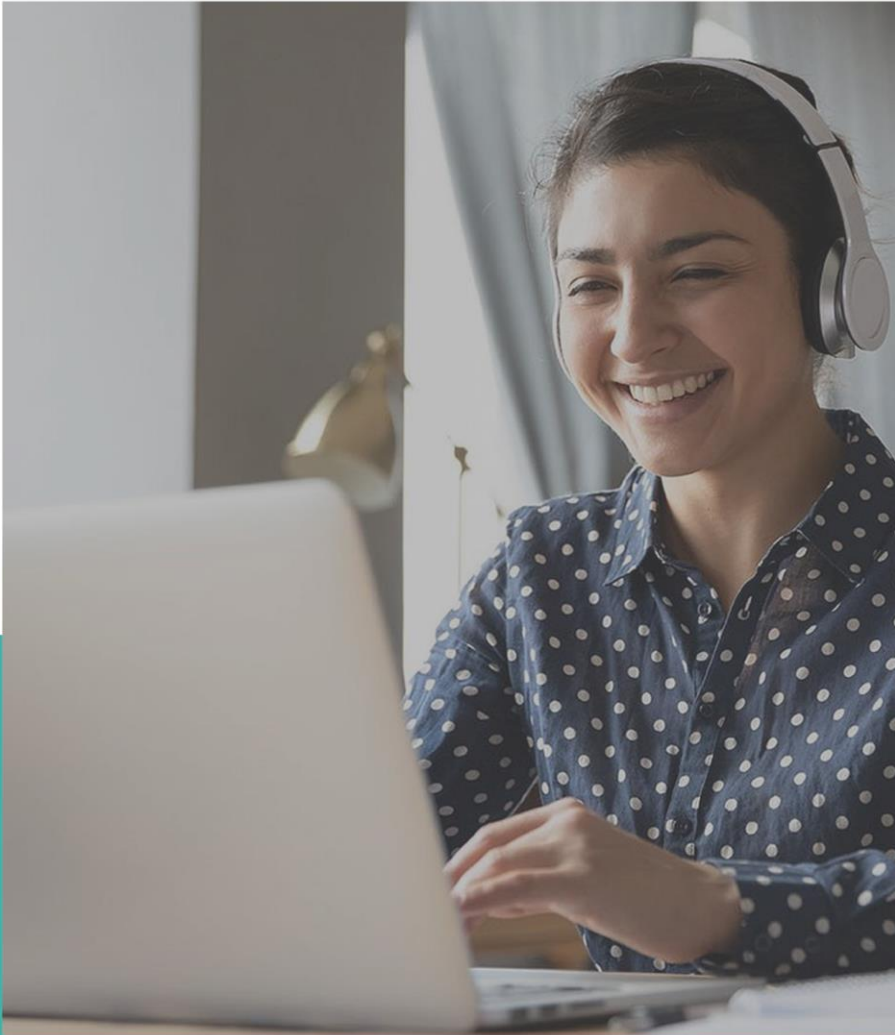


# Customer Experience

## Μέτρηση και Βελτίωση Ικανοποίησης Πελατών



CUSTOMER  
EXPERIENCE



## WELCOME

Το **freestudies.gr** υποστηρίζεται από τον μεγαλύτερο Ελληνικό φορέα πιστοποίησης προσόντων **Vellum Global Educational Services** ([www.vellum.org.gr](http://www.vellum.org.gr)) και σας δίνεται η δυνατότητα, προαιρετικά ή υποχρεωτικά (ανάλογως του προγράμματος), να συμμετάσχετε σε εξετάσεις πιστοποίησης για την απόκτηση ενός διεθνώς αναγνωρισμένου **Certificate** ή **Diploma**, με το **online** εξεταστικό σύστημα **examiny**.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	<b>4</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>6</b>
<b>ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ &amp; ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>7</b>
<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ</b>	<b>8</b>
<b>ΕCNET ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>9</b>
<b>ΕΘΝΙΚΕΣ &amp; ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>	<b>10</b>
<b>ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ</b>	<b>11</b>

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Αυτό το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί για να παρέχει στους συμμετέχοντες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την κατανόηση, μέτρηση και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών, συμβάλλοντας στην επιχειρηματική επιτυχία.

