

# Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς

Ασφαλιστικό Κέντρο - Φυσική παρουσία  
Webinar - Διαδικτυακά

Παρασκευή 12 Νοεμβρίου 2021  
8:30π.μ. - 1:30μ.μ.



 ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ  
5 ωρών

**CPD IIC**  
Continuing Professional Development

## Εισαγωγή

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σας ανακοινώνει το μονοήμερο Σεμινάριο με θέμα, “Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς” το οποίο θα διεξαχθεί τόσο με φυσική παρουσία όσο και διαδικτυακά - webinar.

## Θεματολογία Σεμιναρίου

- Οι νέες τάσεις και απαιτήσεις των πελατών στον τομέα της εξυπηρέτησης.
- Τι αλλάζει στον τρόπο εξυπηρέτησης- τι αναμένουν και προσδοκούν οι πελάτες
- Μοντέλλο άριστης εξυπηρέτησης
- Παράγοντες που στηρίζουν την άριστη εξυπηρέτηση
- Δεξιότητες που απαιτούνται για customer service excellence
- Αυτοαξιολόγηση
- Τοποθέτηση στόχων βελτίωσης

## Στόχοι

- Η κατανόηση ότι ο εντοπισμός των αναγκών των υφιστάμενων και μελλοντικών πελατών απαιτεί συνεχή και συστηματική προσπάθεια
- Η αντίληψη πώς το κατάλληλο σύστημα είναι απαραίτητο για την επίλυση του «αίνιγματος» του Customer Excellence.
- Η αναγνώριση των παραγόντων που διασφαλίζουν την άριστη εξυπηρέτηση
- Αναγνώριση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για παροχή άριστης εξυπηρέτησης

## Webinar

Η διαδικασία εγγραφής για την παρακολούθηση του Σεμιναρίου με webinar είναι:

- Εγγραφή μέσω της ιστοσελίδας του ΑΙΚ, [www.iicwebinar.net](http://www.iicwebinar.net)
- Μετά την εγγραφή και πληρωμή, θα λάβετε στο email ένα link για να συνδεθείτε στο Σεμινάριο.
- Θα υπάρχει η επιλογή κατά τη διάρκεια της εγγραφής σας όπως δηλώσετε να πληρωθεί η συμμετοχή σας από την εταιρεία σας. Μετά από την σχετική έγκριση θα λάβετε link για να συνδεθείτε με το Σεμινάριο.
- Στο τέλος του Σεμιναρίου θα λάβετε Εξεταστικό Δοκίμιο επιπέδου CPD το οποίο θα πρέπει να απαντήσετε σε 20 λεπτά και θα αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις υπο τύπο έκθεσης.
- Με επιτυχία στην εξέταση, θα σας πιστωθούν 5 ώρες CPD IIC.

## Αναγνώριση

Το Σεμινάριο αναγνωρίζεται ως εκπαίδευση 5 ωρών στο CPD IIC σε όσους το παρακολουθήσουν με φυσική παρουσία και θα τους δίνεται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

Για τα άτομα που θα παρακολουθήσουν με webinar, θα πιστώνονται οι 5 ώρες στο CPD IIC μετά την επιτυχία τους στην εξέταση και θα τους δίνεται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

## Χρήσιμες πληροφορίες

- Χώρος:** Ασφαλιστικό Κέντρο, Ζήνωνος Σώζου 23, 4ος όροφος, Λευκωσία, και Webinar.
- Ημερομηνία:** Το Σεμινάριο θα διεξαχθεί στις 12 Νοεμβρίου 2021, από τις 8.30π.μ.-1.30μ.μ.
- Δικαίωμα Συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €60+Φ.Π.Α. για τα Μέλη του ΑΙΚ με τακτοποιημένη την συνδρομή τους για το 2021 και στα €70+Φ.Π.Α. για τα μη Μέλη.
- Γλώσσα:** Ελληνική.
- Πληροφορίες:** Ανδρέας Ευσταθίου, Τηλ 22761530, Φαξ, 22764559, email: info@iic.org.cy
- Εγγραφή:** Η δήλωση μαζί με το δικαίωμα συμμετοχής, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο μέχρι τις 10 Νοεμβρίου 2021.
- Ηλεκτρονική Εγγραφή:** [www.iicwebinar.net](http://www.iicwebinar.net)
- Covid-19:** Όσοι θα παρακολουθήσουν το Σεμινάριο με φυσική παρουσία, θα ακολουθήσουν τα υγειονομικά πρωτόκολλα που θα ισχύουν κατά τη δεδομένη χρονική περίοδο, σύμφωνα με την εξέλιξη της νόσου COVID-19.

## Βιογραφικό Εκπαιδευτή

### Κλαίρη Κονή



Η κ. Κλαίρη Κονή είναι πρώην ανώτερο στέλεχος Τραπεζικού ιδρύματος, εκπαιδευτής και σύμβουλος με 30 έτη πρακτικής εμπειρίας στο τομέα ανάπτυξης δεξιοτήτων αποτελεσματικής διεύθυνσης, παραγωγικότητας, και προσφοράς άριστης εξυπηρέτησης.

Συμμετείχε σε σημαντικά επιχειρησιακά έργα στρατηγικής σημασίας ως σύμβουλος που στόχο είχαν την αποτελεσματική διαχείριση των αλλαγών, την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας και της οικοδόμησης πελατοκεντρικής κουλτούρας και βελτίωσης της εξυπηρέτησης. Η κ. Κονή είχε ηγετικό ρόλο σε διάφορα πολύπλοκα έργα που ολοκληρώθηκαν με επιτυχία στο τομέα της βελτίωσης της επιχειρηματικής αποτελεσματικότητας.

Η κ. Κονή έχει ευρεία εμπειρία στην διδασκαλία τόσο σε ακαδημαϊκά ιδρύματα όσο και σε εκπαίδευση στελεχών σε επιχειρήσεις που στόχο έχουν την συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη των στελεχών τους.

Η κ. Κονή έχει πτυχίο Νομικής και έχει πάρει με διάκριση μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών από το Τεχνικό Πανεπιστήμιο της Λουιζιάνα των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής.

Σήμερα εργάζεται ως σύμβουλος στη εταιρία παροχής συμβουλευτικών Υπηρεσιών Innovage Consulting.

## ΜΟΝΟΗΜΕΡΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

### Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς

### ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Όνοματεπώνυμο: \_\_\_\_\_

Εταιρεία: \_\_\_\_\_ Αρ. Κινητού: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Αρ. Ταυτότητας: \_\_\_\_\_

(Επιτρέπω στο Α.Ι.Κ. την επικοινωνία μέσω της πιο πάνω ηλεκτρονικής διεύθυνσης)

Ημερομηνία: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Υπογραφή: \_\_\_\_\_



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ

Ζήνωνος Σώζου 23, Τ.Κ. 22648, 1523 Λευκωσία-Κύπρος, Τηλ. +357 22 761530, Φαξ.+357 22 764559

Email: [info@iic.org.cy](mailto:info@iic.org.cy) | web: [www.iic.org.cy](http://www.iic.org.cy)