

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

- Ορισμός & Είδη Αιτιάσεων
- Τρόποι λήψης
- Ο φαύλος κύκλος των δυσαρεστημένων πελατών
- Η σωστή διαχείριση των Αιτιάσεων και απορρέοντα οφέλη
- Οι χρυσοί κανόνες για την επίλυση παραπόνων
- Τύποι παραπονούμενων πελατών
- Βήματα αποκατάστασης άριστης εξυπηρέτησης
- Διαχείριση προκλήσεων
- Αντιμετώπιση επιθετικών πελατών
- Οργάνωση και λειτουργία Τμήματος Παραπόνων

ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

- Role play
- Workshop
- Αυτοαξιολόγηση

Πέραν της θεωρητικής προσέγγισης των θεμάτων του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου, που είναι αναγκαία προκειμένου να αναλυθεί το περιεχόμενό τους κατά τρόπο συστηματικό, έμφαση θα δοθεί σε επιλεγμένα case studies και άριστες πρακτικές εργασίας, εν σχέσει με τις θεσμικές απαιτήσεις Διαχείρισης Αιτιάσεων, αλλά και τις προσδοκίες αποτελεσματικής διαμόρφωσης συστήματος Customer Service Excellence.

Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό σεμινάριο απευθύνεται σε:

- Στελέχη Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, έχοντα θέσεις αυξημένης ευθύνης.
- Διοικητικά Στελέχη Ασφαλιστικών Εταιριών και Εταιριών Ασφαλιστικής Διαμεσολάβησης, που το εργασιακό τους αντικείμενο σχετίζεται ευθέως ή εμμέσως με πελάτες, καταναλωτές ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Στελέχη των Διευθύνσεων Πωλήσεων, Marketing, Εξυπηρέτησης Πελατών, Εκπαίδευσης και Operations (εκδόσεων, αποζημιώσεων, ανάληψης κινδύνων, ...) ασφαλιστικών εταιριών και εταιριών ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.
- Στελέχη Νομικών Υπηρεσιών, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εσωτερικού Ελέγχου Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων και Τραπεζών.
- Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές όλων των βαθμίδων, οι οποίοι φέρουν ευθύνη έναντι των πελατών τους, μάλιστα αυξημένη, στο πλαίσιο της επικείμενης εφαρμογής της Οδηγίας IDD.
- Στελέχη Call Centers και on line πωλήσεων.
- Στελέχη Τραπεζών που επιμελούνται θεμάτων ασφαλιστικών εργασιών και πωλήσεων ασφαλιστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Στόχοι Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Οι κύριοι στόχοι του εκπαιδευτικού σεμιναρίου είναι οι εξής:

- Η διεξοδική περιγραφή του θεσμικού πλαισίου και των απαιτήσεών του, εν σχέσει με τις υποχρεώσεις ασφαλιστικών επιχειρήσεων και διαμεσολαβητών ως προς την ενδεδειγμένη αντιμετώπιση αιτιάσεων πελατών τους.
- Εμπεριστατωμένη περιγραφή των θεσμικών απαιτήσεων συγκρότησης κατάλληλων δομών διαχείρισης αιτιάσεων πελατών, στο πλαίσιο του Εσωτερικού Κανονισμού Οργάνωσης και Λειτουργίας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων, αλλά και του τρόπου εργασίας των Ασφαλιστικών Διαμεσολαβητών.
- Διεξοδική ανάλυση της σημασίας των παραπόνων, μέσα στο γενικότερο πλαίσιο μίας επιτυχημένης πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών.
- Διαμόρφωση προτάσεων σωστού χειρισμού των αιτιάσεων του πελάτη, μέσα από τις προβλεπόμενες από τη νομοθεσία διαδικασίες.
- Παρουσίαση των βέλτιστων πρακτικών που πρέπει να ακολουθούνται, προς την κατεύθυνση οργάνωσης αποτελεσματικού μοντέλου Customer Service Excellence υπέρ των πελατών μας.

