



## «After sales»



Τρίτη 03 Δεκεμβρίου 2019



6 διδακτικές ώρες /16:00-21:00



ΣΘΕΒ, Λεωφ. Καραμανλή και Βιομηχανίας, Λάρισα



Ο ΣΘΕΒ διοργανώνει εργαστηριακό σεμινάριο με θέμα την εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση.



Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η κατανόηση της ολικής ποιότητας στο after sales, μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που ξεκινά πριν την πώληση και εξασφαλίζει πιστούς πελάτες και επαναλαμβανόμενες πωλήσεις. Οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αξιολογήσουν και να προτείνουν λύσεις στους τομείς της εσωτερικής οργάνωσης της επιχείρησης, την αύξηση της κερδοφορίας, την πιστότητα πελατών, την προώθηση σε νέους ή διαφυγόντες πελάτες και την διαχείριση τυχόν συγκρουσιακών καταστάσεων αν και όταν προκύψουν.



Το σεμινάριο απευθύνεται σε όλα τα στελέχη και τους προϊστάμενους

Δηλώσεις συμμετοχής έως τη **24/11/2019**

**Κόστος ανά άτομο:**

**Για τα μέλη του ΣΘΕΒ: 130€**

**Για τα μη μέλη του ΣΘΕΒ: 150€**

Το κόστος του σεμιναρίου μπορεί να καλυφθεί μέσω του ΛΑΕΚ 0,24% Έτους 2019. Καταληκτική ημερομηνία υποβολής μέσω Ο.Α.Ε.Δ. 25 Νοεμβρίου 2019.



Education@sthev.gr



2410555507



ΣΘΕΒ, Λεωφ. Καραμανλή και Βιομηχανίας, Λάρισα



### Δομή του προγράμματος:

1. Εισαγωγή  
2. Ορισμός της εξυπηρέτησης  
3. Το after sales σαν εργαλείο πώλησης  
4. Η «ανθρώπινη επαφή» μετά την πώληση  
5. Προώθηση σε νέους και υφιστάμενους πελάτες-αύξηση τζίρου πωλήσεων, επαγγελματική δικτύωση  
6. Διαχείριση ολικής ποιότητας και εργαλεία ελέγχου ικανοποίησης πελατών, πιστότητα πελατών  
7. Το After Sale Support ως κρίκος της αλυσίδας παροχής αξίας  
8. Εξυπηρέτηση και διατήρηση πελατών  
9. Προσδοκίες πελατών  
10. Ο τρόπος σκέψης του πελάτη σήμερα  
11. Χειρισμός Αντιρρήσεων  
12. Διαδικασία χειρισμού παραπόνων  
13. Προσέγγιση One to One. Γλώσσα Σώματος  
14. Γιατί φεύγουν οι πελάτες (από την πλευρά των πελατών)  
15. Γιατί φεύγουν οι πελάτες (από την πλευρά των επιχειρήσεων)  
16. Στρατηγικές εξυπηρέτησης  
17. Ο δεκάλογος της ποιοτικής εξυπηρέτησης

### ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- ✓ Ορισμός της εξυπηρέτησης
- ✓ Το after sales σαν εργαλείο πώλησης
- ✓ Η «ανθρώπινη επαφή» μετά την πώληση
- ✓ Προώθηση σε νέους και υφιστάμενους πελάτες-αύξηση τζίρου πωλήσεων, επαγγελματική δικτύωση
- ✓ Διαχείριση ολικής ποιότητας και εργαλεία ελέγχου ικανοποίησης πελατών, πιστότητα πελατών
- ✓ Το After Sale Support ως κρίκος της αλυσίδας παροχής αξίας
- ✓ Εξυπηρέτηση και διατήρηση πελατών
- ✓ Προσδοκίες πελατών
- ✓ Ο τρόπος σκέψης του πελάτη σήμερα
- ✓ Χειρισμός Αντιρρήσεων
- ✓ Διαδικασία χειρισμού παραπόνων
- ✓ Προσέγγιση One to One. Γλώσσα Σώματος
- ✓ Γιατί φεύγουν οι πελάτες (από την πλευρά των πελατών)
- ✓ Γιατί φεύγουν οι πελάτες (από την πλευρά των επιχειρήσεων)
- ✓ Στρατηγικές εξυπηρέτησης
- ✓ Ο δεκάλογος της ποιοτικής εξυπηρέτησης



**Εισηγητής του σεμιναρίου** θα είναι ο κος **Γιάννης Τζαβλόπουλος**, BA, MBA, PhD.

Εισηγητής σε Πανεπιστήμια, Κολέγια, σεμινάρια επιχειρήσεων, συνέδρια και ομιλητής στο TEDx. Είναι σύμβουλος επιχειρήσεων, ενώ έχει διατελέσει διευθυντής μάρκετινγκ και πωλήσεων σε πολυεθνικές εταιρίες. Από το 2015 είναι Πρόεδρος του Ελληνικού Ινστιτούτου Μάνατζμεντ Ανθρώπινου Δυναμικού.

Οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα με το πέρας του σεμιναρίου να αγοράσουν το βιβλίο:

**«Μην πουλάτε! Κάντε τους άλλους να αγοράσουν»**, στην τιμή των 10€/ τεμ.