

Αποτελεσματική Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)

Η αποτελεσματική διαχείριση πελατειακών σχέσεων είναι η πεμπτούσια της ορθής εμπορικής πρακτικής, γιατί εστιάζει στη δημιουργία καλών πελατειακών σχέσεων που βελτιώνουν την εταιρική επένδυση (ROI) από τις σχέσεις με τους πελάτες.

Αποτελεσματική διαχείριση σημαίνει προσέλκυση και διατήρηση οικονομικά αξιόλογων πελατών και απώθηση ή ακόμη και εξάλειψη οικονομικά ανέντιμων πελατών. Καλές πελατειακές σχέσεις συνεπάγονται πάντα ευημερία και κακές πελατειακές σχέσεις αποτελούν αφορμή προστριβών και κακοδαιμονίας. Το πως μία εταιρεία διαχειρίζεται τις πελατειακές σχέσεις και σε τι αλλαγές προβαίνει προκειμένου να διατηρεί τον πελατοκεντρικό της προσανατολισμό, καθορίζει - σε σημαντικό βαθμό - την επιτυχία της επιχείρησης.

Το βασικότερο ερώτημα που προκύπτει είναι:

Πως διαχειριζόμαστε Πελατειακές Σχέσεις, ειδικά στο σημερινό έντονα ανταγωνιστικό και ταραγμένο περιβάλλον;

Απαντήσεις στο ερώτημα αυτό, θα βρείτε μόνο μέσα από το ανανεωμένο εκπαιδευτικό μας πρόγραμμα, το οποίο **σήμερα παρέχεται REMOTE™** και αποτελεί μία δυναμική πλατφόρμα σύγχρονης εμπορικής συναλλαγής, η οποία:

1. Αναλύει και προτείνει εργαλεία και μεθόδους, προκειμένου η επιχείρηση να επαναπροσδιορίσει τον πελατειακό της προσανατολισμό και να επανακτήσει επιχειρηματική ζωτικότητα και ευελιξία.
2. Αναπτύσσει και αξιολογεί πρωτοποριακές σκέψεις και ιδέες που έχουν δοκιμαστεί και βελτιώσει τον πραγματικό κόσμο των επιχειρήσεων.
3. Ενισχύει τους συμμετέχοντες να βελτιώσουν τις ικανότητες τους, να αναδείξουν τις επιχειρηματικές τους δεξιότητες και να διαχειριστούν αποτελεσματικά τη σύγκλιση εταιρικών και πελατειακών αναγκών.

**Remote
Work**

9 ώρες (3x3h)

Μοναδικής Εμπειρίας Βιωματικής Εκπαίδευσης με Σύγχρονες και Εξειδικευμένες Εκπαιδευτικές λύσεις που στοχεύουν στη βελτίωση των στοιχείων της Επαγγελματικής Συμπεριφοράς των εργαζομένων, την ενίσχυση της στελεχιακής τους υποδομής και τον εξοπλισμό τους με Σύγχρονα Εργαλεία Διοίκησης και Διαχείρισης ανθρώπων και έργων.

Θεματικές Ενότητες

1. Πελατειακός Προσανατολισμός
 - a. Σύγχρονη πελατοκεντρική προσέγγιση
 - b. Πελάτες, κατηγορίες, ανάγκες
 - c. Μερίδιο αγοράς σε ταραγμένο περιβάλλον
2. Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων
 - a. Πελατειακή εμπιστοσύνη και πως κατακτάται
 - b. Από το CRM στο CRS
 - c. 4Ps Vs 4Cs
3. Διαχωρισμός Πελατειακής Βάσης
 - a. Αξιόλογοι πελάτες
 - b. Ανέντιμοι πελάτες
 - c. Πιστοί πελάτες
4. Διαχείριση Εξυπηρέτησης Πελατών
 - a. Διαχείριση αντιρρήσεων
 - b. Διαχείριση ειδικών συμπεριφορών
 - c. Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο;

Θεματικά Interactive Workshops & Business Games

1. Ανάλυση και διαχείριση ειδικών συμπεριφορών πελατών
2. Διαχείριση κρίσεων σε πελατειακές προστριβές
3. Διαχείριση εισπράξεων από πελάτες κακοπληρωτές

Ποιους αφορά

1. Το σύνολο της Εμπορικής Διάρθρωσης (Εμπορική Διεύθυνση, Διευθύνσεις Πωλήσεων, Μάρκετινγκ, R&D, After Sales Service, Πωλητές, Τεχνικούς-Πωλητές)
2. Το Top Management (Γενική Διεύθυνση, HR, Στρατηγικό Σχεδιασμό και τις Διευθύνσεις Εμπορική, Οικονομικών, Εργοστασίου και IT)

Στόχοι Προγράμματος

1. Βελτίωση της επαγγελματικής συμπεριφοράς των στελεχών και ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης ειδικών συμπεριφορών πελατών.
2. Αναγνώριση και αποτίμηση της αξίας πελάτη και του κόστους απώλειας και επανένταξης του στην πελατειακή βάση της εταιρείας.
3. Διαχωρισμός πελατολογίου & εστίαση στους οικονομικά αξιόλογους πελάτες.
4. Μετατόπιση στρατηγικής από τη διαχείριση προϊόντων στη διαχείριση πελατών και υπηρεσιών προς τους πελάτες.
5. Θέσπιση εταιρικής κουλτούρας που βασίζεται σε πελατοκεντρικά μοντέλα.
6. Αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων από ανατροπές στην πελατειακή βάση.