



# CUSTOMER SERVICE FOR SUPPLY CHAIN EXCELLENCE

ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ  
A Specialised Toolbox

**ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 30 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018**  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
(Αγ. Κων/νου 40, Εμπορικό Κέντρο Αίθριο, Μαρούσι)

ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΟ  
ΑΠΟ ΤΟ  
ΛΑΕΚ 0,24

Διοργάνωση:

Επιστημονική Υποστήριξη:



**PLANNING** | *Achieving  
Excellence  
Together*

## ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ CONCEPT ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η εξυπηρέτηση του Πελάτη στο Αποθηκευτικό Κέντρο συνδέεται άμεσα με την γενικότερη εμπορική στρατηγική της επιχείρησης. Η ποιότητα και ποσοτική στόχευση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης συνεισφέρουν στην επίτευξη του στόχου πωλήσεων της Εταιρείας. Η καθημερινή επικοινωνία με τους Πελάτες αφορά και τα διάφορα προβλήματα που ανακύπτουν που μπορεί να αφορούν στο ίδιο το προϊόν, στη συσκευασία του, στην προετοιμασία της παραγγελίας, την παράδοσή του, τα back orders, τις επιστροφές κ.ο.κ. Όλα αυτά συνδέονται άμεσα με την αποδοχή παραλαβής των εμπορευμάτων από τον πελάτη και άρα πληρωμής απ' αυτόν.

Η απόκτηση πελατοκεντρικής αντίληψης από το σύνολο των εργαζομένων, η κατανόηση του τι σημαίνει ευρύτερα για την επιχείρηση ο πελάτης και η ορθή αντιμετώπισή του, η εξυπηρέτηση των εξωτερικών αλλά και των εσωτερικών πελατών αποτελούν κάποιους από τους βασικούς στόχους του προγράμματος. Το customer service level σαφώς διαμορφώνεται βάσει στρατηγικής σε επίπεδο Διεύθυνσης και αποτυπώνεται στα Service Level Agreements των εμπορικών συμφωνιών και στις διευθυντικές αποφάσεις που σχετίζονται με τα Logistics. Σκοπός του παρόντος σεμιναρίου είναι η εκπαίδευση του μεσαίου στελεχιακού δυναμικού με τα απαραίτητα soft skills και βασικές τεχνικές γνώσεις, ώστε να διαχειρίζονται με επιτυχία τα αιτήματα των πελατών.

Για να γίνουν όλα αυτά, θα αναλυθούν με λεπτομέρεια όλα τα εργαλεία του Toolbox της Εξυπηρέτησης Πελατών.

## THE CUSTOMER SERVICE TOOLBOX:

- Το Matrix της Αναγνώρισης των αναγκών του πελάτη
- Το πλαίσιο της εξυπηρετικής δράσης
- Το προφίλ του επιτυχημένου υπευθύνου στην εξυπηρέτηση Πελατών
- Τα σημεία κλειδιά της Εξυπηρέτησης των Πελατών στην Εφοδιαστική Αλυσίδα
- Το γράφημα της Εξέλιξης στην Εξυπηρέτηση Πελατών
- Τα σημεία της αυξημένης δυσκολίας
- Το κοίταγμα του 1ου λεπτού στην κίνηση του Αποθηκευτικού Κέντρου
- Το matrix του τηλεφώνου της εξυπηρέτησης
- Τα χρονικά σημεία στην αξιολόγηση της εξυπηρέτησης
- Οι δείκτες απόδοσης της εξυπηρέτησης

## ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

- Πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού
- Διατήρηση ή και αύξηση της πιστότητας των πελατών
- Αύξηση του αισθήματος δέσμευσης του προσωπικού & βελτίωση της ποιότητας εργασίας
- Μείωση διαχειριστικών λαθών
- Μείωση χρόνου και κόστους διαχείρισης
- Μείωση υπερωριών
- Καλύτερη συνεργασία μεταξύ εργαζομένων διαφορετικών τμημάτων της επιχείρησης
- Χρήση όλων των εργαλείων του toolbox



# CUSTOMER SERVICE FOR SUPPLY CHAIN EXCELLENCE

ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ  
A Specialised Toolbox

**ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 30 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018**  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
(Αγ. Κων/νου 40, Εμπορικό Κέντρο Αίθριο, Μαρούσι)

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

### ○ η έννοια της σύγχρονης εξυπηρέτησης του πελάτη

- Οι ανάγκες της επιχείρησης
- Τα όρια της εξυπηρέτησης του πελάτη
- Τα μηνύματα που θέλουμε να μεταφέρουμε στον πελάτη
- Οι ανάγκες του πελάτη
- Τι προσφέρουμε στον πελάτη

