

# Διαχείριση Πελατών στον Ασφαλιστικό Κλάδο

Ασφαλιστικό Κέντρο - Φυσική παρουσία  
Webinar - Διαδικτυακά

Πέμπτη 28 Μαρτίου 2024  
9:00π.μ. - 2:00μ.μ.



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ



ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
5 ωρών

CPD IIC

Continuing Professional Development

## **Εισαγωγή**

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σας ανακοινώνει το μονοήμερο Σεμινάριο με θέμα, “Διαχείριση Πελατών στον Ασφαλιστικό Κλάδο” το οποίο θα διεξαχθεί τόσο με φυσική παρουσία όσο και διαδικτυακά - webinar.

## **Στόχοι Προγράμματος**

Η κατανόηση της σημασίας της αποτελεσματικής Διαχείρισης Πελατών στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων των Ασφαλιστικών Εταιρειών

## **Θέματα Προγράμματος**

- Η αξία και τα χαρακτηριστικά της ποιοτικής εξυπηρέτησης στον Ασφαλιστικό τομέα.
- Προσδοκίες και αντίληψη πελατών.
- Τύποι πελατών
- Στιγμές αλήθειας στην παροχή υπηρεσιών
- Διαχείριση "Δύσκολων Πελατών "
- Βήματα στον αποτελεσματικό χειρισμό δύσκολων καταστάσεων
- Βασικές δεξιότητες για παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης με στόχο την ευαρέσκεια των πελατών και εξασφάλιση μακροχρόνιας πελατειακής σχέσης

## **Αναγνώριση**

Το Σεμινάριο αναγνωρίζεται ως εκπαίδευση 5 ωρών στο CPD IIC σε όσους το παρακολουθήσουν 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.

## **Webinar**

Για τα άτομα που θα το παρακολουθήσουν με webinar στο τέλος του Σεμιναρίου θα λάβουν Εξεταστικό Δοκίμιο επιπέδου CPD το οποίο θα πρέπει να απαντήσουν σε 20 λεπτά. Θα αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις υπο τύπο έκθεσης.

## Χρήσιμες πληροφορίες

Χώρος: Ασφαλιστικό Κέντρο.

Ημερομηνία: Το Σεμινάριο θα διεξαχθεί στις 28 Μαρτίου 2024, από τις 9.00π.μ.- 2.00μ.μ.

Δικαίωμα Συμμετοχής: Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €60 + Φ.Π.Α. για τα Μέλη του ΑΙΚ με τακτοποιημένη την συνδρομή τους για το 2024 και στα €70 + Φ.Π.Α. για τα μη Μέλη.

Πληροφορίες: Τηλ 22761530, Φαξ, 22764559,  
Email: info@iic.org.cy

Εγγραφή: Η δήλωση συμμετοχής, μαζί με τα δικαιώματα, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο μέχρι τις 26 Μαρτίου 2024.

Ηλεκτρονική Εγγραφή: [www.iic.org.cy](http://www.iic.org.cy)

### 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 Λοιζιάνας των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής.

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



## ΜΟΝΟΗΜΕΡΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

### Διαχείριση Πελατών στον Ασφαλιστικό Κλάδο

#### ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Φυσική παρουσία

Webinar

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)