Εκπαιδευτικές Σημειώσεις

Οι συμμετέχοντες στο Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα λάβουν πλήρες σετ ηλεκτρονικών σημειώσεων και παρουσιάσεων, στο προσωπικό ή εργασιακό τους e-mail.

Εισηγήτριες Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου

Εισηγήτριες του Εκπαιδευτικού Σεμιναρίου είναι:

Η **κα Ελπίδα Λεπενιώτη**, Στέλεχος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρίας AIG, Πτυχιούχος Πολιτικών Επιστημών και Ιστορίας του Παντείου Πανεπιστημίου και κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, με εξειδίκευση στην Εφαρμοσμένη Στατιστική Διαχείρισης Ασφαλιστικών Οργανισμών. Διαθέτει σημαντική εμπειρία διαχείρισης αιτιάσεων και παραπόνων πελατών, ενώ κατέχει την πιστοποίηση Customer Service Excellence for Front Line Supervisors από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η **κα Κωνσταντίνα Λόντου**, Δικηγόρος, διατελέσασα επί σειρά ετών Διευθύντρια της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Εκπροσώπησε την Ελλάδα ως Εθνικός Εμπειρογνώμονας και Επόπτης Ασφαλίσεων στα διεθνή και κοινοτικά όργανα (CEIOPS, EIOPS, OECD, COMMISSION και Ευρωπαϊκό Συμβούλιο). Συμμετείχε στην Τεχνική Επιτροπή για την εκπαίδευση και τις εξετάσεις των διαμεσολαβούντων στην ασφάλιση προσώπων από 2002-2008. Ως εκπαιδύτρια διαθέτει συνολικά 7.000 ώρες διδασκαλίας σε αντίστοιχα θέματα.

Η **κα Διονυσία Τσιμάρα**, Στέλεχος του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών της Εταιρίας AIG, είναι Πτυχιούχος Δημοσίων Οικονομικών του Παντείου Πανεπιστημίου. Διαθέτει σημαντική εμπειρία διαχείρισης αιτιάσεων και παραπόνων πελατών, ενώ κατέχει την πιστοποίηση Customer Service Excellence for Front Line Supervisors από το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Επιπλέον, είναι πτυχιούχος του Προγράμματος Διοίκησης Επιχειρήσεων (mini MBA) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών.

Κόστος Συμμετοχής

Εταιρείες – Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€100**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€70** ανά συμμετοχή

Εταιρείες - μη Μέλη ΕΙΑΣ

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€130**
- πολλαπλές συμμετοχές (άνω των τριών): **€100** ανά συμμετοχή

Μέλη ΕΙΑΣ ALUMNI SOCIETY

- εξατομικευμένες συμμετοχές: **€50**

Προεγγραφείτε τώρα!

Εάν προεγγραφείτε έως την **Παρασκευή 14 Σεπτεμβρίου 2018**, θα έχετε **έκπτωση 30%** επί των αναγραφόμενων διδάκτρων, πλην αυτών της **EIAS ALUMNI SOCIETY**.

Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι και την Παρασκευή 21 Σεπτεμβρίου 2018.

Το ανωτέρω Εκπαιδευτικό Σεμινάριο θα πραγματοποιηθεί στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5ος όροφος).



Τώρα και σε περιβάλλον webinar

Η διαδικτυακή παρακολούθηση του σεμιναρίου προϋποθέτει: γραμμή ADSL με ταχύτητα ανώτερη των 2 Mbps, μέσω Η/Υ ή άλλης φορητής συσκευής. Σύγχρονο Η/Υ με μοντέρνο Internet browser (τελευταίες εκδόσεις Mozilla, Chrome, Edge, Safari) με εγκατεστημένο τον Flash Player. Προτείνεται να συνδεθείτε από δίκτυο που δεν έχει περιορισμούς στην πρόσβαση ιστοσελίδων όπως συνήθως γίνεται σε εταιρικά περιβάλλοντα.

ΕΠΙΔΟΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΟΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ

Το Σεμινάριο είναι εντάξιμο στην επιδότηση ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ (0,24%), ενώ, ειδικά για τους Ασφαλιστικούς Διαμεσολαβητές, σημειώνουμε ότι οι εκπαιδευτικές δαπάνες φοροεκπίπτουν.

- **Αίτηση Συμμετοχής**, επισυνάπτεται ακολούθως



Προς το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών
Λ. Συγγρού 106, 117 41 ΑΘΗΝΑ
Τ: 210 9219660, F: 210 9219917
E-mail: eiasinfo@eias.gr

Σας γνωρίζουμε ότι στο **Εκπαιδευτικό Σεμινάριο Αποτελεσματικής Διαχείρισης Αιτιάσεων Πελατών – Customer Service Excellence**, που θα πραγματοποιηθεί τη **Δευτέρα 24 & την Τρίτη 25 Σεπτεμβρίου 2018**, από την Εταιρεία μας θα μετάρχουν οι ακόλουθοι:

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ			
<input type="checkbox"/> με φυσική παρουσία		<input type="checkbox"/> webinar	
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΤΗΛ.:	EMAIL:

Όροι συμμετοχής & πληρωμής:

- Η συμμετοχή στα Προγράμματα/Σεμινάρια του Ε.Ι.Α.Σ. κατοχυρώνεται με την κατάθεση της αίτησης συμμετοχής και του ποσού των διδάκτρων στους παρακάτω τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ.

Η πληρωμή των διδάκτρων μπορεί να γίνει είτε στα γραφεία του ΕΙΑΣ με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα είτε με κατάθεση σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ:

ALPHA BANK: 114-00-2786006633
IBAN: GR8301401140114002786006633

ΕΘΝΙΚΗ: 142/48003627
IBAN: GR6501101420000014248003627

ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5032013025-298
IBAN: GR6801720320005032013025298

EUROBANK: 0026.0141.47.0200566956
IBAN: GR4002601410000470200566956

- Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να σταλεί είτε ηλεκτρονικά με mail στο eiasinfo@eias.gr είτε με fax στον αριθμό 210 9219917. **Είναι απαραίτητο να αναγράφετε το ονοματεπώνυμό σας ή την εταιρεία σας καθώς και τον τίτλο του σεμιναρίου στην κατάθεση.**

Επιστροφή διδάκτρων/Πολιτική ακύρωσης:

Δίδακτρα **επιστρέφονται** στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Εφόσον γίνει γραπτή ενημέρωση στο ΕΙΑΣ τουλάχιστον πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου. Δίνεται επίσης η δυνατότητα να γίνει είτε αντικατάσταση του συμμετέχοντα είτε να μεταφερθεί το ποσό της συμμετοχής σε μελλοντικό Σεμινάριο του ΕΙΑΣ.
- Σε περίπτωση ακύρωσης του Σεμιναρίου από τον διοργανωτή (ΕΙΑΣ).

Δίδακτρα **δεν επιστρέφονται** στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ακυρώσει τη συμμετοχή του τις τελευταίες πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Σεμιναρίου ή εάν για οποιαδήποτε λόγο δεν προσέλθει στο Σεμινάριο χωρίς προειδοποίηση.

* Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στον παρακάτω πίνακα τα στοιχεία όπου επιθυμείτε να εκδοθεί το σχετικό παραστατικό (Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών, Ατομικά στοιχεία για Φυσικά Πρόσωπα ή της Εταιρείας σας).

ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ		
ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	<input type="checkbox"/>	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	<input type="checkbox"/>	
ΕΤΑΙΡΙΚΑ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΕΚΔΟΘΕΙ ΤΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ:		
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ:	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:	
ΑΦΜ:	ΔΟΥ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	ΠΟΛΗ:	Τ.Κ.:
ΤΗΛΕΦΩΝΑ:	FAX:	EMAIL:
Το παρόν πρόγραμμα θα το υποβάλλετε στο 0,24% του ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ;		ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
Είστε Μέλος της ALUMNI SOCIETY ΤΟΥ Ε.Ι.Α.Σ.:		ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
Όνοματεπώνυμο Υπευθύνου:		