### ○ η σημασία της εργασίας μας σαν άνθρωποι της εξυπηρέτησης

- Η αξία προς την επιχείρηση και τον πελάτη
- Οι δεξιότητες που πρέπει να έχουμε και πώς θα τις αναπτύξουμε
- Επαγγελματισμός και αναζήτηση της τελειότητας στην δουλειά μας
- Η ταυτότητα του επιτυχημένου ανθρώπου στην εξυπηρέτηση

### ○ τα χαρακτηριστικά του πελάτη

- Ποιος είναι
- Γιατί επικοινωνεί μαζί μας
- Τι μας προσφέρει
- Τι περιμένει από εμάς
- Πότε μας εγκαταλείπει;

### ○ Customer Service & εφοδιαστική αλυσίδα – σημεία κλειδιά

- Διαθεσιμότητα προϊόντων
- Ποιοτική κατάσταση προϊόντων
- Συχνότητα παραδόσεων
- Χρόνος εκτέλεσης παραγγελιών
- Χρόνος απόκρισης σε αιτήματα πελατών
- Άμεση παροχή πληροφορίας
- Ακρίβεια τιμολογήσεων, e-invoicing, διαχείριση πιστωτικών
- Proof of Delivery – POD
- Γνώση Service Level Agreements (SLAs)
- Γρήγορη ενημέρωση για ελλείψεις και back orders
- Διαχείριση εκτάκτων παραγγελιών
- Ορθότητα και Πληρότητα παραγγελιών

- Ταχύτητα αποδοχής και επιβεβαίωσης παραγγελίας
- Συσκευασία
- Εξυπηρέτηση οδηγών (εκφόρτωση, τοποθέτηση κ.λπ.)
- Γνώση προωθητικών ενεργειών
- CRM
- κ.ά.

### ○ αποτελεσματική επικοινωνία

- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Η έννοια της αντίληψης
- Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Θετικότητα
- Ικανότητα ακοής
- Η κατανόηση των άλλων

### ○ η διαδικασία της εξυπηρέτησης

- Τα στάδια της εξυπηρέτησης
- Ο σεβασμός της γνώμης του πελάτη
- Τα 'πρέπει' και 'δεν πρέπει'
- Οι παγίδες και τα 'βατράχια' της εξυπηρέτησης
- Οι συμβουλές προς τον Πελάτη

### ○ Διαχείριση δύσκολων πελατών και συγκρούσεων με τον Πελάτη

- Οι δύσκολοι χαρακτήρες
- Ο Πελάτης έχει πάντα δίκιο;
- Η διαχείριση των παραπόνων του Πελάτη
- Η διαχείριση του θυμού
- Η διαχείριση των δύσκολων καταστάσεων με τον πελάτη
- Η μετατροπή των αντιρρήσεων σε ευκαιρία

### ○ η απόδοση-αξιολόγηση της δουλειάς μας

- Η επίτευξη των επιχειρησιακών standards λειτουργίας της επιχείρησης
- Οι δείκτες απόδοσης
- Οι στόχοι μας σαν υπεύθυνοι της εξυπηρέτησης του πελάτη
- Τα κλειδιά της επιτυχίας στην εξυπηρέτηση
- Η ομαδικότητα
- Σχεδιάζοντας τα επιτυχημένα βήματα για το μέλλον





# CUSTOMER SERVICE FOR SUPPLY CHAIN EXCELLENCE

ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ  
A Specialised Toolbox

**ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 30 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018**  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
(Αγ. Κων/νου 40, Εμπορικό Κέντρο Αίθριο, Μαρούσι)

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ CASE STUDIES & ROLE PLAYING

1. Το αστέρι της εξυπηρέτησης του Πελάτη
2. Δαμάζοντας τον κροκόδειλο !
3. Προετοιμάζοντας το επιτυχημένο party
4. Ποια είναι τα καθήκοντα του αποτελεσματικού ανθρώπου της εξυπηρέτησης;
5. Επιλέγοντας τα σημαντικά εργαλεία της εξυπηρέτησης
6. Προετοιμάζοντας τους διαλόγους της εξυπηρέτησης του Πελάτη
7. Οι αντιρρήσεις του Πελάτη και πώς τις διαχειριζόμαστε

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

**08.30 – 09.00 Προσέλευση – εγγραφές**

**09.00 – 10.30 ενότητα α'**

Η έννοια και η σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη, η εργασία μας ως άνθρωποι του customer service, τα χαρακτηριστικά του πελάτη

**10.30 – 10.45 Διάλειμμα**

**10.45 – 12.15 ενότητα Β'**

Customer Service & Εφοδιαστική Αλυσίδα – τα σημεία κλειδιά

**12.15 – 13.00 Διάλειμμα**

**13.00 – 14.30 ενότητα Γ'**

Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη, η διαδικασία της εξυπηρέτησης

