



Τραπεζική διαμεσολάβηση και τεχνικές διαπραγματεύσεων

Οι πελάτες των τραπεζών φεύγουν.....

Είναι πλέον γεγονός ότι βιώνουμε μια δύσκολη για την οικονομία συγκυρία η οποία έχει επηρεάσει όλους τους λαούς στην ευρύτερη περιοχή μας.

Άρα είναι επόμενο σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον και στη διάρκεια μιας οικονομικής κρίσης που διαρκεί ένα απροσδόκητα μεγάλο χρονικό διάστημα, να γεννώνται προβλήματα μεταξύ Τραπεζών και των πελατών τους.

Πολλοί πελάτες των τραπεζών πλέον επιζητούν να βρουν φιλικό τρόπο για να λυθούν αυτά τα προβλήματα .

Αυτή η λύση δεν είναι άλλη από την Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών και όπως διεθνώς είναι γνωστή ως **Alternative Dispute Resolution (A.D.R)**.

Μια λύση που γίνεται σε λιγότερο τυπικό και ανταγωνιστικό επίπεδο από μια δίκη εστιάζοντας στην πραγματική λύση του προβλήματος επιδιώκοντας να έρθουν πιο κοντά οι αντιμαχόμενες πλευρές.

Αυτές οι διαδικασίες δεν αφορούν μόνο τους πελάτες και τους επίσημους μεσολαβητές αλλά και τα στελέχη των Χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων που θα πρέπει να είναι κατάλληλα προετοιμασμένα για να μη φύγουν οι πελάτες



Κοινό

Το σεμινάριο απευθύνεται σε relationship managers και σε στελέχη συναλλαγής στο Κατάστημα και τις Κεντρικές Υπηρεσίες που επιθυμούν να παρακολουθήσουν ένα σύντομο, πρακτικό και χρήσιμο σεμινάριο για να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά παραπονούμενους-δυσανεστημένους πελάτες, καθώς 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 2 ημέρες 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

Θέματα για ανάπτυξη

- Αλλαγές στο οικονομικό περιβάλλον που επιβάλλουν νέες στρατηγικές στις Τράπεζες
- Το νέο καθεστώς που αφορά το ευρωπαϊκό πλαίσιο στην A.D.R (Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών)
- Γνωριμία με τον θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή
- Κατανόηση των τραπεζικών αναγκών του πελάτη και αιτίες Συγκρούσεων.



- Γνώση των βασικών αρχών επικοινωνίας και συμπεριφοράς με τον πελάτη
- Αναγνώριση και χρήση των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων του πελάτη
- Αντιμετώπιση δυσαρεστημένων πελατών
- Τα παράπονα των πελατών ως ευκαιρία για τη βελτίωση μας
- Η αντιμετώπιση των παραπόνων
- Αναγνώριση και αντιμετώπιση δύσκολων Πελατών
- Τεχνικές αντιμετώπισης διαλόγου
- Η διαπραγμάτευση ως βασικό εργαλείο για τη διαμεσολάβηση
- Ανάλυση της συγκρουσιακής συμπεριφοράς και κατάρτιση στρατηγικών
- Τα Βήματα και οι τεχνικές της διαπραγμάτευσης



Εισηγητής

Δημήτρης Παυλάκης

Τραπεζικός, με πολλά χρόνια εμπειρίας σε διάφορες διευθυντικές θέσεις τ.Μεσολαβητής Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών στην Ελλάδα, εκπρόσωπος των Τραπεζών Εθνικής, Πειραιώς, Eurobank, Alpha Bank, Αττικής και HSBC, / Συνήγορος του Πελάτη του ομίλου της ΕΤΕ/ Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων/ Διευθυντής Καταναλωτικής Πίστης/ Διευθυντής Μάρκετινγκ Καρτών κ.α.. Έμπειρος Εισηγητής και συγγραφέας πολλών άρθρων και βιβλίων σχετικών με το Τραπεζικό Μάρκετινγκ, τη Διαπραγμάτευση τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση πελατών.