



**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	<p>Καλωσόρισμα/Γνωριμία/Συμβόλαιο Δέσμευσης Παγοθραύστης – Παιχνίδι γνωριμίας</p> <p>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.</p>	8:30 – 10:30
	Διάλειμμα	10:30-10:45
2	<p>Ηγεσία και Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ)</p> <p>Διαμόρφωση οράματος, αποστολής και στρατηγικής για την ΑΕ Ο ρόλος της διοίκησης του οργανισμού στην αποτελεσματική διαχείριση της στρατη- γικής ΑΕ: Ηγετικές Ικανότητες Ρόλοι και αρμοδιότητες Ενδυνάμωση προσωπικού Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων</p>	10:45 – 12:45
	Διάλειμμα – Γεύμα	12:45-13:30
3	<p>Αποτελεσματική εφαρμογή Στρατηγικής Αριστείας Εξυπηρέτησης Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής στρατηγικής αριστείας Μελέτη περίπτωσης Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμέ- νης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον.</p>	13:30 – 15:00

1	<p>Εισαγωγή στη 2^η μέρα.</p> <p>Αποτελεσματική εφαρμογή Κουλτούρας Αριστεία Εξυπηρέτησης (ΑΕ) και Εμπλοκή Προσωπικού</p> <p>Βέλτιστες πρακτικές ανάπτυξης και εφαρμογής κουλτούρας αριστείας εξυπηρέτησης Μελέτη περίπτωσης</p> <p>Συζήτηση συμπερασμάτων όσον αφορά τη δυνατότητα εφαρμογής της συγκεκριμένης πρακτικής στο Κυπριακό περιβάλλον.</p>	8:30 – 10:00
2	<p>Δημιουργία εξαίρετων εμπειριών για τους πολίτες/ ενδιαφερόμενα μέρη</p> <p>Αντίληψη των αναγκών και προσδοκιών των πολιτών</p> <p>Εύρος και βάθος εμπλοκής με τους πολίτες Αξιοποίηση των δεδομένων</p> <p>Προσαρμογή στις ανάγκες των πολιτών</p>	10:00 – 11:00
	Διάλειμμα	11:00-11:15
3	<p>Σχεδιασμός εξαίρετων εμπειριών:</p> <p>Σχεδιασμός υπηρεσιών σε οργανισμούς</p> <p>Καθορισμός επιπέδων εξυπηρέτησης Διάχυση</p> <p>Διαχείριση καινοτομίας υπηρεσιών Κουλτούρα καινοτομίας</p> <p>Δομημένη διεργασία</p> <p>Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων</p>	11:15 – 12:15
4	<p>Λειτουργική Αριστεία στην εξυπηρέτηση</p> <p>Αποτελεσματικές διεργασίες και δομή με σκοπό τη διαχείριση της εμπειρίας σε οργανισμούς</p> <p>Διεργασίες για άριστη εξυπηρέτηση Εφαρμογή</p> <p>Διαχείριση δομής και συνεργασιών</p>	12:15 – 13:15
	Διάλειμμα – Γεύμα	13:15-14:00
4	<p>Παρακολούθηση δραστηριοτήτων και αποτελεσμάτων:</p> <p>Καθορισμός δεικτών</p> <p>Καθορισμός εργαλείων μέτρησης</p> <p>Συζήτηση των βασικών απαιτήσεων με την παροχή πρακτικών παραδειγμάτων</p>	14:00 – 15:00