

Το Μοντέλο Αριστείας στην Εξυπηρέτηση σε Οργανισμούς Παροχής Υπηρεσιών σύμφωνα με το νέο πρότυπο ISO 11367:2025- Service excellence — Principles and model for public service organizations.



1	Καλωσόρισμα/Γνωριμία/Συμβόλαιο Δέσμευσης Παγοθραύστης – Παιχνίδι γνωριμίας Εισαγωγή στην Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) Βασικοί ορισμοί και βασικές έννοιες ΑΕ Η ιεραρχία της εξυπηρέτησης σε συνάρτηση με την ΑΕ Η αλυσίδα συνεχούς βελτίωσης με σκοπό την επίτευξη ΑΕ Παγκόσμιες τάσεις και ΑΕ – η ‘Οικονομία της Εξυπηρέτησης’ Οφέλη της ΑΕ στους οργανισμούς που παρέχουν εξυπηρέτηση Παρουσίαση του μοντέλου ΑΕ, όπως προδιαγράφεται στο νέο πρότυπο ISO 11367:2025 Service excellence — Principles and model for public service organizations.	9:00 – 10:30
	Διάλειμμα	10:30-10:45
2	Ηγεσία και Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) Διαμόρφωση οράματος, αποστολής και στρατηγικής για την ΑΕ Ο ρόλος της διοίκησης του οργανισμού στην αποτελεσματική διαχείριση της στρατηγικής ΑΕ: Ηγετικές Ικανότητες Ρόλοι και αρμοδιότητες Ενδυνάμωση προσωπικού Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων	10:45 – 12:45
	Διάλειμμα – Γεύμα	12:45-13:30
3	Αποτελεσματική εφαρμογή Στρατηγικής Αριστείας Εξυπηρέτησης Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής στρατηγικής αριστείας Μελέτη περίπτωσης Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον.	13:30 – 15:00
	Διάλειμμα	15:00-15:15
4	Κουλτούρα Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού Κουλτούρα ΑΕ: Καθορισμός κουλτούρας ΑΕ Επικοινωνία της κουλτούρας ΑΕ Εφαρμογή κουλτούρας ΑΕ Εμπλοκή του προσωπικού στο περιβάλλον ΑΕ Πρόσληψη, συνεχής μάθηση και ανάπτυξη Ανάδραση από τους πολίτες Αξιολόγηση του προσωπικού Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων	15:15 – 17:15

1	Εισαγωγή στη 2^η μέρα. Αποτελεσματική εφαρμογή Κουλτούρας Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής κουλτούρας αριστείας εξυπηρέτησης Μελέτη περίπτωσης Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον.	9:00 – 10:00
2	Δημιουργία εξαίρετων εμπειριών για τους πολίτες/ ενδιαφερόμενα μέρη Αντίληψη των αναγκών και προσδοκιών των πολιτών Εύρος και βάθος εμπλοκής με τους πολίτες Αξιοποίηση των δεδομένων Προσαρμογή στις ανάγκες των πολιτών	10:00 – 11:00
	Διάλειμμα	11:00-11:15
3	Σχεδιασμός εξαίρετων εμπειριών: Σχεδιασμός υπηρεσιών σε οργανισμούς Καθορισμός επιπέδων εξυπηρέτησης Διάχυση Διαχείριση καινοτομίας υπηρεσιών Κουλτούρα καινοτομίας Δομημένη διεργασία Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων	11:15 – 12:15
4	Λειτουργική Αριστεία στην εξυπηρέτηση Αποτελεσματικές διεργασίες και δομή με σκοπό τη διαχείριση της εμπειρίας σε οργανισμούς Διεργασίες για άριστη εξυπηρέτηση Εφαρμογή Διαχείριση δομής και συνεργασιών	12:15 – 13:15
	Διάλειμμα – Γεύμα	13:15-14:00
4	Παρακολούθηση δραστηριοτήτων και αποτελεσμάτων: Καθορισμός δεικτών Καθορισμός εργαλείων μέτρησης Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων	14:00 – 15:00
	Διάλειμμα	15:00-15:15
6	Αποτελεσματική εφαρμογή Λειτουργικής Αριστείας στην εξυπηρέτηση Βέλτιστες πρακτικές για δημιουργία λειτουργικής αριστείας Μελέτη περίπτωσης Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον.	15:15 – 16:45
7	Κλείσιμο Συμπεράσματα και συζήτηση. Ερωτήσεις/απαντήσεις. Αξιολόγηση του προγράμματος	16:45 – 17:15