



INDEPENDENT
STUDIES
OF SCIENCE
& TECHNOLOGY

Online Diploma

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Certified by ACTA

SKILLBOX
E-LEARNING EDUCATION



Πιστοποιημένη πλατφόρμα e-learning εκπαίδευσης κατά το πρότυπο **QTL** της **ACTA**
Τεχνολογικός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η πώληση μέσω τηλεφώνου είναι μια πολύ χρήσιμη δεξιότητα είτε διαχειρίζεστε κρατήσεις - ραντεβού είτε προωθείτε ένα προϊόν. Η συγκεκριμένη μορφή πώλησης είναι πολύ διαφορετική από αυτήν που πραγματοποιείται πρόσωπο με πρόσωπο, οπότε είναι ζωτικής σημασίας να μάθετε τις τεχνικές και τις στρατηγικές που ταιριάζουν καλύτερα στον τομέα αυτό.

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος "Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών" - Advanced Certified Course by ACTA είναι η κατανόηση της έννοιας της αποτελεσματικής επικοινωνίας και η πρακτική της εφαρμογή, με στόχο την βελτιστοποίηση των εργασιακών σχέσεων και συνθηκών, την αύξηση των τηλεφωνικών και δια ζώσης πωλήσεων, αλλά και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και εμπειρία του καταναλωτή.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Συνεργασία Skillbox.gr και IST College

2. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος του IST College «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» - Advanced Certified Course by ACTA

2.1 Σε ποιους απευθύνεται

2.2 Τι θα μάθω

2.3 Θεματικές ενότητες

2.4 Εισηγήτρια σεμιναρίου

3. Τρόπος παρακολούθησης

3.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

3.2 Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

3.2.1 Πίνακας online μαθημάτων

3.3 Forum

3.4 Facebook Alumni Group

4. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

4.1 Περιγραφή Πιστοποίησης & Βεβαίωση συμμετοχής

5. Ολοκλήρωση του προγράμματος

5.1 Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος

6. Συχνές ερωτήσεις

1. Συνεργασία Skillbox.gr και IST College

Το Skillbox.gr συνεργάζεται με το IST College και παρέχει τα εκπαιδευτικά εργαλεία και την πλατφόρμα για τη δημιουργία μιας εξολοκλήρου online εκπαιδευτικής εμπειρίας με την υπογραφή του Κολλεγίου. Όλο το προσφερόμενο υλικό έχει δημιουργηθεί από στελέχη της αγοράς που συνεργάζονται με το IST College και παρέχεται μέσω της πλατφόρμας του Skillbox.gr για πρώτη φορά.

Το IST College και η Σχολή ΣΒΙΕ αποτελούν εδώ και 50 χρόνια κορυφαία επιλογή στον χώρο της ιδιωτικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Σήμερα είναι ένα πολυδύναμο και πολυεπίπεδο ίδρυμα αναγνωρισμένο από το Ελληνικό Υπουργείο Παιδείας, με άδειες λειτουργίας για Κολλέγιο, Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και Κέντρο Δια Βίου Μάθησης.

2.1 Σε ποιους απευθύνεται το Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών»

Το σεμινάριο είναι ιδανικό για όσους επιθυμούν να εκκινήσουν μια καριέρα στον τομέα των τηλεφωνικών πωλήσεων ή θέλουν να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους στην εξυπηρέτηση πελατών. Συγκεκριμένα, το σεμινάριο απευθύνεται:

- Στα στελέχη επιχειρήσεων όλων των βαθμίδων
- Σε φοιτητές
- Σε agents που στελεχώνουν call centers
- Σε γραμματείς
- Σε εργαζόμενους που διαχειρίζονται πελάτες τηλεφωνικά
- Σε στελέχη επιχειρήσεων που διαπραγματεύονται
- Σε ελεύθερους επαγγελματίες που διαπραγματεύονται
- Σε άτομα που εργάζονται σε τηλεφωνικές και δια ζώσης πωλήσεις και βιώνουν τις αρνητικές συνέπειες της πανδημίας
- Σε όσους ενδιαφέρονται να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους με αυτή την πολύ σημαντική δεξιότητα στις μέρες μας
- Σε trainers/εκπαιδευτές που επιθυμούν να διαχειριστούν σωστά την επικοινωνία ως εργασιακό εργαλείο, να αναπτύξουν αποτελεσματικές επικοινωνιακές ικανότητες, να αναπτύξουν λειτουργικές εργασιακές σχέσεις & υψηλό επίπεδο ομαδικότητας και να αυξήσουν τους δείκτες παραγωγικότητας/πωλήσεων τους.

