



## ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS ΑΕ

# ΝΕΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΕΙΔΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΕΝΟ ΓΙΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

## ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ



### ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:

Δευτέρα 8 Απριλίου 2019  
Τρίτη 9 Απριλίου 2019  
16:00 – 21:00

### ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:

Πανεπιστημίου 58 Αθήνα  
Αίθουσες Εκπαίδευσης Ομίλου MF

### ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:

Μηχανολόγος μηχανικός και έχει εργασθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα σε υψηλές διευθυντικές θέσεις.  
Δραστηριοποιείται επί 15-ετία σαν Σύμβουλος Επιχειρήσεων & Πιστοποιημένος Εκπαιδευτής Ενηλίκων. Εστιάζει :

- στη βελτίωση της απόδοσης,
- στην οργάνωση της επικοινωνίας, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη

### ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε *στελέχη εξυπηρέτησης (πρώτης γραμμής) των συνεργείων αυτοκινήτων (διαχειριστές, παραλήπτες, υπάλληλοι εξυπηρέτησης).*

### ΣΚΟΠΟΣ

Το σεμινάριο έχει σκοπό

- να κατανοήσουν οι συμμετέχοντες την πρακτική εφαρμογή της επικοινωνίας με τον πελάτη στο συνεργείο αυτοκινήτων, σαν βάση για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη και τη βελτίωση των πωλήσεων (εργασία και ανταλλακτικά)
- να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά την τεχνική των ερωτήσεων
- ν' αναγνωρίζουν τις Αντιρρήσεις του Πελάτη και με ποιο τρόπο θα τις υποδέχονται, αναλύουν και διαχειρίζονται
- ν' αποκτήσουν την ικανότητα να αποφεύγουν και να διαχειρίζονται τις εντάσεις

ΔΕΙΤΕ ΜΑΣ ΣΤΟ



&



ΟΜΙΛΟΣ MF Οικονομοτεχνική

Γραφεία Αθήνας  
Γραφεία Λογιστηρίου  
Εκπαιδευτικές Αίθουσες Ομίλου  
Web Site:

Πειραιώς 4 (3<sup>ος</sup> ορ.)  
Πειραιώς 4 (3<sup>ος</sup> ορ.)  
Πανεπιστημίου 58  
http:

Τηλ: 210.5284300(30γρ.)  
Τηλ: 210.3219665  
Τηλ: 210.3305070  
Email:

Fax: 210.5200122  
Fax: 210.3218765  
Fax: 210.3305071



## ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS ΑΕ

### ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 1 – Ενεργητική επικοινωνία με τον πελάτη

- Βασικές ικανότητες
- Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Το “παιχνίδι” των ερωτήσεων : τεχνικές και εφαρμογή τους
- Ακούγοντας ενεργητικά τον πελάτη στο τηλέφωνο και στο συνεργείο
- Άσκηση μη αποτελεσματικής ακοής
- Πώς ενημερώνουμε τον πελάτη για το αυτοκίνητό του : η σημασία του feedback
- Pro-active επικοινωνία

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2 – Αποτελεσματική εξυπηρέτηση

- Εισαγωγή στην εξυπηρέτηση
- Οι απαιτήσεις & οι πραγματικές ανάγκες του πελάτη
- Απλή συντήρηση ή επισκευή : η σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη σαν βάση για την αύξηση των πωλήσεων (εργασία και ανταλλακτικά)
- Η τηλεφωνική επαφή με τον πελάτη
- Πώς να κλείνουμε με τον πελάτη ένα ραντεβού στο συνεργείο
- Η γλώσσα του σώματος
- Ο εσωτερικός πελάτης
- Πώς να ηρεμήσετε έναν θυμωμένο πελάτη

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3 – Διαχείριση των αντιρρήσεων του πελάτη

- Είδη αντιρρήσεων και η αντιμετώπισή τους
- Αντιρρήσεις ή πραγματικές ευκαιρίες ;
- Οι αντιρρήσεις για την τιμή
- “κερδίζοντας” έναν δύσκολο πελάτη
- Ανάλυση σεναρίων «δύσκολων» πελατών

#### ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

- Το πρόγραμμα έχει βιωματικό και διαδραστικό χαρακτήρα
- Οι συμμετέχοντες θα έχουν ρόλο και ενεργητική συμμετοχή
- Η πρακτική εφαρμογή του σεμιναρίου θα γίνεται με αντίστοιχα role plays από την καθημερινή λειτουργία ενός σύγχρονου συνεργείου αυτοκινήτων

