

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρίτη 9 Μαρτίου 2021

**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**

**Executive Diploma in Customer Service Management**

*σε συνεργασία με το Alba Graduate Business School, The American College of Greece*

Από τον Οκτώβριο 2017, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) με στόχο τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης και την ανάπτυξη των στελεχών Εξυπηρέτησης Πελατών, προχώρησε σε **στρατηγική συνεργασία με το Alba Graduate Business School, The American College of Greece** για την υλοποίηση στοχευμένου εκπαιδευτικού προγράμματος στο σύγχρονο Customer Service.

**Σκοπός του προγράμματος** είναι να ενδυναμώσει στελέχη που ηγούνται ομάδων Εξυπηρέτησης Πελατών, με δεξιότητες ηγεσίας που θα τα βοηθήσουν να καθοδηγήσουν τις ομάδες και τους Οργανισμούς τους στην αποτελεσματική εκπλήρωση των στόχων τους **υπερβαίνοντας τις ικανότητές τους, με τρόπο ολιστικά διαδραστικό**.

**Το πρόγραμμα αποτελείται από 3 ενότητες**. Συγκεκριμένα, 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 κάθε Ενότητας είναι 32 ώρες και **οι δηλώσεις συμμετοχής έχουν ήδη ξεκινήσει**. Τα τμήματα είναι ολιγομελή και για το λόγο αυτό τηρείται σειρά προτεραιότητας. Παράλληλα δίνεται η ευκαιρία να μπορεί να επιλέξει ο ενδιαφερόμενος να παρακολουθήσει ξεχωριστά μια Ενότητα λαμβάνοντας την αντίστοιχη Βεβαίωση. Τα μαθήματα διεξάγονται διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us.

Για την απόκτηση του **Executive Diploma in Customer Service Management απαιτείται η παρακολούθηση και των 3 Ενοτήτων.**

**1η Ενότητα: Developing Customer Service Excellence**

29-30/3 & 5-6,12-13/4/2021

**2η Ενότητα: Managing Values & Competencies for Customer Service Excellence**

7-8-14-15-22-24/6/2021

**3η Ενότητα: Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams**

1-2-9-15/11/2021

Το πρόγραμμα μαθημάτων συγκεντρώνει μεγάλη επιτυχία, **λόγω του διαδραστικού του 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, **λαμβάνουν ειδική τιμή έκπτωσης**. Αξίζει να σημειωθεί εδώ ότι το πρόγραμμα είναι ανοιχτό και απευθύνεται σε στελέχη που έχουν πάθος με την Εξυπηρέτηση Πελατών, σε μία αγορά **εργασίας** που συνεχώς **εξελίσσεται**..

Περισσότερες πληροφορίες για το πρόγραμμα μπορείτε να βρείτε [εδώ](http://www.alba.acg.edu/executive-development/for-individual-learners/executive-diploma-in-customer-service-management/).

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

**Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:**

**Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & P.R., Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 2106686372| 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, 130 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.