|  |  |
| --- | --- |
| **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 |