

Vellum Diploma in Customer Service

Εξυπηρέτηση
Πελατών



2020-2021
ΟΔΗΓΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η παροχή άριστης εξυπηρέτησης στους πελάτες σας είναι απαραίτητη για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της επιχείρησής σας. Το **Vellum Diploma in Customer Service** παρουσιάζει τα θεμελιώδη στοιχεία που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών και εξηγεί πώς μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Επιπλέον, περιγράφει πώς μια επιχείρηση μπορεί να αναπτύξει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης των πελατών της στο υψηλότερο επίπεδο.

Το **Vellum Diploma in Customer Service** περιγράφει τον ρόλο της εξυπηρέτησης πελατών στη βιομηχανία της φιλοξενίας, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα. Επίσης, τα τμήματα αυτά εξηγούν τα στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθούν σχετικά με αυτούς τους τομείς.

Τα **ΔΩΡΕΑΝ** μαθήματα για την απόκτηση του **Vellum Diploma in Customer Service**, είναι ιδανικά για διευθυντές επιχειρήσεων, ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και επιχειρηματίες που επιθυμούν να μάθουν πώς να εφαρμόσουν ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στην επιχείρησή τους. Τα μαθήματα αυτά ενδιαφέρουν επίσης το προσωπικό λιανικής πώλησης, τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και τους δημόσιους υπαλλήλους που θέλουν να γίνουν ειδικοί στην άριστη και αποτελεσματικότερη παροχή εξυπηρέτησης πελατών.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

1. Μεθοδολογία εκπαίδευσης

Η παρακολούθηση του προγράμματος υλοποιείται με τη μέθοδο της ασύγχρονης τηλεκατάρτισης. Η πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεκατάρτισης έχει τρίμηνη διάρκεια και οι συμμετέχοντες υποστηρίζονται εξ ολοκλήρου online.

2. Πιστοποίηση

Μετά την ολοκλήρωση του τμήματος ακολουθεί η υποχρεωτική συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις για την λήψη πιστοποιητικού **Vellum Diploma in Customer Service** μέσω της εξεταστικής μεθόδου *examinny*, που υποστηρίζεται από τον φορέα πιστοποίησης **Vellum Global Educational Services**.

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ: ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
	ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 400 ΩΡΕΣ
	VIDEO: ΝΑΙ
	ΗΧΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ: ΝΑΙ
	ΤΥΠΟΣ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ
	ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΕΛΚΕΔΙΜ ΚΔΒΜ2, ΚΩΔ. ΕΟΠΠΕΠ: 2000453
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ
	ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET: ΝΑΙ
	ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: VELLUM GLOBAL EDUCATIONAL CY LIMITED



ΟΦΕΛΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος, ο σπουδαστής θα είναι σε θέση:

1. Να εφαρμόσει τα θεμελιώδη στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών σε μια επιχείρηση.
2. Να προωθήσει ένα πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών από το βασικό επίπεδο σε προχωρημένο.
3. Να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με τους πελάτες του χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας.
4. Να λαμβάνει σχόλια πελατών για να έχει τη δυνατότητα να βελτιώνει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών του.
5. Να εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο της φιλοξενίας, του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα.



ECVET - ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Τα Ελληνικά Κέντρα Δια 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.

Σε κάθε ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων αποδίδονται βαθμοί ECVET, με βάση τον εκτιμώμενο χρόνο ενασχόλησης του σπουδαστή με τα εκπαιδευτικά αντικείμενα. Για τα προγράμματα εξειδίκευσης, 1 βαθμός ECVET αντιστοιχεί σε 12 ώρες. Η χρήση των πιστωτικών βαθμών ECVET επιτρέπει την αναγνώριση, μεταφορά και συσσώρευση πιστωτικών μονάδων μεταξύ προγραμμάτων από διαφορετικά εκπαιδευτικά κέντρα.

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 απόφοιτους 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 ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ISO 9001:2015

Το πρόγραμμα διαχείρισης της **Vellum Global Educational Services** επιθεωρήθηκε από την **InovaCert - GCB Ltd.** κι ευρέθη να συμμορφώνεται με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο δημιουργίας, εφαρμογής και διατήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015 (αρ. Πιστοποιητικού: 030350000540009)**. Το ίδιο ισχύει και για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας του φορέα κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** τα οποία αξιολογήθηκαν και πιστοποιήθηκαν από τον φορέα **RigCert (κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82Q)**.