**14.30 – 14.45 Διάλειμμα**

**14.45 – 16.15 ενότητα Δ'**

Διαχείριση δύσκολων πελατών, απόδοση-αξιολόγηση της δουλειάς μας

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Σε όλους τους εργαζόμενους Διευθύνσεων και Τμημάτων που έρχονται σε επαφή άμεσα ή έμμεσα με τους πελάτες της επιχείρησης με σκοπό την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης, όπως:

- Υπεύθυνοι customer service
- Παραγγελιολήπτες
- Εργαζόμενοι σε call centers
- Εργαζόμενοι σε Κέντρα Διανομής
- Υπεύθυνοι τιμολόγησης / λογιστηρίου
- Υπεύθυνοι Μεταφορών / Διανομών
- Υπεύθυνοι παραλαβών

κ.ά

## Εισηγητής: Ιωσήφ Μπούρλας



Ο κ. Ιωσήφ Μπούρλας είναι Οικονομολόγος (Πανεπιστήμιο Αθηνών) και έχει Μεταπτυχιακά σε Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) στην Αγγλία από το Πανεπιστήμιο Aston στο Birmingham. Έχει εργαστεί σε Πωλήσεις, Marketing, Εμπορική και Γενική Διεύθυνση, σε μεγάλες πολυεθνικές και ελληνικές επιχειρήσεις (ELI-LILLY, ALCON LABORATORIES YOPLAIT, MAKRO CASH & CARRY, SPAR ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ, CALL CENTER HELLAS – TOP MANAGEMENT). Ασχολείται με την ανάπτυξη-εκπαίδευση στελεχών από το 1985 σαν δεύτερη απασχόληση. Από το 2002 είναι αποκλειστικά σύμβουλος επιχειρήσεων σε θέματα ανάπτυξης και εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού και ιδιοκτήτης της TMS Business Training. Μέχρι σήμερα έχει εκπαιδεύσει περισσότερα από 40.000 άτομα.





# CUSTOMER SERVICE FOR SUPPLY CHAIN EXCELLENCE

ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΥΨΗΛΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ  
A Specialised Toolbox

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

## Πληροφορίες Εταιρείας / Οργανισμού

Επωνυμία Εταιρείας/Οργανισμού: .....

Ταχ. Διεύθυνση: ..... Ταχ. Κώδικας: ..... Πόλη: .....

Τηλέφωνο: ..... Fax: .....

E-mail: ..... Website: .....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Πλήρης Επωνυμία Εταιρείας/Οργανισμού: .....

Δραστηριότητα: .....

A.Φ.Μ.: ..... Δ.Ο.Υ.: .....

Τηλέφωνο: ..... Fax: .....

Αποστολή τιμολογίου υπόψη: .....

## Πληροφορίες συμμετεχόντων

1ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

2ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

3ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

## Κόστος συμμετοχής

1 συμμετοχή: 300€ + ΦΠΑ, 2 συμμετοχές: 270€ + ΦΠΑ έκαστη, 3 συμμετοχές και άνω: 240€ + ΦΠΑ έκαστη.

Στην τιμή δεν περιλαμβάνεται ο αναλογούν ΦΠΑ.

Το σεμινάριο επιδοτείται από το ΛΑΕΚ 0,24%.

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής αιτήσεων ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 23 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018

## Προϋποθέσεις συμμετοχής

Η συμμετέχουσα επιχείρηση / οργανισμός καταβάλλει με τη δήλωση συμμετοχής, το σύνολο του κόστους συμμετοχής. Η καταβολή γίνεται μέσω τραπεζικής κατάθεσης στο λογαριασμό του δικαιούχου Supply Chain Institute:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Αρ.5014-035505-261 IBAN: GR 3901720140005014035505261

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Αρ. 710/470170-42 IBAN: GR 3601107100000071047017042

ALPHA BANK: Αρ.146002320014886 IBAN: GR 22014014601460023200148 86

Παρακαλούμε αποστείλατε την απόδειξη πληρωμής στο fax 2106183999 ή σκαναρισμένη μέσω e-mail στο info@scisce.eu. Η απόδειξη πληρωμής χρειάζεται να αναφέρει την επωνυμία της εταιρίας και την αιτιολογία «ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ».

Σε περίπτωση ακύρωσης μετά την 23/3, η διοργάνωση τιμολογεί το 50% του συνολικού κόστους συμμετοχής ενώ σε περίπτωση μη ειδοποίησης για ακύρωση, η διοργάνωση τιμολογεί κανονικά τη συμμετοχή.

Υπογραφή:

Όνομα υπογράφοντος:

Ημερομηνία: