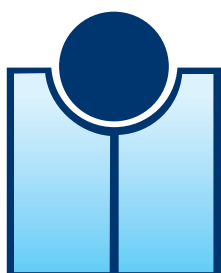


Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

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 • Διαχείρισης 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 • Στοιχοποίηση • 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

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.