Το **ISO 9001:2015**, ως διεθνές πρότυπο, έχει αναγνωριστεί ως η βάση για κάθε εταιρεία η οποία προσπαθεί να δημιουργήσει ένα σύστημα διαχείρισης το οποίο στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη και τη διαρκή ποιοτική του βελτίωση, κάτι που εξασφαλίζεται από τακτικούς ελέγχους των διαδικασιών από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

ISO/IEC 27001:2013

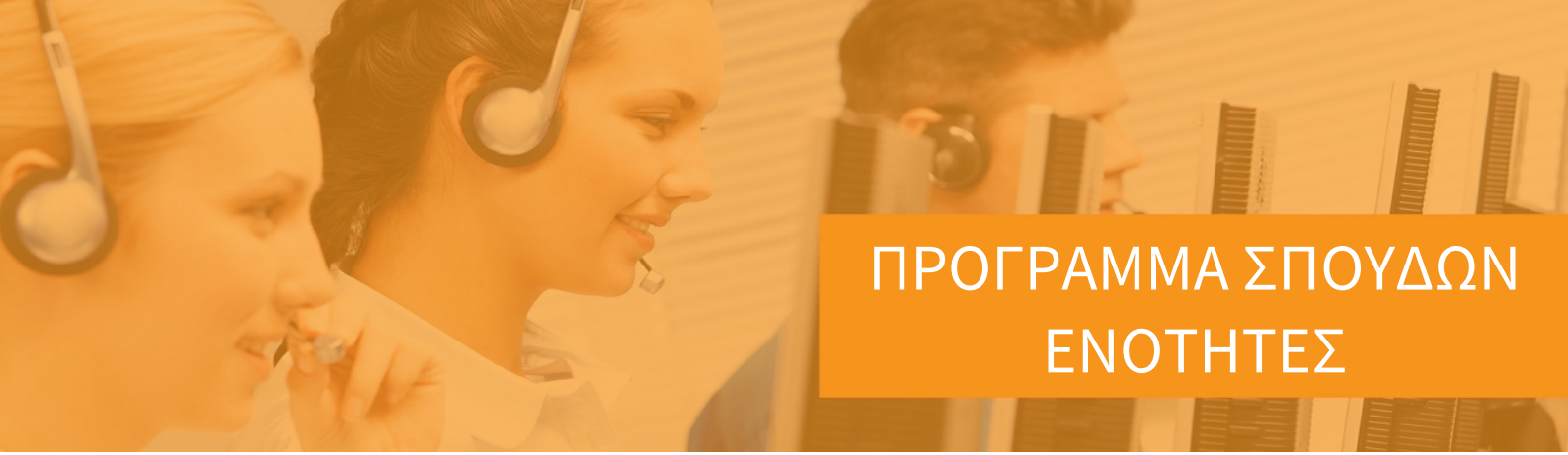
Ο φορέας κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχει επίσης αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί από το φορέα **RigCert (κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82IS)** ότι τηρεί το διεθνές πρότυπο **ISO/IEC 27001:2013**, το οποίο οφορά τη διαχείριση και ασφάλεια πληροφοριών.

Πιστοποίηση ΕΟΠΠΕΠ (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού)

Τα **Ελληνικά Κέντρα Δια 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 Δια 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 Δια Βίου Μάθηση.