2.2 Τι θα μάθω

Ο σκοπός του "Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών" - Advanced Certified Course by ACTA είναι η κατανόηση της έννοιας της αποτελεσματικής επικοινωνίας και η πρακτική της εφαρμογή, με στόχο την βελτιστοποίηση των εργασιακών σχέσεων και συνθηκών, την αύξηση των τηλεφωνικών και δια ζώσης πωλήσεων, αλλά και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και εμπειρία του καταναλωτή.

Ολοκληρώνοντας το Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» του IST College, θα γνωρίζετε:

- Πώς μπορείτε να αυξήσετε τους δείκτες της παραγωγικότητας σας
- Πώς να βρίσκετε τρόπους να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά τους πελάτες σας
- Πώς να αξιοποιείτε τη δύναμη της επικοινωνίας με την εφαρμογή συγκεκριμένων στρατηγικών
- Πώς να είστε σε θέση να διαπραγματευτείτε
- Πώς να χρησιμοποιείτε επικοινωνιακά εργαλεία για την πρόληψη και την αντιμετώπιση μιας κρίσης
- Πώς να ενισχύσετε το customer care
- Πώς να εργάζεστε έξυπνα, γρήγορα και αποτελεσματικά
- Πώς να αποφεύγετε μακροσκελείς συζητήσεις χωρίς αποτέλεσμα

2.3 Θεματικές ενότητες

Στο Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» θα αναλυθούν ενδελεχώς οι παρακάτω θεματικές ενότητες:

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- 1.1 Ορισμός της επικοινωνίας
- 1.2 Διαδικασία Επικοινωνίας
- 1.3 Ορισμός Ενεργητικής ακρόασης
- 1.4 Τεχνικές Ενεργητικής Ακρόασης
- 1.5 Ανοιχτές-Κλειστές ερωτήσεις
- 1.6 Σεβασμός στη φωνή του Πομπού
- 1.7 Αντιληπτική Ικανότητα γεγονότων
- 1.8 Αντιληπτική Ικανότητα Συναισθημάτων του ακροατή
- 1.9 Βοήθεια αντιμετώπισης προβλημάτων ακροατή
- 1.10 Ενίσχυση των ερωτήσεων
- 1.11 Ερωτήσεις και στόχοι
- 1.12 Ερωτήσεις για τον πελάτη
- 1.13 Η σημασία των κλειστών ερωτήσεων
- 1.14 Κλειδί Επιτυχίας στην επικοινωνία
- 1.15 Εύστοχες Ερωτήσεις
- 1.16 Ενθάρρυνση Πελάτη -Ακροατή
- 1.17 Σύνοψη-Καθρεπτισμός επικοινωνίας

2. ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ (ΜΕ ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΒΛΕΜΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΦΗ)

- 2.1 Ορισμός Γλώσσας Σώματος
- 2.2 Τι σημαίνει όταν δεν υπάρχει βλεμματική επαφή
- 2.3 Ακοή και Αντίληψη
- 2.4 Ακοή και Ασφάλεια
- 2.5 Προσωπικές Ερωτήσεις
- 2.6 Πως χτίζω δυνατές επικοινωνίες
- 2.7 Παραγωγικότητα και επικοινωνία
- 2.8 Λόγοι ανάπτυξης επικοινωνίας
- 2.9 Βασικά Εμπόδια στην επικοινωνία
- 2.10 Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- 2.11 Παράφραση επικοινωνίας (Παράδειγμα)
- 2.12 Αντανάκλαση συναισθήματος (Παράδειγμα)
- 2.13 Ενσυναίσθηση

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΥΠΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

- 3.1 Αναλυτικός Τύπος
- 3.2 Κυριαρχικός Τύπος
- 3.3 Εκφραστικός Τύπος
- 3.4 Φιλικός Τύπος
- 3.5 Τέστ Τύπου συμπεριφοράς συμμετεχόντων

4.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ

- 4.1 Τεχνική Μπούμερανγκ
- 4.2 Αναπλαισίωση
- 4.3 Μπορείτε να μου εξηγήσετε;
- 4.4 Διευκρίνιση των Πραγματικών Αντιρρήσεων

5. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

- 5.1 Το Τηλεμάρκετιγκ ως Αποδοτικό Εργαλείο
- 5.2 Σχεδιασμός Τηλεπώλησης
- 5.3 Προετοιμασία Τηλεπώλησης
- 5.4 Σημεία Προσοχής στην Προετοιμασία
- 5.5 Σημεία Αποφυγής

- 5.6 Extra tips
- 5.7 Κλείσιμο Συμφωνίας
- 5.8 Μετά την Πώληση
- 5.9 Εισαγωγή στο A.I.D.A. Model (Προσοχή, Ενδιαφέρον, Επιθυμία, Δράση)

6. ΛΟΓΟΣ, ΗΘΟΣ, ΠΑΘΟΣ - ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

- 6.1 Η έννοια του λόγου
- 6.2 Η έννοια του ήθους
- 6.3 Η έννοια του πάθους

7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

- 7.1 Ορισμοί της καλής εξυπηρέτησης πελατών
- 7.2 Παροχή θετικής εμπειρίας στον πελάτη
- 7.3 Αυτογνωσία Πωλητή
- 7.4 Ευαισθητοποίηση του καταναλωτή
- 7.5 Προσδιορισμός και Κατανόηση των Αναγκών και Προσδοκιών των Πελατών
- 7.6 Συνέπειες της παροχής κακής εξυπηρέτησης πελατών (φήμη κλπ)
- 7.7 Η σημασία των λέξεων στην πώληση
- 7.8 Ποιες λέξεις επιτρέπονται
- 7.9 Ποιες λέξεις αποφεύγονται
- 7.10 Άσκηση δήλωσης σε τρίγωνο
- 7.11 Ανατροφοδότηση
- 7.12 Αντικειμενική Ανατροφοδότηση
- 7.13 Υποκειμενική Ανατροφοδότηση
- 7.14 Αρχές της Αποτελεσματικής Ανατροφοδότησης

8. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

- 8.1 Τι είναι διαπραγμάτευση
- 8.2 Η ομορφιά του Win Win
- 8.3 Πουλάμε ή παλεύουμε;
- 8.4 Προετοιμασία για τη διαπραγμάτευση
- 8.5 Γιατί αποφεύγουμε τη διαπραγμάτευση
- 8.6 Πότε να διαπραγματευόμαστε
- 8.7 Πότε δεν διαπραγματευόμαστε
- 8.8 Ξεκινώντας μια προσφορά

- 8.9 Τακτικές διαπραγμάτευσης
- 8.10 Διαπραγμάτευση σε περίοδο κρίσης
- 8.11 Κλείσιμο Συμφωνίας
- 8.12 Δικτυωθείτε με ακεραιότητα
- 8.13 Πώς χτίζω προσωπική δικτύωση στο internet
- 8.14 Η Δύναμη του Follow Up στο Customer Service

9. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ

- 9.1 Ποιες δεξιότητες απαιτούνται
- 9.2 Ο υπεύθυνος για την είσπραξη
- 9.3 Ο προγραμματισμός
- 9.4 Η χάραξη της στρατηγικής
- 9.5 Η σύνθεση των πληροφοριών
- 9.6 Η εκτίμηση των πληροφοριών
- 9.7 Φάσεις των επαφών
- 9.8 Η προετοιμασία της τηλεφωνικής επικοινωνίας
- 9.9 Η δράση
- 9.10 Οι επιδιώξεις του οφειλέτη
- 9.11 Η δημιουργία κλίματος
- 9.12 Η διερεύνηση
- 9.13 Η παρουσίαση & τα γεγονότα
- 9.14 Αναφορά στα πλεονεκτήματα του προϊόντος
- 9.15 Προσέγγιση οφειλετών ανάλογα με τον τύπο συμπεριφοράς
- 9.16 Η παράθεση των επιχειρημάτων
- 9.17 Βήματα στη διαδικασία των εισπράξεων
- 9.18 Η Διερεύνηση αναγκών των οφειλετών
- 9.19 Η σημασία της προσφοράς των εναλλακτικών λύσεων
- 9.20 Η ψυχολογία του οφειλέτη
- 9.21 Η θέση του πωλητή-υπευθύνου είσπραξης
- 9.22 Σημεία προσοχής
- 9.23 AIDA MODEL
- 9.24 Τι προσέχω πριν την επικοινωνία
- 9.25 Παραδείγματα ερωτήσεων
- 9.26 Οι πιο συνηθισμένες αντιρρήσεις των οφειλετών
- 9.27 Extra tips
- 9.28 Τρόποι να αυξήσω την υπόσχεση πληρωμής

9.29 Φράσεις κινητοποίησης & λάθη προς αποφυγή

9.30 Λέξεις με θετικά αποτέλεσμα

10. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

10.1 Project - Εργασία

10.2 Χρήσιμες συμβουλές για το Project - Εργασία

10.3 Αξιολόγηση Σεμιναρίου

10.4 Test αξιολόγησης - Βεβαίωση συμμετοχής ACTA

Στο τέλος κάθε εβδομάδας υπάρχει μια σύντομη προαιρετική αξιολόγηση, ενώ θα δοθούν και ebooks με υλικό από το σεμινάριο.

2.4.1 Εισηγήτρια σεμιναρίου

Βασιλική Φλωροπούλου

Εκπαιδύτρια ενηλίκων, αρθογράφος, Business & Life Coach

Η Βασιλική Φλωροπούλου είναι Εκπαιδύτρια ενηλίκων, αρθογράφος, Business & Life Coach, πιστοποιημένη από τον ACC (Accredited Association for Coaching) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών. Διαθέτει πολυετή προϋπηρεσία στον τραπεζικό κλάδο, επαγγελματική και βιωματική εμπειρία στην προσωπική ανάπτυξη ανθρωπίνου δυναμικού, καθώς και πολυετή προϋπηρεσία και βιωματική εμπειρία στην εκπαίδευση επικοινωνίας της Vodafone. Είναι Ιδρύτρια της εταιρίας Floropoulou-coach.me. και ομιλήτρια σε πληθώρα σεμιναρίων και ομιλιών. Έχει αναλάβει πλήθος εταιρικών εκπαιδεύσεων σε πωλητές, στελέχη επιχειρήσεων, agents σε δικηγορικά γραφεία και call centers μεγάλων επιχειρήσεων. Εξειδικεύεται σε θέματα Ηγεσίας, Management, Επικοινωνίας και Τεχνικών Πωλήσεων. Είναι ιδιαίτερα μεταδοτική και αυτό που χαρακτηρίζει τις εκπαιδεύσεις της είναι η αμεσότητα και η αλληλεπίδραση με το κοινό!



3.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

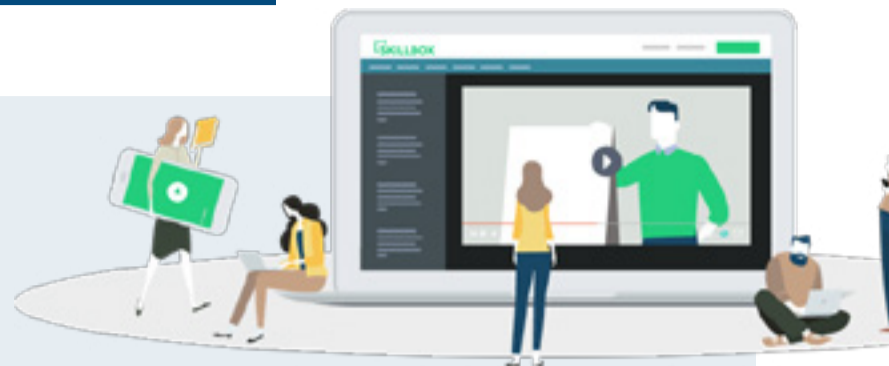
Πριν προχωρήσετε στην αγορά του σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε Εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας.

Αμέσως μετά τη συμπλήρωση των στοιχείων σας θα λάβετε ένα email το οποίο θα περιλαμβάνει ένα σύνδεσμο ενεργοποίησης του λογαριασμού σας. Πατήστε στο σύνδεσμο, ώστε να τον ενεργοποιήσετε και να ολοκληρώσετε τη διαδικασία εγγραφής.

Στη συνέχεια, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας Αγορά Σεμιναρίου στη σελίδα του σεμιναρίου.

Μετά την αγορά του προγράμματος «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών», θα λάβετε όσο πλησιάζει η έναρξη ένα email καλωσορίσματος με βασικές οδηγίες για τον τρόπο παρακολούθησης.

