|  |  |
| --- | --- |
| **ΤΙΤΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ** | **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ** |
| **CRM** | * Ορισμός του CRM
* Εννοιολογικός Προσδιορισμός του όρου Πελάτης και CRM
* CRM και Μάρκετινγκ
* Τα P του CRM
* Λόγοι Ανάπτυξης του CRM
* Η εξέλιξη και του είδη του CRM: Επιχειρησιακό CRM – Συνεργατικό CRM – Αναλυτικό CRM
* Από το CRM στο e- CRM
 |
| **ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ** | * **Ανάλυση:**
* Έρευνες μέτρησης ικανοποίησης πελατών
* Ανάλυση προσδοκιών πελατών
* Τμηματοποίηση πελατολογίου
* Έλεγχος διαδικασιών πώλησης & εξυπηρέτησης
* Ανάλυση διατηρησιμότητας / απωλειών πελατών
 |
| **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΛΑΝΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ** | * CRM: διαχείριση σχέσεων & επαφών πελατών
* Πελατοκεντρική οργάνωση και διαδικασίες
* Εργαλεία Πιστότητας
* Εκπαίδευση & παρακίνηση προσωπικού
* Ανάπτυξη συστημάτων μέτρησης εξυπηρέτησης
* Standards εξυπηρέτησης πελατών
 |
| **ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΟΥ CUSTOMER SERVICE** | * Προσδιορισμός αναγκών των πελατών για εξυπηρέτηση
* Αναγνώριση των βασικών συστατικών εξυπηρέτησης πελάτη
* Απόδειξη της σχετικής σπουδαιότητας των συστατικών της εξυπηρέτησης πελάτη
* Προσδιορισμός τμημάτων εξυπηρέτησης πελάτη
* Εξωτερικοί και εσωτερικοί πελάτες
* Κόστος και όφελος από την εξυπηρέτηση πελατών
* Διατήρηση πελάτη (customer retention)
* Μέτρηση εξυπηρέτησης πελατών
 |
| **ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ CUSTOMER SERVICE** | * Ορισμός προτύπων για το Customer Service
* Επιλογή του επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών
* Στρατηγικός σχεδιασμός του Customer Service
* Μεθοδολογία Διαμόρφωσης Πολιτικής Customer Service
* Βελτίωση της απόδοσης του Customer Service
 |
| **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ** | * Έρευνες ικανοποίησης πελατών / βαρόμετρο πελατών
* Mystery shopping
* Διαχρονική αξία πελάτη
* Μέτρηση απόδοσης ενεργειών εξυπηρέτησης πελατών
* Έλεγχος υλοποίησης πλάνου
* Μέθοδοι συνεχούς βελτίωσης εξυπηρέτησης πελατών
 |