



Η Εμπειρία του Πελάτη ως Μοχλός Ανάπτυξης των Εξαγωγικών Πωλήσεων

13-14 Δεκεμβρίου 2019

Η εμπειρία του πελάτη και του χρήστη δεν εξαντλείται απλώς στην εξυπηρέτηση του στη διάρκεια μιας συναλλαγής. Στην πραγματικότητα η εμπειρία του πελάτη με ένα προϊόν και κατ'επέκταση με το brand της εταιρείας που το παράγει, ξεκινάει πολύ πριν την επίσκεψη του σε ένα κατάστημα ή μια ιστοσελίδα και επίσης τελειώνει πολύ μετά την αγορά, όταν ο πελάτης μοιράζεται την εμπειρία του με άλλους. Η εμπειρία του πελάτη επηρεάζει σημαντικά την απόφαση του να αναζητήσει και να αγοράσει ένα προϊόν και να μείνει πιστός σε αυτό το προϊόν, αλλά επίσης είναι σημείο διαφοροποίησης και ευκαιρία διάκρισης μίας επιχείρησης. Το σεμινάριο, χρησιμοποιώντας αυθεντικά παραδείγματα, αναλύει όλες τις παραμέτρους που επηρεάζουν την εμπειρία του πελάτη και του χρήστη, ώστε να αξιοποιηθούν από επιχειρήσεις που εξάγουν προϊόντα σε ξένες αγορές.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- ▶ Το περιβάλλον της εμπειρίας
 - Εμπειρία Πελάτη (Customer Experience)
 - Εμπειρία Χρήστη (User Experience)
 - Οι διαφορές τους
 - Η αναγκαστική αλληλεπίδρασή τους
- ▶ Ξεχωρίζω από τους ανταγωνιστές
 - Κλασσικές οδοί
 - Η Εμπειρία Πελάτη: μονόδρομος για το χτίσιμο του Brand Loyalty
 - Η διαδρομή εμπειριών: τέλος στα σημεία αναφοράς για τον πελάτη
 - Η μετρησιμότητα της Εμπειρίας του Πελάτη (Customer experience metrics)
- ▶ Στρατηγικές Customer Experience
 - Αύξηση της αφοσίωσης του πελάτη
 - Προώθηση καινοτομίας της εταιρείας
 - Η συνέργεια με την εμπειρία του χρήστη
- ▶ User Experience σε ηλεκτρονικό επίπεδο (digital)
 - Η αλληλεπίδραση των πελατών με το προϊόν/web/app
 - User Experience: τα βασικά στοιχεία
 - Μετρησιμότητα της εμπειρίας χρήστη (User Experience metrics)
 - Παραδείγματα

ΣΤΟΧΟΙ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Δημιουργήσουν, να μετρήσουν και να βελτιώσουν τη «διαδρομή» και εμπειρία του ξένου καταναλωτή για το brand τους
- Αυξήσουν την αφοσίωση στο brand/προϊόν τους
- Εφαρμόσουν αποτελεσματικές τεχνικές για να φέρουν τη φωνή του πελάτη στην εταιρεία

ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

Το σεμινάριο μπορεί να οργανωθεί και αποκλειστικά για την εταιρεία σας, εάν υπάρχει ομάδα στελεχών σας που επιθυμεί να το παρακολουθήσει.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε διευθυντικά στελέχη και υπευθύνους στρατηγικής, μάρκετινγκ και εξαγωγικών πωλήσεων, αλλά και σε στελέχη που υποστηρίζουν την εξαγωγική προσπάθεια. Επίσης απευθύνεται σε συμβούλους επιχειρήσεων.

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ

Νατάσα Λιβανού

ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ

13-14 Δεκεμβρίου 2019

Παρασκευή 16:00-19:00 & Σάββατο 10:00-15:00 (8 ώρες)

ΔΙΔΑΚΤΡΑ

€ 220 Επιδότηση μέσω ΛΑΕΚ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στην επόμενη σελίδα.

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου θα δοθεί βεβαίωση παρακολούθησης.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Μπορείτε να καλέσετε στα τηλ. 2103680006 ή 2103680056, ή να στείλετε email στη διεύθυνση training@hau.gr.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Εγγραφές γίνονται έως και τρεις ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου και εφόσον ακόμα υπάρχουν διαθέσιμες θέσεις, με τους ακόλουθους τρόπους:

ONLINE

Εγγραφείτε [εδώ](#). Πατώντας το κουμπί Εγγραφή θα μεταβείτε σε ασφαλές περιβάλλον πληρωμών της Viva Payments. Online εγγραφή γίνεται με χρήση χρεωστικής, προπληρωμένης ή πιστωτικής κάρτας. Στην περίπτωση της πιστωτικής κάρτας μπορείτε να επιλέξετε άτοκες δόσεις (ο μέγιστος αριθμός δόσεων εμφανίζεται αφού γράψετε τα στοιχεία της κάρτας σας). Εφόσον η συναλλαγή είναι επιτυχής θα λάβετε μήνυμα επιβεβαίωσης, ενώ στη συνέχεια θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να διευκρινίσουμε αν επιθυμείτε προσωπική απόδειξη ή τιμολόγιο.

