



**Το Μοντέλο Αριστείας στην Εξυπηρέτηση σύμφωνα με το πρότυπο
ISO 23592:2021 *Service excellence — Principles and model*, και η εφαρμογή του**

Πρόγραμμα

Πέμπτη, 18 Απριλίου, 2024		
1	Εισαγωγή στην Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) <ul style="list-style-type: none">• Βασικοί ορισμοί και βασικές έννοιες ΑΕ• Παρουσίαση του Μοντέλου Αριστείας Εξυπηρέτησης, όπως προδιαγράφεται στο πρότυπο <i>ISO 23592:2021 Service excellence — Principles and model</i>• Παρουσίαση των Βασικών Αρχών ΑΕ• Οφέλη της ΑΕ στους οργανισμούς που παρέχουν εξυπηρέτηση• Καταιγισμός ιδεών - Εμπόδια εφαρμογής της ΑΕ και τρόποι αντιμετώπισης	8:45 - 10:15
	Διάλειμμα	10:15– 10:30
2	Ηγεσία και Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) <ul style="list-style-type: none">• Διαμόρφωση Οράματος, Αποστολής και Στρατηγικής για την ΑΕ• Ο ρόλος της Διοίκησης στην αποτελεσματική διαχείριση της Στρατηγικής ΑΕ:<ul style="list-style-type: none">○ Ηγετικότητα○ Ρόλοι και αρμοδιότητες○ Ενδυνάμωση προσωπικού• Συζήτηση και πρακτικά παραδείγματα εφαρμογής	10:30 - 12:30
3	Αποτελεσματική Εφαρμογή Στρατηγικής Αριστείας Εξυπηρέτησης <ul style="list-style-type: none">• Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής Στρατηγικής Αριστείας• Μελέτη Περίπτωσης Γερμανικού τραπεζικού οργανισμού• Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον	12:30 – 13:00
	Μεσημεριανό Γεύμα	13:00 – 13:45
4	Κουλτούρα Αριστείας Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού <ul style="list-style-type: none">• Κουλτούρα ΑΕ<ul style="list-style-type: none">ο Καθορισμός κουλτούρας ΑΕο Επικοινωνία της κουλτούρας ΑΕο Εφαρμογή της κουλτούρας ΑΕ	13:45 – 15:00
	Διάλειμμα	15:00 - 15:15



5	Κουλτούρα Αριστείας Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού <ul style="list-style-type: none">• Εμπλοκή του προσωπικού στο περιβάλλον ΑΕ<ul style="list-style-type: none">ο Πρόσληψη, συνεχής μάθηση και ανάπτυξηο Ανάδραση από τους πελάτεςο Αξιολόγηση του προσωπικού	15:15 – 16:15
6	Αποτελεσματική Εφαρμογή Κουλτούρας Αριστείας Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού <ul style="list-style-type: none">• Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής κουλτούρας αριστείας εξυπηρέτησης• Μελέτη Περίπτωσης Κινέζικου οργανισμού που ασχολείται με παροχή ψηφιακών εμπορικών υπηρεσιών	16:15 – 17:00



**Το Μοντέλο Αριστείας στην Εξυπηρέτηση σύμφωνα με το πρότυπο
ISO 23592:2021 Service excellence — Principles and model, και η εφαρμογή του**

Πρόγραμμα

Πέμπτη, 25 Απριλίου, 2024		
1	Δημιουργία Εξαιρετων Εμπειριών για τους Πελάτες <ul style="list-style-type: none">• Αντίληψη των αναγκών και προσδοκιών των πελατών• Σχεδιασμός εξαιρετων τουριστικών εμπειριών• Διαχείριση καινοτομίας υπηρεσιών	8:45 - 10:45
	Διάλειμμα	10:45– 11:00
2	Αποτελεσματική Δημιουργία Εξαιρετων Εμπειριών για τους Πελάτες <ul style="list-style-type: none">• Βέλτιστες πρακτικές για δημιουργία εξαιρετων εμπειριών για τους πελάτες• Μελέτη Περίπτωσης Ιαπωνικού Οργανισμού που ασχολείται με την εξυπηρέτηση σε θέματα πετρελαιοειδών• Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον	11:00 - 12:00
3	Λειτουργική Αριστεία στην Εξυπηρέτηση <ul style="list-style-type: none">• Αποτελεσματικές διεργασίες και δομή με σκοπό τη διαχείριση της εμπειρίας<ul style="list-style-type: none">○ Διεργασίες για άριστη εξυπηρέτηση & Εφαρμογή○ Διαχείριση Δομής και Συνεργασιών	12:00 - 13:15
	Μεσημεριανό Γεύμα	13:15 – 14:00
4	Λειτουργική Αριστεία στην Εξυπηρέτηση (συνέχεια) <ul style="list-style-type: none">• Παρακολούθηση δραστηριοτήτων και αποτελεσμάτων:<ul style="list-style-type: none">○ Καθορισμός Δεικτών○ Καθορισμός Εργαλείων Μέτρησης	14:00 - 15:30
	Διάλειμμα	15:30 - 15:45
5	Αποτελεσματική Εφαρμογή Λειτουργικής Αριστείας στην Εξυπηρέτηση <ul style="list-style-type: none">• Βέλτιστες πρακτικές για δημιουργία Λειτουργικής Αριστείας• Μελέτη Περίπτωσης οργανισμού που δραστηριοποιείται στην Ιαπωνία και ασχολείται με την παράδοση δεμάτων - Συζήτηση συμπερασμάτων• Ανακεφαλαίωση, Συμπεράσματα & Συζήτηση	15:45 – 17:00