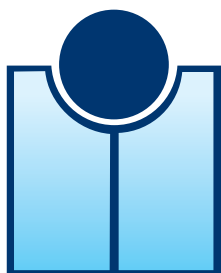


Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

Διοργανωτές:



**ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΚΥΠΡΟΥ**



INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
FINANCIAL MANAGEMENT

Τα προγράμματα εγκρίθηκαν από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σε συνεργασία με το International Association of Financial Management, προσφέρει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist", του οποίου οι απόφοιτοι θα δικαιούνται να χρησιμοποιούν τον επαγγελματικό τίτλο Certified Insurance Customer Services (CICS).

Εισαγωγή

Στόχοι Κατάρτισης

- Η κατανόηση ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι εξίσου σημαντικός όσο και οι πληροφορίες
- Η αντίληψη πώς το κατάλληλο σύστημα είναι απαραίτητο για την επίλυση του «αινίγματος» του Customer Excellence
- Τα προγράμματα Customer Excellence και οι εφαρμογές τους χρειάζονται συνεχή παρακολούθηση με τη χρήση KPIs (Key Performance Indexes) και Balanced Scorecards
- Τον επιτυχημένο ρόλο της σωστής επικοινωνίας, των προγραμμάτων ανταμοιβής και επιβράβευσης για τις εφαρμογές Customer Excellence στην εταιρεία σας.

Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Εξυπηρέτησης Πελατών Ασφαλιστικών Εταιρειών • Προσωπικό Τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών Ασφαλιστικών Εταιρειών
- Στελέχη και Προσωπικό Τηλεφωνικών Κέντρων Ασφαλιστικών Εταιρειών • Διευθυντές και Προϊσταμένους Operations Ασφαλιστικών Εταιρειών
- Ασφαλιστικά Στελέχη και Προϊσταμένους Τμημάτων Ανάπτυξης (Business Development)
- Παρόχους Λογισμικών Προγραμμάτων για την Ασφαλιστική Αγορά.

Διάρκεια Εκπαίδευσης

Το πρόγραμμα έχει διάρκεια εκπαίδευσης 28 ώρες και θα καλυφθεί σε τέσσερις ημέρες.

Εξετάσεις

Οι συμμετέχοντες στο τέλος της εκπαίδευσης θα παρακαθίσουν σε εξετάσεις.

Θέματα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Το πρόγραμμα θα καλύψει τα πιο κάτω επιμέρους θέματα:

1^η ΗΜΕΡΑ

1. Εισαγωγή στην έννοια της εξυπηρέτησης πελατών

- Τί σημαίνει; • Πώς εφαρμόζεται και από ποιούς; • Ποιά τα ποιοτικά και τα ποσοτικά οφέλη για ένα οργανισμό;

2. Ο μηχανισμός εξυπηρέτησης πελατών

- Από που αρχίζει και πού συναντάται • Κανόνες συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας
- Τεχνικές για την εφαρμογή μιας καλής υπηρεσίας εξυπηρέτησης πελατών • Καθοριστικοί παράγοντες και διαχείριση αυτών.

3. Η υπηρεσία

- Τί προσφέρουμε • Υπηρεσία πριν κατά και μετά την πώληση • Χρήσιμες τεχνικές και εργαλεία
- Πολιτική προώθησης εξυπηρέτησης πελατών από τον οργανισμό • Διαχείριση και έλεγχος διαδικασιών.

2^η ΗΜΕΡΑ

4. Διαχείριση πόρων

- Ανθρώπινοι πόροι και τεχνολογία • Χαρακτηριστικά ανθρώπων που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών
- Χαρακτηριστικά συστημάτων • Συνδυασμός των δύο σε διαδικασίες.

5. Εφαρμογή πρακτικών

- Συνήθη προβλήματα • Κατηγοριοποίηση προτεραιοτήτων • Διαχείριση προσδοκιών • Επίλυση προβλημάτων.

6. Διαχείριση φήμης

- Τι γίνεται στην περίπτωση • Διαχείριση περιπτώσεων ανάγκης • Κινδύνων απώλειας φήμης
- Ανάπτυξη φήμης ως έμμεσο τρόπο πώλησης.

3^η ΗΜΕΡΑ

7. Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών

- Πού τοποθετούνται; • Βασικές υπηρεσίες • Επικουρικές υπηρεσίες • Συνεργασία ανάμεσα στα τμήματα
- Μηχανογραφική υποστήριξη • Στοχοποίηση • Επιβράβευση.

8. Μηχανογράφηση

- Σχεδιασμός μοντέλων • Ανάγκες και αποτελέσματα • Περιοδική αξιολόγηση συστημάτων
- Διαχείριση πληροφορίας • Έρευνα και ανάλυση στοιχείων πελατών • Ασφάλεια και πρόσβαση.

9. Επικοινωνία

- Επικοινωνία με τον πελάτη ασχέτως προβλήματος • Μέσα επικοινωνίας (άμεσα, έμμεσα)
- Άντληση ανατροφοδότησης (feedback) και βελτίωση διαδικασιών και προϊόντων • Διαχείριση παραπόνων.

4^η ΗΜΕΡΑ

10. Εσωτερική επικοινωνία

- Εμπλεκόμενα τμήματα • Κανάλια επικοινωνίας • Μέτρηση αποτελεσματικότητας
- Ενίσχυση συνεργασίας και ανάπτυξη ομάδων (team building).

11. Ομάδες

- Ρόλοι • Αρμοδιότητες και ευθύνες • Ανάπτυξη σχέσεων, εσωτερικών και εξωτερικών • Αξιολόγηση • Επανασχεδιασμός.

ος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ

Αντώνης Σπανός

Διαπιστευμένος εκπαιδευτής και Πρέσβης Αριστείας του EFQM (European Foundation Quality Management)



Ο Αντώνης Σπανός, είναι ομαδάρχης του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Αριστεία, και επίσημος εκπαιδευτής για την Ελλάδα και τη Κύπρο. Εξουσιοδοτημένος εμπειρογνώμονας για το Παγκόσμιο σύμφωνο των Ενωμένων Εθνών και έμπειρος σύμβουλος αειφορίας, ασφάλειας και περιβάλλοντος. Απόφοιτος LOMA, LIMRA, LUTC. Εισηγητής στο Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών, και στα Πανεπιστήμια Πειραιά, Dubronnik & St Joseph Beirut. Εργάστηκε στις Μεγαλύτερες Ελλαδικές Ασφαλιστικές Εταιρίες. Συγγραφέας Βραβευμένων βιβλίων Μάνατζμεντ. Έχει εργαστεί σαν σύμβουλος/ αξιολογητής σε δεκάδες χώρες της Ευρώπης, Ασίας και Αφρικής. Υπήρξε σύμβουλος της Κυβέρνησης του Λιβάνου όπου σχεδίασε το Εθνικό σύστημα Ποιότητας.