

Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς

Ασφαλιστικό Κέντρο - Φυσική παρουσία
Webinar - Διαδικτυακά

Πέμπτη 7 Δεκεμβρίου 2023
9:00π.μ. - 2:00μ.μ.



 ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ
5 ωρών


Continuing Professional Development

Εισαγωγή

Το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου σας ανακοινώνει το μονοήμερο Σεμινάριο με θέμα, “Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς” το οποίο θα διεξαχθεί τόσο με φυσική παρουσία όσο και διαδικτυακά - webinar.

Θεματολογία Σεμιναρίου

- Οι νέες τάσεις και απαιτήσεις των πελατών στον τομέα της εξυπηρέτησης.
- Τι αλλάζει στον τρόπο εξυπηρέτησης- τι αναμένουν και προσδοκούν οι πελάτες
- Μοντέλλο άριστης εξυπηρέτησης
- Παράγοντες που στηρίζουν την άριστη εξυπηρέτηση
- Δεξιότητες που απαιτούνται για customer service excellence
- Αυτοαξιολόγηση
- Τοποθέτηση στόχων βελτίωσης

Στόχοι

- Η κατανόηση ότι ο εντοπισμός των αναγκών των υφιστάμενων και μελλοντικών πελατών απαιτεί συνεχή και συστηματική προσπάθεια
- Η αντίληψη πώς το κατάλληλο σύστημα είναι απαραίτητο για την επίλυση του «αινίγματος» του Customer Excellence.
- Η αναγνώριση των παραγόντων που διασφαλίζουν την άριστη εξυπηρέτηση
- Αναγνώριση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για παροχή άριστης εξυπηρέτησης

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.

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.

Χρήσιμες πληροφορίες

- Χώρος:** Ασφαλιστικό Κέντρο, Ζήνωνος Σώζου 23, 4ος όροφος, Λευκωσία, και Webinar.
- Ημερομηνία:** Το Σεμινάριο θα διεξαχθεί στις 7 Δεκεμβρίου 2023, 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 2023 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 6 Δεκεμβρίου 2023.
- Ηλεκτρονική Εγγραφή:** 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 Λουιζιάνα των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής.

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

ΜΟΝΟΗΜΕΡΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ

Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση στους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς

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 | web: www.iic.org.cy