



# Διατήρηση Φιλικών Σχέσεων

με τη πελατεία σε περίοδο κρίσης

Σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον στη διάρκεια μιας οικονομικής κρίσης που διαρκεί ένα απροσδόκητα μεγάλο χρονικό διάστημα είναι επόμενο να δημιουργούνται συγκρούσεις μεταξύ Τραπεζών και των πελατών τους. Πέραν όμως των οικονομικών διαστάσεων το ζήτημα απασχολεί πλέον την κοινωνία γενικότερα.

Η σχέση της «ισχυρής» Τράπεζας με τον «αδύναμο» καταναλωτή, ο οποίος αντιμετωπίζει πλέον ζωτικά προβλήματα διαβίωσης έχει πάρει διαστάσεις που πλησιάζουν το 50% της πελατείας των τραπεζών. Το ζήτημα έχει πάρει διαστάσεις που αγγίζουν τα όρια της επιχειρηματικής ηθικής και επηρεάζουν άμεσα το προφίλ των τραπεζών.

Έχει γίνει πλέον κατανοητό ότι, όταν το οικονομικό κλίμα ανακάμψει, πολύ δύσκολα οι τράπεζες θα ανακτήσουν τα μερίδια των πελατών με τους οποίους έχουν έρθει σε ρήξη άμεσα (οι ίδιοι) ή έμμεσα (στενό περιβάλλον). Ως εκ τούτου από τώρα θα πρέπει να δημιουργηθεί η κουλτούρα της ανάκτησης των φιλικών σχέσεων ξεκινώντας από την κατάλληλη εκπαίδευση των στελεχών που εμπλέκονται στη συναλλαγή με τους πελάτες.

## Σκοπός

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να ευαισθητοποιήσει στη νέα αντίληψη αντιμετώπισης του πελάτη, να εκπαιδεύσει και να ενημερώσει τους συμμετέχοντες για το νέο πλαίσιο της ευρωπαϊκής οδηγίας αλλά και να τους καταρτίσει με τεχνικές που θα κάνουν την καθημερινότητα της δουλειάς τους αποδοτικότερη και ευκολότερη.

## Κοινό

Το σεμινάριο απευθύνεται σε Relationship Managers και σε στελέχη συναλλαγής που επιθυμούν να παρακολουθήσουν ένα σύντομο, πρακτικό και χρήσιμο σεμινάριο για να αντιμετωπίζουν με αποτελεσματικό τρόπο τους παραπονούμενους και δυσαρεστημένους πελάτες. Επίσης απευθύνεται και σε στελέχη που αναλαμβάνουν ρόλο μεσολαβητή για να αποκαταστήσουν τις σχέσεις της πελατείας με άλλους υπαλλήλους ή τη Τράπεζα γενικότερα.



# Μεθοδολογία

Το σεμινάριο επικεντρώνεται σε πρακτικές και παραδείγματα από την τραπεζική εμπειρία τα οποία θα επιλεγούν και θα παρουσιαστούν με τη συνδρομή της υπηρεσίας εξυπηρέτησης (παραπόνων) της Τράπεζας.

Έχει εργαστηριακό χαρακτήρα έως και 20 περίπου συμμετεχόντων. Διάρκει 10 ώρες κατά τις οποίες οι συμμετέχοντες μαθαίνουν τη βασική θεωρία με τη βοήθεια πολυμέσων.

Παράλληλα αναπτύσσονται οι απαραίτητες τεχνικές επικοινωνίας, αντιμετώπισης του πελάτη και διαπραγμάτευσης με τη βοήθεια εικονικών σεναρίων



## Εισηγητής

### Δημήτρης Παυλάκης

Ανώτερο Τραπεζικό Στέλεχος, σε διάφορες διευθυντικές θέσεις, τ. Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών, Συνήγορος του Πελάτη του ομίλου της ΕΤΕ, Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων, Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης, Διευθυντής Μάρκετινγκ Καρτών κ.α. Έμπειρος Εισηγητής με πολλές ώρες διδασκαλίας στην Ελλάδα και τη Κύπρο και συγγραφέας πολλών δημοσιευμάτων και βιβλίων σχετικών με το Τραπεζικό Μάρκετινγκ στη Πράξη, τη διαμεσολάβηση τραπεζικών υπηρεσιών, τη τέχνη της Διαπραγμάτευσης, την ανάπτυξη των πωλήσεων και την εξυπηρέτηση πελατών.

### Θέματα που θα αναπτυχθούν:

- Οικονομικό Περιβάλλον
- αιτίες συγκρούσεων
- Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών
- Επικοινωνία με πελάτες
- Ανάλυση της συναλλαγής με βάση τη προσωπικότητα του πελάτη
- Αποκατάσταση εμπιστοσύνης
- Κατανόηση των κανόνων της συμπεριφοράς των ανθρώπων
- Κατανόηση του Πελάτη
- Δύσκολες καταστάσεις πελατών
- Χειρισμός ερωτήσεων
- Αντιμετώπιση Αντιρρήσεων
- Θεραπεία παραπόνων
- Καταστολή Συγκρούσεων
- Στρατηγικές και τακτικές Διαπραγμάτευσης

