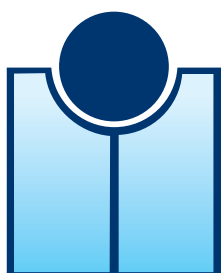


# Certified Insurance Customer Services Excellence Specialist

23-24 Απριλίου & 21-22 Μαΐου 2015

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

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 γιατί 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

#### ΠΡΩΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η πλατφόρμα που καλύπτει τα πιο δύσκολα σημεία επικοινωνίας και επαφής με τον πελάτη. Πόσο καλά πρέπει να χρησιμοποιούμε αυτό το δυναμικό εργαλείο;

## 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

- Κοινοί τύποι υπηρεσίας
- Πώς πρέπει να συμπεριφερόμαστε απέναντι στους πελάτες;
- Οι επιπτώσεις μιας καλής, κακής και άσχημης υπηρεσίας
- Παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία της υπηρεσίας μας.

## 2

## ΔΕΥΤΕΡΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

### 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;
- Ενεργεί η ασφαλιστική εταιρεία συμβουλευτικά προς τους υπαλλήλους της σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών;
- Πότε ενεργοποιούνται και «τρέχουν» οι έλεγχοι της υπηρεσίας (check ups);

### Case Study

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

- Mapping – διαδραστική άσκηση
- Ανταγωνισμός – μια απειλή;
- Εξέλιξη της υπηρεσίας.

#### 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.

## 3 ΤΡΙΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Τι 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

#### Σκέψεις και ερωτήσεις

#### Που και Πώς Τοποθετούμε τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών

- Πόσο σημαντική είναι μια τέτοια τοποθέτηση;
- Ποιοί είναι οι κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία τους;
- 10 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 αυτό;
- Αμοιβές
- Ομαδικά Βραβεία.

### Case Study

#### 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;

## 4 ΤΕΤΑΡΤΗ ΕΝΟΤΗΤΑ - ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (ΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ)

- Μεθοδολογίες διαχείρισης δεδομένων
- Ανάλυση δεδομένων
- Άντληση δεδομένων (data mining):
  - Τι 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
- 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.

## Άλλες λεπτομέρειες

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

**Ημερομηνίες:** Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 23, 24 Απριλίου 2015 και 21, 22 Μαΐου 2015

**Ώρες:** 8:30 π.μ. – 5:00 μ.μ.

**Δικαίωμα Συμμετοχής:** Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €535 + 19% Φ.Π.Α. μείον η επιχορήγηση από την ΑΝΑΔ ποσού €336. Το τελικό ποσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες, νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €300 συμπεριλαμβανομένου του 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 17 Απριλίου 2015.

Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας.



## ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ

### Charles Nicolas Legrand

Ο κ. Legrand δραστηριοποιείται στο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τα τελευταία 40 χρόνια, έχοντας διατελέσει σύμβουλος και στέλεχος ιδρυμάτων και οργανισμών, σε Ευρώπη, Αφρική, Ασία και Μέση Ανατολή. Τα γνωσιακά πεδία του, τον κατατάσσουν ανάμεσα στους καλύτερους του είδους του σε θέματα στελέχωσης ομάδων, πωλήσεων και υποστήριξης πελατών (customer service) τόσο για εταιρικούς όσο και για λιανικούς πελάτες. Κατέχει επίσης εξειδίκευση για θέματα διαχείρισης διαθεσίμων, πληρωμών και trade finance. Ξεκίνησε την καριέρα του από τραπεζικά ιδρύματα (Barclays, Citibank) ενώ στη συνέχεια ανέλαβε περιφερειακός διοικητής για την SWIFT, τον παγκόσμιο διακλαδικό οργανισμό που διαχειρίζεται θέματα πληρωμών, δικτύων και συστημάτων για την πλειοψηφία χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων ανά τον κόσμο, στις περιοχές της Σκανδιναβίας και Ηνωμένου Βασιλείου, τη Μέση Ανατολή και την Ασία. Γνωρίζει Ελληνικά, Αγγλικά και Αραβικά και αυτή την περίοδο διαμένει στην Αθήνα.

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

### ΟΝΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΣΗ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

---

---

---

---

---

---

---

---

### ΕΤΑΙΡΕΙΑ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

---

---

### ΤΗΛΕΦΩΝΟ

---

---

### EMAIL

---

---

