

# Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

Διοργανωτές:



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ  
ΚΥΠΡΟΥ



INTERNATIONAL ASSOCIATION OF  
FINANCIAL MANAGEMENT

17, 18, 30  
ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ &  
18, 19 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ  
2024

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
28 ΩΡΩΝ  
CPD  IIC

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



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 ποιούς 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 καλύπτεται σε πέντε (5) ημέρες.

### Εξετάσεις

Οι συμμετέχοντες μετά την εκπαίδευση θα παρακαθίσουν σε εξετάσεις για να πιστοποιηθούν με τον επαγγελματικό τίτλο “Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist”.

Με την παρακολούθηση των 28 ωρών του εκπαιδευτικού προγράμματος “Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist” παραχωρούνται 28 ώρες CPD IIC.

## Θέματα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Το πρόγραμμα θα καλύψει τα πιο κάτω επιμέρους θέματα:

1

### Ημέρα

#### CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

##### Τι Ακριβώς Σημαίνει Service Excellence για τον Ασφαλιστικό Κόσμο

- Η υπηρεσία – συνοπτικά
- Τι ακριβώς είναι
- Γιατί είναι σημαντική
- Βασικές αρχές

##### Το «Τρίγωνο» της Εξυπηρέτησης Πελατών

- Κοινός τύπος υπηρεσίας
- Πώς συμπεριφερόμαστε απέναντι στους πελάτες
- Οι επιπτώσεις μιας καλής, κακής και άσχημης υπηρεσίας
- Παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της υπηρεσίας μας

2

### Ημέρα

#### Εξυπηρέτηση Πελατών

- Κατηγορίες υπηρεσίας
  - Πότε ξεκινάει η υπηρεσία της εταιρείας προς τον πελάτη
  - Πώς τα συστήματα διαχείρισης πελατών (CRMs) εμπλέκονται στη διαδικασία
  - Προειδοποιητικά σημάδια (red flags)
- Πώς προσδιορίζεται η υπηρεσία σε συνδυασμό με το πώς αυτή η υπηρεσία διατηρεί και ανανεώνει τις σχέσεις μας με τους πελάτες
- Δρά η ασφαλιστική εταιρεία συμβουλευτικά προς τους υπαλλήλους της σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών
- Πότε ενεργοποιούνται και «τρέχουν» οι έλεγχοι της υπηρεσίας (check ups)

#### Εξυπηρέτηση Πελατών – Οδηγώντας την Σχέση στο Επόμενο Επίπεδο

- Mapping – διαδραστική άσκηση
- Ανταγωνισμός – μια αέναη απειλή
- Εξέλιξη της υπηρεσίας

#### CASE STUDY

### 3 Ημέρα

#### Τεχνολογία και Εξυπηρέτηση Πελατών

- Διαμορφώνοντας αντιλήψεις
  - Καίρια ζητήματα
  - Συνεργασία
  - Συστήματα
  - Κατηγοριοποιήσεις πελατών
  - Πρώτη γραμμή, Δεύτερη γραμμή
  - Κίνδυνος φήμης και απώλεια εμπιστοσύνης πελατών
- Εργαλεία διαχείρισης ελέγχου
  - Δημιουργία κέντρων ελέγχου – δίκτυο πωλήσεων
  - Εκπαίδευση

#### Προσδοκίες Πελατών

- Τί είναι
- Γιατί είναι σημαντικές
- Πώς μπορεί η Ασφαλιστική εταιρεία να ανταπεξέλθει σε αυτές
- Ποιος είναι υπεύθυνος για τις προσδοκίες των πελατών μας
- Πώς συνδέονται με την επιτυχία της εταιρείας
- Πώς οι πελάτες χρησιμοποιούν τις προσδοκίες τους ως μέσο πίεσης για την εταιρεία
- Επίδραση της τεχνολογίας