#### **ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ: ( 12 Εκπαιδευτικές Ώρες)**

- Οι δηλώσεις συμμετοχής θα πρέπει να υποβληθούν το ταχύτερο, διότι ο αριθμός συμμετεχόντων είναι περιορισμένος, στα τηλ: 210 5284328, 2105200106.
- Το σεμινάριο μπορεί να επιδοτηθεί από το ΛΑΕΚ (0,24). Η εταιρία μας αναλαμβάνει να σας βοηθήσει στις διαδικασίες επιδότησης και αποπληρωμής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σας.
- Η εξόφληση του δικαιώματος συμμετοχής γίνεται μόνο με κατάθεση στο Λογαριασμό 5050 030221 686 ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, 123-00-2320-00-1247 ALPHA BANK, ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε μέχρι και 10 ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου (στη συνέχεια στείλτε παρακαλώ το καταθετήριο στο e-mail: [education@oikonomotexniki.gr](mailto:education@oikonomotexniki.gr) υπ’ όψιν λογιστηρίου).
- Οι συμμετέχοντες θα παραλάβουν ειδικό πακέτο σημειώσεων & βεβαίωση συμμετοχής.
- Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου προσφέρονται Coffee Breaks.
- Το σεμινάριο μπορεί να πραγματοποιηθεί και ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις δικές σας επιχειρησιακές ανάγκες.

Τα επιμορφωτικά μας προγράμματα, στα οποία συμπεριλαμβάνεται και το παρόν, αποστέλλονται στην επιχείρησή σας στα πλαίσια της πολυετούς συνεργασίας μας και της συνεχούς ενημέρωσής σας, με σκοπό την έγκυρη και ουσιαστική πληροφόρηση για το εκάστοτε συγκεκριμένο θέμα σεμιναρίου, που ενδιαφέρει τα στελέχη σας. Αν, παρά ταύτα, η εταιρεία σας δεν επιθυμεί πλέον την ενημέρωση αυτή, παρακαλούμε να μας αποστείλετε ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στην διεύθυνση [diagrafi@oikonomotexniki.gr](mailto:diagrafi@oikonomotexniki.gr) ή να επικοινωνήσετε μαζί μας τηλεφωνικά, τηλ. 210 5284300. Η παρούσα επικοινωνία δεν αποτελεί spam, διότι διενεργείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν.2741/2006, Ν.3917/2011, Ν. 2472/1997). Συγκεκριμένα, γίνεται πλήρης αναγραφή των στοιχείων της εταιρείας μας και σας παρέχεται η δυνατότητα διαγραφής από την λίστα αποστολής μας.

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ: ΦΩΤΕΙΝΗ ΧΑΤΖΗΠΑΝΤΕΛΗ**



## ΟΙΚΟΝΟΜΟΤΕΧΝΙΚΗ SEMINARS ΑΕ

### ΔΕΛΤΙΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
ΤΟΠΟΣ - ΗΜΕΡΕΣ & ΩΡΕΣ ΔΙΕΞ/ΓΗΣ	8 & 9/4/2018, 16:00-21:00 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ 58 ΑΘΗΝΑ

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

ΑΚΡΙΒΗΣ ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧ/ΣΗΣ							
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΔΙΑΚΡΙΤ. ΤΙΤΛΟΣ			ΑΝΤΙΚΕΙ- ΜΕΝΟ				
ΟΔΟΣ			ΑΡΙΘΜΟΣ				
Τ.Κ.			ΠΕΡΙΟΧΗ				
Α.Φ.Μ.			Δ.Ο.Υ.				
ΤΗΛ.			FAX				
E-MAIL			ΚΩΔΙΚΟΣ:				
ΕΝΤΟΣ ΩΡΑΡΙΟΥ		ΕΚΤΟΣ ΩΡΑΡΙΟΥ		ΕΝΤΟΣ ΝΟΜΟΥ		ΕΚΤΟΣ ΝΟΜΟΥ	
ΜΕ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ			ΧΩΡΙΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ				

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ / ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ	ΑΜΚΑ	ΗΜ. ΓΕΝ- ΝΗΣΗΣ	ΑΦΜ	Α.Δ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧ/ΣΗ.	ΘΕΣΗ
1.						
2.						
3.						
4.						

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΜΟΔΙΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΛΑΕΚ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ		ΗΜΕΡ.ΓΕΝΝΗΣΗΣ	
ΑΦΜ ΥΠΕΥΘ.ΛΑΕΚ		ΤΗΛ. ΣΤΑΘΕΡΟ	
E-MAIL		ΤΗΛ. ΚΙΝΗΤΟ	

### ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

ΤΙΜΗ ΑΝΑ ΑΤΟΜΟ:

ΟΝΟΜ/ΜΟ ΠΡΟΪΣΤ. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ..... ΤΗΛ. ....

ΟΝΟΜ/ΜΟ ΥΠΕΥΘ. ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ..... ΤΗΛ. ....

Υπεύθυνη Προώθησης Σεμιναρίου : τηλ : 210-584327 2117252173 Fax : 210 5200122

E-MAIL: education@oikonomotexniki.gr

Υπογραφή : ..... Ημερομηνία:.....