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Το πρόγραμμα καλύπτει θεωρητικά και πρακτικά θέματα σχετικά με την εμπειρία των πελατών, τη μέτρηση της ικανοποίησής τους και τις στρατηγικές βελτίωσης.

Περιλαμβάνει διαλέξεις, πρακτικές ασκήσεις, μελέτες περιπτώσεων και συζητήσεις.

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να εφαρμόζουν διάφορες μεθόδους και εργαλεία για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων πελατών, καθώς και πώς να σχεδιάζουν και να υλοποιούν προγράμματα βελτίωσης της εμπειρίας των πελατών.

## ΣΚΟΠΟΣ

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εφοδιάσει τους συμμετέχοντες με τις γνώσεις και τις δεξιότητες, που απαιτούνται για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών στην επιχείρησή τους.

Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοήσουν τη σημασία της εμπειρίας των πελατών και πώς αυτή επηρεάζει την επιχειρηματική επιτυχία.
- Εφαρμόσουν αποτελεσματικές μεθόδους μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών.
- Αναλύσουν δεδομένα και να εξαγάγουν χρήσιμα συμπεράσματα για τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.
- Σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν στρατηγικές βελτίωσης της ικανοποίησης των πελατών.
- Αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά τα παράπονα και την αρνητική ανατροφοδότηση.

## ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΟΦΕΛΗ

Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα θα επωφεληθούν καθώς λαμβάνουν την απαραίτητη εκπαίδευση που αφορά:

- Κατανόηση των βασικών αρχών και θεωριών που σχετίζονται με την εμπειρία των πελατών.
- Ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων για τη μέτρηση και τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών.
- Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τα εργαλεία και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση της εμπειρίας των πελατών.
- Εμπλουτισμός της γνώσης μέσω μελετών περιπτώσεων πραγματικών επιχειρήσεων.

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Customer Experience: Μέτρηση και Βελτιστοποίηση Ικανοποίησης Πελατών" απευθύνεται κυρίως σε:

1. Στελέχη εξυπηρέτησης πελατών: Υπαλλήλους που εργάζονται σε τμήματα εξυπηρέτησης πελατών και επιθυμούν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στη μέτρηση και τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.
2. Στελέχη Marketing και πωλήσεων: Επαγγελματίες που ασχολούνται με την επικοινωνία και τις πωλήσεις, ώστε να κατανοήσουν πώς η εμπειρία των πελατών επηρεάζει τις στρατηγικές marketing και την πιστότητα των πελατών.
3. Επαγγελματίες ανάπτυξης προϊόντων: Στελέχη που ασχολούνται με την ανάπτυξη προϊόντων ή υπηρεσιών και επιθυμούν να ενσωματώσουν την ανατροφοδότηση των πελατών στις διαδικασίες ανάπτυξης.

Το πρόγραμμα αυτό προσφέρει εργαλεία και μεθόδους για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, την ανάλυση των αναγκών τους και τη βελτίωση των αλληλεπιδράσεων μαζί τους, προσφέροντας προστιθέμενη αξία σε όλους τους παραπάνω επαγγελματίες.

# ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Εισαγωγή στην Ικανοποίηση Πελατών
2. Θεωρητικά Μοντέλα Ικανοποίησης Πελατών
3. Μέθοδοι Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών
4. Τεχνολογικά Εργαλεία για τη Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
5. Στρατηγικές Βελτίωσης Ικανοποίησης Πελατών
6. Διαχείριση Παραπόνων και Αρνητικής Ανατροφοδότησης
7. Η Σημασία της Πελατοκεντρικής Κουλτούρας
8. Εμπειρία Πελάτη στον Ψηφιακό Κόσμο
9. Αναλύσεις Περιπτώσεων Επιχειρήσεων (Case Studies)
10. Σχεδιασμός και Υλοποίηση Προγραμμάτων Βελτίωσης Ικανοποίησης Πελατών Αποτελεσμάτων

# ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ



Η παρακολούθηση του προγράμματος υλοποιείται με τη μέθοδο της ασύγχρονης τηλεκατάρτισης.

Η πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεκατάρτισης έχει δύμινη διάρκεια και οι συμμετέχοντες υποστηρίζονται εξ ολοκλήρου **online**.

Μετά την ολοκλήρωση του τμήματος ακολουθεί η υποχρεωτική συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις για την λήψη πιστοποιητικού **«Customer Experience - Μέτρηση και Βελτίωση Ικανοποίησης Πελατών»** μέσω της εξεταστικής μεθόδου *examinny*, που υποστηρίζεται από τον φορέα πιστοποίησης **Vellum Global Educational Services**.



# ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



**ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ:** ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



**ΔΙΑΡΚΕΙΑ:** 2 ΜΗΝΕΣ



**ΒΙΝΤΕΟ**



**ΗΧΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ**



**ΤΥΠΟΣ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ



**ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** ΕΛΚΕΔΙΜ ΚΔΒΜ, ΚΩΔ ΕΟΠΠΕΠ: 2000142



**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ:** ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ



**ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET**



**ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ:** VELLUM GLOBAL EDUCATIONAL SERVICES



# ECVET

## ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Τα Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ. εφαρμόζουν το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET). Σε όλα μας τα προγράμματα, απονέμονται βαθμοί ECVET, ενώ οι απόφοιτοι, μαζί με το πιστοποιητικό, λαμβάνουν και το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθη το 2009 με την Ευρωπαϊκή οδηγία 2009/C 155/2. Το ECVET αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο για τη μεταφορά, την αναγνώριση και τη συσσώρευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων ενός προσώπου με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικού προσόντος.

Η εφαρμογή του ECVET στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης περιλαμβάνει:

- Την περιγραφή των τίτλων σπουδών σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων με την απόδοση βαθμών ECVET.
- Δομικό συστατικό του ECVET είναι η περιγραφή των προγραμμάτων σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπου κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα πρέπει να κατακτήσει ο εκπαιδευόμενος. Η κατάκτηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων κάθε ενότητας αξιολογείται μέσω κατάλληλων ασκήσεων αξιολόγησης.
- Τη διαδικασία μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων.

Το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass είναι ένα έγγραφο που συνοδεύει το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που απονέμεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος και το οποίο περιγράφει αναλυτικά το πρόγραμμα επιμόρφωσης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Ακόμα, συμβάλλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους αποφοίτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

Τέλος, το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass συνοδεύεται από τη Βεβαίωση Παρακολούθησης Μαθημάτων ΕΛΚΕΔΙΜ (αναγνωρισμένη και μοριοδοτούμενη) και από το διεθνώς αναγνωρισμένο πιστοποιητικό της Vellum Global Educational Services.

# ΕΘΝΙΚΕΣ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

## Ποιότητα και Πιστοποίηση της Vellum Global Educational Services

Η **Vellum Global Educational Services** δεσμεύεται στη διαρκή βελτίωση και ποιότητα των υπηρεσιών της, όπως αποδεικνύεται από τις πολυάριθμες πιστοποιήσεις που έχει λάβει. Το πρόγραμμα διαχείρισης της εταιρείας επιθεωρήθηκε από την **InovaCert GCB Ltd.** και διαπιστώθηκε ότι συμμορφώνεται πλήρως με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015 (Αρ. Πιστοποιητικού: 030350000540009)**.