Το σεμινάριο του IST COLLEGE διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του σεμιναρίου.



3.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 4 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει το 25% του υλικού. Σε κάθε ενότητα περιλαμβάνονται υποενότητες με βιντεομαθήματα με τον εισηγητή αλλά και υλικό προς ανάγνωση με τη μορφή γραπτού κειμένου.

Οι μαθητές μπορούν να τα παρακολουθήσουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα. Στο τέλος, οι μαθητές συμμετέχουν σε ένα online τεστ, το οποίο έχει ως σκοπό τον έλεγχο των γνώσεων που αποκόμισαν από την ύλη της εβδομάδας. Να σημειωθεί πως δεν χρειάζεται να απαντήσετε επιτυχώς σε όλες τις ερωτήσεις των mini αυτών test για να μεταβείτε στην επόμενη ενότητα, καθώς μοναδικός τους στόχος είναι να ελέγξετε οι ίδιοι αν έχετε αφομοιώσει τις γνώσεις.

Κατά τη διάρκεια των 4 εβδομάδων αλλά και αφού τελειώσει το πρόγραμμα, οι μαθητές μπορούν να χρησιμοποιούν το Forum του σεμιναρίου για να θέτουν τις ερωτήσεις τους στην Εισηγήτρια, στις οποίες θα απαντάει μέσα σε 72 ώρες. Ακόμη το υλικό δεν απενεργοποιείται. Έχετε πρόσβαση για τουλάχιστον δυο έτη. Συνεπώς, μπορείτε να ακολουθήσετε το δικό σας πρόγραμμα μελέτης εξ αρχής.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA - Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test μέχρι να επιτύχουν. Σε περίπτωση που περάσετε το test η δυνατότητα επανάληψης απενεργοποιείται. Το τελικό σκορ δεν απεικονίζεται στη βεβαίωση που θα λάβετε.

Πίνακας online μαθημάτων

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας	
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση 2ης	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας	
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας	
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας	
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA	
Από την 4η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν	Ενεργό για ερωτήσεις

3.3 Forum

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με την Εισηγήτρια μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και η εισηγήτρια θα σας απαντάει εντός 72 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις των υπόλοιπων μαθητών που έχουν δημοσιευτεί εκεί.



3.4 Facebook Alumni Community

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook που βρίσκονται οι απόφοιτοι όλων των προγραμμάτων. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους αποφοίτους και να μοιραστείτε απόψεις και εκπαιδευτικά άρθρα που θεωρείτε σημαντικά. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox.



4. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA - Τεχνοβλαστός Αριστοτέλειο Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός ενός μήνα από το IST College στο email σας.



5. Ολοκλήρωση του προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος

Το Online Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» θα ενισχύσει άμεσα τις δεξιότητές σας στις τηλεφωνικές πωλήσεις με γνώσεις που θα μπορέσετε να εφαρμόσετε άμεσα και θα προσδώσει ένα σημαντικό εφόδιο στο βιογραφικό σας, ώστε μαζί με τις υπόλοιπες γνώσεις ή/και την εμπειρία σας να μπορείτε να εργαστείτε ως τηλεφωνικός πωλητής, υπάλληλος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών ή σύμβουλος τηλεφωνικών πωλήσεων.

5.2 Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι καταμεμημένα σε 4 εβδομάδες. Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνουν συγκεκριμένες ενότητες. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το Online Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» του IST College κοστίζει 500€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank.

Ακολουθείται κάποια πολιτική έκπτωσης;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπαιδευτική τιμή Early Bird σε προκαθορισμένο διάστημα κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών.

Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το Diploma «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA - Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα ενός μήνα μετά την ολοκλήρωση από το IST College στο email που έχετε δηλώσει κατά την εγγραφή σας. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε μέχρι να επιτύχετε.

Πώς θα με ωφελήσει το σεμινάριο «Τηλεφωνικές Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών» - Advanced Certified Course by ACTA;

Μέσα από την παρακολούθηση του προγράμματος θα ενισχύσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες και θα βελτιώσετε την απόδοσή σας όσον αφορά το κλείσιμο της πώλησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Θα είστε σε θέση να αξιοποιείτε στρατηγικές και να γνωρίζετε πότε είναι η κατάλληλη στιγμή για να πραγματοποιήσετε την πώληση.