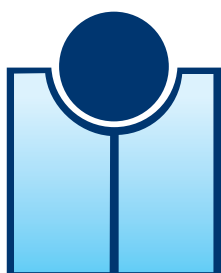


# Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

21-22 Απριλίου & 12-13 Μαΐου 2016

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<sup>η</sup> 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<sup>η</sup> 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<sup>η</sup> 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<sup>η</sup> 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.

### Άλλες λεπτομέρειες

**Χώρος:** Ασφαλιστικό Κέντρο 4 όροφος, Ζήνωνος Σώζου 23, Λευκωσία

**Ημερομηνίες:** Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 21, 22 Απριλίου 2016 και 12, 13 Μαΐου 2016

**Ώρες:** 8:30 π.μ. – 5:00 μ.μ.

**Δικαίωμα Συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €700 + 19% Φ.Π.Α. μείον η επιχορήγηση από την ΑΝΑΔ ποσού €476. Το τελικό ποσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες, νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €300 + 19% Φ.Π.Α. και για τις τέσσερις ημέρες.

Στο δικαίωμα συμμετοχής περιλαμβάνονται γεύμα, διάλειμμα με καφέ και υλικό που αφορά το πρόγραμμα.

**Γλώσσα:** Ελληνική

**Πληροφορίες:** Ανδρέας Ευσταθίου, Τηλ. 22 761530, Φαξ: 22 764559, e-mail: info@iic.org.cy

**Τελευταία ημερ. εγγραφής:** Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο, το αργότερο μέχρι τις 15 Απριλίου 2016. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας.

### ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ



#### Γιάννης Χατζημανώλης

Ο κ. Χατζημανώλης είναι πτυχιούχος του Newcastle Upon Thames (UK), με μεταπτυχιακές σπουδές από το Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο Αθηνών και κάτοχος διδακτορικού τίτλου (M.Phil) από το University of Cambridge.

Έχει μακρά επαγγελματική εμπειρία στον οικονομικό κλάδο, ενώ έχει θητεύσει σε επιτελικές θέσεις σε διάφορες σημαντικές επιχειρήσεις του χρηματοοικονομικής αγοράς. Είναι εξαιρετικός γνώστης της επενδυτικής αγοράς, του χρηματιστηριακού τομέα αλλά και των πωλήσεων με προ우ηρεσία σε αγορές όπως αυτές της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής. Επιπρόσθετα διακρίνεται από την ικανότητα του στο αντικείμενο των διαπραγματεύσεων μέσα από την παρούσα θέση του ως χρηματοοικονομικός σύμβουλος διεθνούς επενδυτικού ταμείου.

Έχει βοηθήσει αρκετές εταιρείες στην εσωτερική τους αναδιάρθρωση, ενώ έχει συμμετάσχει και ως μέλος Διοικητικού Συμβουλίου σε τραπεζικούς και άλλους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς. Είναι εγκεκριμένος χρηματοοικονομικός σύμβουλος από το Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς της Ελλάδος. Μιλάει Ελληνικά, Γαλλικά και Αγγλικά, ενώ μπορεί να κάνει επαγγελματική χρήση και της Ιταλικής γλώσσας.

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

### ΟΝΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

---

---

---

---

---

---

---

---

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

---

---

### ΤΗΛΕΦΩΝΟ

---

---

### EMAIL

---

---

