

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Δευτέρα 25 Φεβρουαρίου 2019

**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών: Στρατηγική συνεργασία με το Alba με στόχο την εκπαίδευση των στελεχών Εξυπηρέτησης Πελατών**

*Ο νέος κύκλος του «Executive Program: Στρατηγική Ηγεσία Εξυπηρέτησης Πελατών» ξεκινάει τον Μάιο 2019 – 4 ημέρες εκπαίδευσης, 32 ώρες γεμάτες Customer Service*

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** με στόχο τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης και την ανάπτυξη των στελεχών Εξυπηρέτησης Πελατών, από τον Οκτώβριο 2017, συνεργάζεται με το **Alba Graduate Business School, The American College of Greece** για την υλοποίηση στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο σύγχρονο Customer Service. Σε συνέχεια της επιτυχημένης εκπαίδευσης περισσότερων από 200 στελεχών μέχρι σήμερα, ο νέος κύκλος του προγράμματος **«Executive Program: Strategic Customer Service Leadership»** ξεκινάει τον Μάιο 2019.

Το συγκεκριμένο καινοτόμο πρόγραμμα αποσκοπεί να ενδυναμώσει στελέχη που ηγούνται ομάδων Εξυπηρέτησης Πελατών, με δεξιότητες ηγεσίας που θα τα βοηθήσουν να καθοδηγήσουν τις ομάδες τους και τους Οργανισμούς στην αειφορία. Αποτελείται από 3 ενότητες, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί σημαντικό στοιχείο του πλαισίου της αποτελεσματικής ηγεσίας. Αναλυτικότερα, μέσα από τη διδακτέα ύλη, τα στελέχη εκπαιδεύονται σε πρότυπα συμπεριφοράς και ηγεσίας, σχεδιάζουν πλάνα για την ανάπτυξη της εταιρικής κουλτούρας του οργανισμού τους και μαθαίνουν να χειρίζονται τεχνικές θετικής ηγεσίας και coaching. Η διάρκεια του προγράμματος είναι 32 ώρες (4 ημέρες) και οι δηλώσεις συμμετοχής γίνονται μέχρι τις 30 Απριλίου 2019. Τα τμήματα είναι ολιγομελή και γι’ αυτό το λόγο τηρείται σειρά προτεραιότητας. Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα μπορείτε να βρείτε στο <http://www.alba.acg.edu/executive-development/for-individual-learners/strategic-customer-service-leadership/>.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της συνεχόμενης εκπαίδευση των στελεχών, έχουν ήδη υλοποιηθεί 5 κύκλοι του προγράμματος **«Executive Program: Leading Customer Service Excellence»** με στόχο τη διάχυση όλων των απαραίτητων γνώσεων, ικανοτήτων και αξιών που είναι πλέον απαραίτητες για την ανάπτυξη, τη βελτιστοποίηση και την αποτελεσματική διοίκηση κάθε πλαισίου εξυπηρέτησης πελατών. Το πρόγραμμα αποτελείται από 6 ενότητες καλύπτοντας ποικίλα θέματα, από την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων & διαχείρισης παραπόνων μέχρι τεχνικές ενεργής ακρόασης και ανάπτυξης εμπιστοσύνης και πελατοκεντρικότητας. Ο 5ος κύκλος πραγματοποιήθηκε το Δεκέμβριο 2018 και αναμένεται σύντομα να ανακοινωθούν οι ημερομηνίες για το 2019. Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα μπορείτε να βρείτε στο <http://www.alba.acg.edu/executive-development/for-individual-learners/leading-customer-service-excellence/>.

Και τα 2 προγράμματα ξεχωρίζουν για τον έντονα διαδραστικό τους χαρακτήρα και τη συμμετοχή των εκπαιδευομένων σε παιχνίδια ρόλων, εναρμονισμένα με την καθημερινή πραγματικότητα στο χώρο εργασίας τους.

Τα μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, στο πλαίσιο των γενικότερων προνομίων που απολαμβάνουν, έχουν πρόσβαση σε ειδική τιμή έκπτωσης για τα παραπάνω εκπαιδευτικά προγράμματα. Τα προγράμματα αυτά είναι ανοιχτά και απευθύνονται σε στελέχη που έχουν πάθος με την Εξυπηρέτηση Πελατών και εξελίσσονται στον εργασιακό τους χώρο.

*Για περισσότερες πληροφορίες για τους δημοσιογράφους: Σύλβια Κοτρώτσου VALUECOM, T: 210 32 52 103 (εσωτ. 122), E:* [*sylvia\_kotrotsou@valuecom.gr*](mailto:sylvia_kotrotsou@valuecom.gr)

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)**

**Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:**

**Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & P.R., Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 2106686370| e-mail:** [**maria.karadeli@customerservice.gr**](mailto:maria.karadeli@customerservice.gr)

**Λίγα λόγια για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:**

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιρειών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 119 εταιρείες είναι μέλη του Ινστιτούτου. Κοινή πεποίθηση των ιδρυτικών μελών του Ινστιτούτου ήταν η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Ακόμη, στόχος του ΕΙΕΠ είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού πλαισίου που θα υποστηρίζει τις ατομικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και θα αναγνωρίζει όσους τις εφαρμόζουν με επιτυχία. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.