο. Ο Μιχάλης είναι ομιλητής και εκπαιδευτής για τα τελευταία 10 χρόνια και έχει τη δική του στήλη για tips Εξυπηρέτησης του Πελάτη στο περιοδικό IN-BUSINESS (το οποίο διαβάζεται από περισσότερους των 10,000 ατόμων σε μηνιαία βάση) και στο περιοδικό EXECUTIVE DIRECTORY.

Επιπρόσθετα είναι ο συγγραφέας του bestseller βιβλίου "ΘΕΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ! 26 απλές ιδέες πώς να ξεχωρίσεις"