#### CASE STUDY

### 4 Ημέρα

#### Που και πώς τοποθετούμε τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών

- Πόσο σημαντική είναι μια τέτοια τοποθέτηση
- Ποιοί είναι οι κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία τους
- Το λόγοι γιατί η υπηρεσία, η επικοινωνία και το να γνωρίζεις τον πελάτη σου λειτουργούν
- Κοινές αντιλήψεις
- Πίστη στο έργο των ανθρώπων της Ασφαλιστικής εταιρείας
- Ανταμοιβές για την επίτευξη των στόχων, πώς το διαχειριζόμαστε;
- Αμοιβές
- Ομαδικά Βραβεία

#### Εξυπηρέτηση Πελατών και Έλεγχος

- Επισκόπηση των εσωτερικών ελέγχων
- Βασικά χαρακτηριστικά των ελέγχων
- Διαχωρισμός καθηκόντων
- «Χάρτες» πελατών (road maps) - συμφωνούν με τους δικούς μας;
- Χρήση Social Media
- Συμφωνεί το Μάρκετινγκ με τον τρόπο εξυπηρέτησης και παράδοσης της υπηρεσίας
- Πόσο συχνά προγραμματίζονται συναντήσεις μεταξύ των Πωλήσεων, της Εξυπηρέτησης Πελατών και της Διοίκησης

#### CASE STUDY

### 5 Ημέρα

#### Εσωτερική Εξυπηρέτηση (Μέσα στην Ασφαλιστική Εταιρεία)

- Μεθοδολογίες διαχείρισης δεδομένων
- Ανάλυση δεδομένων
- Άντληση δεδομένων (data mining)
  - Τί είναι
  - Χρήση της για την αντιμετώπιση προβλημάτων με τους πελάτες
  - Δημιουργία δεδομένων
  - Έρευνες πελατών – Πότε είναι η καλύτερη περίοδος
  - Ποιοι εμπλέκονται στη διαδικασία, πελάτες, πάροχοι άλλοι
  - Πόσο συχνά συνάδελφοι επισκέπτονται τους πελάτες μας

#### Ρόλοι και Αρμοδιότητες

- Γνωρίζοντας τον πελάτη σου μπορείς να..
- Πόση γνώση χρειαζόμαστε, έχουμε ήδη αρκετή;
- Πώς λαμβάνουμε τις πληροφορίες
- Που τις τοποθετούμε και πως τις χρησιμοποιούμε για την εξυπηρέτηση πελατών
- Κάθε πότε τις ανανεώνουμε;
- Η υποχρέωση της υπηρεσίας είναι αποκλειστικότητα μόνο των ατόμων που ασχολούνται με αυτή; συμφωνείτε;
- Επισκέψεις πελατών, πώς τις αξιοποιείτε για την επιτυχία της διαδικασίας.
- Δημιουργία αξίας, διατήρηση και ενίσχυση της σχέση μας με τον πελάτη

#### ΑΛΛΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

**Χώρος:** Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου 4ος όροφος, Ζήνωνος Σώζου 23, Λευκωσία  
**Ημερομηνίες:** Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 17, 18, 30 Οκτωβρίου και 18, 19 Νοεμβρίου 2024.  
**Ώρες διεξαγωγής:** 9.00-14.45 για τις 17, 18, 30 Οκτωβρίου. 9.00-15.45 για τις 18 Νοεμβρίου και 9.00-17.15 για τις 19 Νοεμβρίου.

**Δικαίωμα συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €917 μείον η επιχορήγηση από την ANAD ποσού €560. Το τελικό ποσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες, νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €357 και για τις 28 ώρες.

**Γλώσσα:** Ελληνική  
**Πληροφορίες:** Ανδρέας Ευσταθίου, τηλ. 22 761530, email: info@iic.org.cy

**Τελευταία ημέρα εγγραφής:** Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο το αργότερο μέχρι τις 14 Οκτωβρίου. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας. Ο μέγιστος αριθμός θέσεων είναι 28.

#### 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. 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.



## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

### ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

### ΘΕΣΗ

### ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ.

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ

### ΤΗΛ.

### EMAIL

### ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΑ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---