

**Σκοπός του Προγράμματος:**

είναι η ανάπτυξη ικανοτήτων που ενισχύουν το ρόλο του υπαλλήλου διαχείρισης απαιτήσεων και εξυπηρέτησης πελατών και τον προετοιμάζουν για αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη από την πρώτη κιόλας επικοινωνία.

Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με στόχο να εξυπηρετήσει την μετάδοση της τεχνογνωσίας με πρακτικό τρόπο, μέσα από το περιβάλλον εργασίας, με πραγματικά παραδείγματα και ρεαλιστικούς ρόλους.

**Το Πρόγραμμα απευθύνεται:**

σε έμπειρους υπαλλήλους που διαχειρίζονται τις απαιτήσεις της εταιρείας και έρχονται σε επαφή με τους οφειλέτες-πελάτες προκειμένου να πραγματοποιήσουν την είσπραξη. Μέσω του προγράμματος επιδιώκονται τα εξής:

- Καλύτερη εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη
- Αποτελεσματική επικοινωνία και επίτευξη του στόχου από την πρώτη επαφή
- Γρήγορη ολοκλήρωση της κάθε επικοινωνίας
- Ανάπτυξη ομοιογενούς και προτυποποιημένου τρόπου λειτουργίας που επιτρέπει έλεγχο και οικονομίες κλίμακας.

**Το Πρόγραμμα εκτός της θεωρίας θα περιλαμβάνει παραδείγματα και ασκήσεις. Στη λήξη του προγράμματος θα υπάρχει εξεταστική διαδικασία για την πιστοποίηση των γνώσεων που αποκτήθηκαν.**

Στους συμμετέχοντες του Προγράμματος θα χορηγηθεί κοινό Πιστοποιητικό παρακολούθησης από το ΕΙΑΣ και την Cinsight για το Πρόγραμμα που παρακολούθησαν.

**Α.Π.: 3264****Αθήνα, 4 Φεβρουαρίου 2014****ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ -  
ADVANCED COLLECTION TECHNIQUES**

Το νέο ολοκληρωμένο πρόγραμμα «**Προηγμένες Τεχνικές Διαχείρισης Απαιτήσεων**» πραγματοποιείται για πρώτη φορά από το **ΕΙΑΣ σε συνεργασία με την Εταιρία Cinsight**.

Το πρόγραμμα θα είναι διάρκειας **16 εκπαιδευτικών ωρών** με έντονη διάδραση κατά την διάρκειά του και την χρήση παραδειγμάτων που διαμορφώνουν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες, ώστε να υπάρχει ταύτιση μεταξύ της πραγματικής εμπειρίας του υπαλλήλου διαχείρισης και της κατεύθυνσης του σεμιναρίου.

Το Πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5<sup>ος</sup> όροφος) στις παρακάτω ημερομηνίες:

- **Παρασκευή 21 Φεβρουαρίου: 09:00 – 15:45**
- **Τρίτη 25 Φεβρουαρίου: 17:00 – 20:15**
- **Πέμπτη 27 Φεβρουαρίου: 17:00 – 20:15**

Εισηγήτρια του Προγράμματος θα είναι η **κα Μαρία Μυζήθρα**, Οικονομολόγος – Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Coach και εκπαιδευτής ενηλίκων.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τα **θέματα** που θα αναπτυχθούν κατά τη διάρκεια του προγράμματος:

**Εκπαίδευση Υπαλλήλων Τηλεφωνικής Διαχείρισης**

Η σημασία της διαχείρισης καθυστερήσεων στον πιστωτικό κύκλο.

- Η εξέλιξη στον κλάδο και ο ρόλος του υπεύθυνου διαχείρισης για τον Οργανισμό και τον Τελικό Πελάτη
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων καλής ακρόασης
- Αναγνώριση των τύπων οφειλετών και ανάπτυξη στρατηγικής αντιμετώπισης
- Δόμηση τηλεφωνήματος
- Αρχές Αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης
- Αιτίες καθυστερήσεων: αναγνώριση τύπων οφειλετών και αντιμετώπισή τους.

### Δικαίωμα Συμμετοχής

Η πληρωμή των διδασκτρων μπορεί να γίνει είτε στα γραφεία του ΕΙΑΣ (με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα) είτε με κατάθεση σε έναν από τους ακόλουθους τραπεζικούς λογαριασμούς του ΕΙΑΣ:

- **ALPHA BANK: 114-00-2786006633**  
IBAN: GR8101401490114002786006633
- **ΕΘΝΙΚΗ: 142/48003627**  
IBAN: GR650110142000014248003627

Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να σταλεί ηλεκτρονικά με mail: [eiasinfo@eias.gr](mailto:eiasinfo@eias.gr) & [eias@ath.forthnet.gr](mailto:eias@ath.forthnet.gr) ή με fax στον αριθμό 210 9219 917.

### ΟΑΕΔ

Σας ενημερώνουμε πως οι υπηρεσίες μας μπορούν να επιδοτηθούν μέσω του ΟΑΕΔ (ΛΑΕΚ 0,45%). Ο ΟΑΕΔ παρέχει στις Εταιρίες τη δυνατότητα εκπαίδευσης του προσωπικού τους, εκμεταλλευόμενες το 0,45% από τις εργοδοτικές εισφορές.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο site του ΟΑΕΔ <http://laek.oaed.gr>

Για συμπληρωματικές πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στη γραμματεία του ΕΙΑΣ στα τηλέφωνα: 210 9219 660 & 684 και στα e-mails: [eiasinfo@eias.gr](mailto:eiasinfo@eias.gr) & [eias@ath.forthnet.gr](mailto:eias@ath.forthnet.gr)