Επιπρόσθετα, η **Vellum Global Educational Services** έχει εξασφαλίσει τα παρακάτω πιστοποιητικά:

- **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:** Αφορά τις γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων, διασφαλίζοντας την ικανότητα και αμεροληψία τους.
- **ISO/IEC 27001:2013:** Ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις για τη διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών, εξασφαλίζοντας την προστασία των δεδομένων.
- **ISO/IEC 27701:2019:** Επεκτείνει το **ISO/IEC 27001** και θέτει τις απαιτήσεις για τη διαχείριση προστασίας της ιδιωτικότητας, ενισχύοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- **ISO 37001:2016:** Αφορά τα συστήματα διαχείρισης κατά της δωροδοκίας, βοηθώντας τους οργανισμούς να προλαμβάνουν, να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν τη δωροδοκία.

Η συμμόρφωση με αυτά τα πρότυπα αναδεικνύει την αφοσίωση της **Vellum Global Educational Services** στην υψηλή ποιότητα, την ασφάλεια πληροφοριών και την ηθική ακεραιότητα. Με τακτικούς ελέγχους από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης, η εταιρεία διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της και την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της.

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας του φορέα κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** αξιολογήθηκε και πιστοποιήθηκε από τον φορέα **RigCert** με το **ISO 9001:2015 (Κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82Q)**. Ο φορέας κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχει επίσης αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί ότι τηρεί τα διεθνή πρότυπα:

- **ISO/IEC 27001:2013**, το οποίο αφορά τη διαχείριση και ασφάλεια πληροφοριών.
- **ISO/IEC 27701:2019**, το οποίο αφορά τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικότητας.
- **ΕΛΟΤ ISO 29993:2018**, το οποίο αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- **ΕΛΟΤ ISO 21001:2021**, το οποίο αφορά τα συστήματα διαχείρισης για οργανισμούς εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Επιπλέον, τα **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχουν πιστοποιηθεί, έπειτα από σχετική απόφαση, από τον **Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) (Κωδ: 2000453)**. Ο ΕΟΠΠΕΠ είναι ο ενοποιημένος φορέας που προέκυψε από τη συγχώνευση τριών φορέων οι οποίοι εξυπηρετούσαν το δίκτυο **Διά Βίου Μάθησης: το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Διά Βίου Μάθησης (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.), τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.) και το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)**.

Στόχος του **ΕΟΠΠΕΠ** είναι η εξασφάλιση της ποιότητας και της αμεροληψίας στο ενιαίο πλαίσιο ποιότητας για τη Διά Βίου Μάθηση.



Σοφία Καρασούλου

## ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ

Η **Σοφία Καρασούλου** είναι κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων» του Metropolitan University Of California .

Έχει εργαστεί στο παρελθόν ως στέλεχος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Πωλήσεων & Marketing σε ελληνικές και πολυεθνικές εταιρείες, στο χώρο της παροχής υπηρεσιών και από το 2008 έως σήμερα εργάζεται ως Σύμβουλος Επιχειρήσεων & Εκπαιδύτρια Ενηλίκων.

Συνεργάζεται με δημόσιους & ιδιωτικούς φορείς και οργανισμούς και η δουλειά της εστιάζει στην Συμβουλευτική των Επιχειρήσεων, στη Διαχείριση Έργων, στην Εκπαίδευση Στελεχών και στη συγγραφή επιστημονικού εκπαιδευτικού υλικού.

CUSTOMER  
EXPERIENCE



✉ info@vellum.org.gr  
🌐 www.vellum.org.gr



freestudies.gr

ONLINE | CERTIFICATE | COURSES

✉ info@freestudies.gr  
🌐 www.freestudies.gr

Γραφεία Αλεξάνδρειας: Παύλου Μελά 12, Τ.Κ.: 59300, Τηλ.: 2310 501 895, fax: 7007003864  
Γραφεία Θεσσαλονίκης: Αγίου Μηνά 7, Τ.Κ.: 54625, Τηλ: 2310 531 323  
Γραφεία Αθηνών: Πολυτεχνείου 12, Αθήνα, Τ.Κ.: 10433. Τηλ.: 210 710 1894