ΜΕΣΩ E-MAIL

Μπορείτε να εγγραφείτε ή να δηλώσετε συμμετοχή για στελέχη της εταιρείας σας στέλνοντας στο training@hau.gr συμπληρωμένη και σκαναρισμένη αίτηση συμμετοχής και αντίγραφο της κατάθεσης/ μεταφοράς των διδάκτρων σε έναν από τους τραπεζικούς λογαριασμούς της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης που αναγράφονται παρακάτω. Σε περίπτωση εταιρικής συμμετοχής η αίτηση γίνεται δεκτή μόνο εφόσον φέρει σφραγίδα της εταιρείας και έχει σημειωμένα στα αντίστοιχα πεδία πλήρη στοιχεία τιμολόγησης. Παρακαλούμε σημειώστε ότι τυχόν τραπεζικά έξοδα που προκύπτουν κατά τη συναλλαγή βαρύνουν τον εντολέα. Για τη συμμετοχή 3 ή περισσότερων στελεχών της ίδιας εταιρείας στο πρόγραμμα, ο εργοδότης δικαιούται έκπτωση 10%.

Η Ελληνοαμερικανική Ένωση διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης οποιουδήποτε προγράμματος για απρόβλεπτο λόγο. Σε τέτοια περίπτωση τα δίδακτρα που έχουν καταβληθεί επιστρέφονται.

ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

- Eurobank: 0026-0012370100176525
(IBAN GR26 0260 0120 0003 7010 0176 525)
- Alpha Bank: 441-00-2002-000010
(IBAN GR18 0140 4410441002002000010)

Η Ελληνοαμερικανική Ένωση έχει άδεια λειτουργίας Κέντρου Δια Βίου Μάθησης Επιπέδου Δύο από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ).

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Επιθυμώ να εγγραφώ και να παρακολουθήσω το σεμινάριο:
Η Εμπειρία του Πελάτη ως Μοχλός Ανάπτυξης των Εξαγωγικών Πωλήσεων (13-14 Δεκεμβρίου 2019)

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τα πεδία με αστερίσκο (*) είναι υποχρεωτικά

Επίθετο*
Όνομα*
Εταιρεία Θέση/Ιδιότητα
Δ/νση Κατοικίας ΤΚ / Πόλη
Κινητό Τηλ.*
E-mail*

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Αν χρειάζεστε τιμολόγιο όλα τα πεδία είναι υποχρεωτικά

Επωνυμία εταιρείας
Αντικείμενο
Διεύθυνση
ΤΚ / Πόλη
Τηλ. / Fax
ΑΦΜ
ΔΟΥ
Χρήση ΛΑΕΚ ΝΑΙ ΟΧΙ

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Για γραπτή ακύρωση συμμετοχής έως και 15 ημέρες πριν την έναρξη του προγράμματος επιστρέφεται το 100% των διδάκτρων. Μετά την προθεσμία αυτή δεν επιστρέφονται δίδακτρα.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Ελληνοαμερικανική Ένωση συλλέγει και κάνει χρήση των προσωπικών δεδομένων, που οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώνουν στην αίτηση εγγραφής για τη συμμετοχή τους στο ανωτέρω εκπαιδευτικό πρόγραμμα, με σκοπό την άρτια διεξαγωγή του προγράμματος (τιμολόγηση, μαθητολόγιο, κλπ.), την έκδοση πιστοποιητικού παρακολούθησης και την εξυπηρέτηση αιτημάτων των ιδίων ή των εργοδοτών τους που χρηματοδοτούν την συμμετοχή τους στην εκπαίδευση. Τα δεδομένα που ζητάμε θα τηρούνται από την Ελληνοαμερικανική Ένωση σε ηλεκτρονικό και/ ή φυσικό αρχείο και θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας για τους σκοπούς που περιγράφονται παραπάνω. Η Ελληνοαμερικανική Ένωση θα διατηρεί τα δεδομένα για 5 χρόνια μετά τη λήξη του εκπαιδευτικού προγράμματος εφόσον δεν προκύψει εν τω μεταξύ νέα εγγραφή.

Έχετε δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά σας δεδομένα που διατηρεί η Ελληνοαμερικανική Ένωση, διόρθωσης, διαγραφής, φορητότητας, περιορισμού της επεξεργασίας, εναντίωσης ή ανάκλησης της συγκατάθεσής σας. Μπορείτε να ασκήσετε τα ανωτέρω δικαιώματά σας με την αποστολή αίτησης στην Ελληνοαμερικανική Ένωση (Μασσαλίας 22 – 106 80 Αθήνα ή στο email: privacy@hau.gr).

Για οποιαδήποτε περαιτέρω απορία σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ελληνοαμερικανικής Ένωσης (DPO): E: privacy@hau.gr, T: 210 3680056.

Κατανοώ και αποδέχομαι τις διαδικασίες εγγραφών και τις πολιτικές ακύρωσης συμμετοχής και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Όνομα / Υπογραφή Ημ/ία