**Παρακαλούμε να δώσετε την κατά την κρίση σας αναγκαία δημοσιότητα στην εγκύκλιο αυτή.**

### Σύντομο Βιογραφικό Εισηγήτριας:

**Η κα Μ. Μυζήθρα** είναι υπεύθυνη του τομέα Ανάπτυξης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων της Cinsight. Με ευρύτατη εμπειρία στον Τραπεζικό τομέα, εργάζεται πλέον ως Οικονομολόγος - Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Coach και εκπαιδευτής ενηλίκων. Η Cinsight Σύμβουλοι Επιχειρήσεων είναι η μοναδική εταιρία που προσφέρει υπηρεσίες με έμφαση στη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης απαιτήσεων και εξυπηρέτησης πελατών. Η κα Μ. Μυζήθρα είναι πιστοποιημένη εκπαιδευτής της εταιρείας Jon Ray Consultancy, τα εκπαιδευτικά προγράμματα της οποίας βασίζονται στα πρότυπα πιστοποίησης του Institute of Credit Management της Βρετανίας.

### Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση

Σας ενημερώνουμε ότι το ΕΙΑΣ έχει τη δυνατότητα σχεδιασμού και υλοποίησης με θεματολογία κατ' επιλογήν για τα στελέχη διαφόρων εταιριών και ενδοεπιχειρησιακά. Το ΕΙΑΣ μπορεί να προσαρμόσει τα εκπαιδευτικά του προγράμματα στο επίπεδο των γνώσεων, ιδιαιτεροτήτων και συγκεκριμένων αναγκών για εκπαίδευση του διοικητικού και παραγωγικού δυναμικού κάθε επιχείρησης.

### Συνημμένα:

Αίτηση Συμμετοχής

### Εκπαίδευση Υπαλλήλων Προσωπικής Διαχείρισης (meeting to collect)

- Σημασία της διαδικασίας διαχείρισης καθυστερήσεων και ο ρόλος του επαγγελματία
- Χρήση επαγγελματικής γλώσσας
- Έλεγχος του περιβάλλοντος για την επικοινωνία
- Επικοινωνία - γλώσσα σώματος - εισπράξεις
- Αιτίες καθυστερήσεων: αναγνώριση τύπων οφειλετών και αντιμετώπισή τους
- Τεχνικές ερωτήσεων για τον έλεγχο της συνάντησης και της διασφάλισης της πληρωμής
- Διαχείριση αρνήσεων πληρωμών
- Διαπραγμάτευση
- Δομή της συνάντησης
- Προγραμματισμός ενεργειών με τον οφειλέτη

Αιτήσεις Συμμετοχής θα γίνονται δεκτές μέχρι **την Δευτέρα 17 Φεβρουαρίου 2014** (θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας).

### Δικαίωμα Συμμετοχής:

- **220€** για τα μέλη του Ε.Ι.Α.Σ. και
- **250€** για τα μη μέλη.

**Για τις Εταιρίες - Μέλη που θα έχουν πολλαπλή συμμετοχή σε αυτό το Σεμινάριο, τα διδάκτρα διαμορφώνονται ως εξής:**

- **200€** (από 3 - 5 άτομα)
- **180€** (άνω των 5 ατόμων)

**Για τις Εταιρίες - μη Μέλη που θα έχουν πολλαπλή συμμετοχή σε αυτό το Σεμινάριο, τα διδάκτρα διαμορφώνονται ως εξής:**

- **225€** (από 3 - 5 άτομα)
- **200€** (άνω των 5 ατόμων)

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	
Παρασκευή 21/2/2014	Τρίτη 25 & Πέμπτη 27/2/2014
• 09:00 – 10:30	• 17:00 – 18:30
10:30 – 10:45 (διαλ.)	18:30 – 18:45 (διαλ.)
• 10:45 – 12:15	• 18:45 – 20:15
12:15 – 12:30 (διαλ.)	
• 12:30 – 14:00	
14:00 – 14:15 (διαλ.)	
• 14:15 – 15:45	

Με εκτίμηση,

**Δρ. Γιάννης Παπακωνσταντίνου**  
Γενικός Διευθυντής Ε.Ι.Α.Σ.

Προς το Ελληνικό Ινστιτούτο  
 Ασφαλιστικών Σπουδών  
 Λ. Συγγρού 106  
 117 41 ΑΘΗΝΑ  
 fax: 210 9219917  
 e-mail: eiasinfo@eias.gr

Σας γνωρίζουμε ότι στο Ολοκληρωμένο Πρόγραμμα «**Προηγμένες Τεχνικές στη Διαχείριση Απαιτήσεων – ADVANCED COLLECTION TECHNIQUES**» που θα πραγματοποιηθεί Παρασκευή 21, Τρίτη 25 & Πέμπτη 27 Φεβρουαρίου 2014, από την Εταιρία μας θα μετάσχουν οι ακόλουθοι:

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ					
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΡΓΑΣΙΑ-ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛ.:	ΦΑΞ:	EMAIL:
•					
•					
•					
•					
•					
•					

\* Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στον παρακάτω πίνακα τα στοιχεία όπου επιθυμείτε να εκδοθεί το Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών (Ατομικά στοιχεία για Φυσικά Πρόσωπα ή της Εταιρίας σας)

ΑΤΟΜΙΚΑ (Φυσικά Πρόσωπα) ή ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ									
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ: _____					ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____				
ή ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: _____					ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____				
ΑΦΜ:								ΔΟΥ:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:			ΠΟΛΗ:			Τ.Κ.:			
ΤΗΛΕΦΩΝΑ:			FAX:			EMAIL:			
Το παρόν πρόγραμμα θα το υποβάλλετε στο 0,45% του ΟΑΕΔ/ΛΑΕΚ;    ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>									
Όνοματεπώνυμο Υπευθύνου: _____									