Τόσο η Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όσο και η Πιστοποίηση από τον **ΕΟΠΠΕΠ**, εξασφαλίζουν την ικανότητα των ανωτέρω φορέων (**Vellum Global Educational Services & ΕΛΚΕΔΙΜ**) να παρέχουν ποιοτικά επιμορφωτικά προγράμματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των καταρτιζόμενων.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Ενότητα 1η: Βασικά Στοιχεία Εξυπηρέτησης Πελατών

- 1.1 Μαθησιακοί Στόχοι Κεφαλαίου
- 1.2 Εισαγωγή στην Εξυπηρέτηση Πελατών
- 1.3 Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών
- 1.4 Επικοινωνώντας με τον Πελάτη
- 1.5 Ανακεφαλαίωση

Ενότητα 2η: Παρέχοντας Άριστη Εξυπηρέτηση

- 2.1 Μαθησιακοί στόχοι
- 2.2 Τι σημαίνει άριστη εξυπηρέτηση
- 2.3 Διατηρώντας τα standards άριστης εξυπηρέτησης
- 2.4 Δημιουργώντας πιστούς πελάτες
- 2.5 Ανακεφαλαίωση

Ενότητα 3η: Η Εξυπηρέτηση Πελατών στην Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία

- 3.1 Μαθησιακοί στόχοι
- 3.2 Το Προφίλ του Πελάτη
- 3.3 12 βήματα για ανώτατες υπηρεσίες φιλοξενίας
- 3.4 Εξυπηρέτηση Πελατών σε Εστιατόρια
- 3.5 Διοίκηση στην ξενοδοχειακή βιομηχανία
- 3.6 Ανακεφαλαίωση



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Ενότητα 4η: Εξυπηρέτηση Πελατών στο Λιανικό Εμπόριο

- 4.1 Μαθησιακά Αποτελέσματα
- 4.2 Η Φιλοσοφία της Εξυπηρέτησης στο λιανικό εμπόριο
- 4.3 Επικοινωνία με τον πελάτη
- 4.4 Διοίκηση στη Βιομηχανία του Εμπορίου
- 4.5 Ανακεφαλαίωση

Ενότητα 5η: Εξυπηρέτηση Πελατών στον Δημόσιο Τομέα

- 5.1 Μαθησιακά Αποτελέσματα
- 5.2 Η φιλοσοφία της Εξυπηρέτησης Πελατών στον Δημόσιο Τομέα
- 5.3 Αρχές και Πολιτικές Εξυπηρέτησης Πελατών στον Δημόσιο Τομέα
- 5.4 Ανακεφαλαίωση

ΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ



Certificate Title - Τίτλος Πιστοποιητικού:

VELLUM DIPLOMA IN CUSTOMER SERVICE

Δίπλωμα της VELLUM στην Εξυπηρέτηση Πελατών

This is to certify that: - Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/η:

XXXXXX XXXXXXXX

At examination center - Στο εξεταστικό κέντρο ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ.

Has succeeded in the following modules: - Έχει επιτύχει στις παρακάτω ενότητες:

- | | |
|---|---|
| 1. Customer Service- Basic principles | 1. Εξυπηρέτηση πελατών - Βασικά |
| 2. Providing excellent customer services | 2. Παρέχοντας άριστη εξυπηρέτηση πελατών |
| 3. Customer service in the hospitality industry | 3. Εξυπηρέτηση πελατών στη βιομηχανία της φιλοξενίας |
| 4. Customer service in the retail industry | 4. Εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου |
| 5. Customer service in the public sector | 5. Εξυπηρέτηση πελατών στον δημόσιο τομέα |

Unique Candidate Identification - Μοναδικός Κωδικός Υποψηφίου XXXXXX

Certificate Serial Number - Α/Α Πιστοποιητικού: XXXXXX

Issue Date - Ημερομηνία Έκδοσης: XXXXXX

Authentication QR Code
Κωδικός Γνησιότητας QR



Nikolaos V. Takis
Nikolaos V. Takis - C.E.O. VELLUM
Nikolaos B. Tsiakos - Διευθ. Σύνβουλος VELLUM



Η εγκυρότητα του πιστοποιητικού μπορεί να επιβεβαιωθεί και στην επίσημη ιστοσελίδα της Vellum <http://www.cambridge-vellum.gr>

Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass

Ονοματεπώνυμο: ##1## ##2## Αρ. Πιστ. ΕΛΚΕΔΙΜ: ##3##

Τίτλος Πιστοποιητικού	Διεθνές Δίπλωμα της Vellum στην Εξυπηρέτηση Πελατών
Τίτλος Πιστοποιητικού στην Αγγλική Γλώσσα	Vellum Diploma in Customer Service
Τύπος Πιστοποιητικού	Πιστοποιητικό Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης
Μέθοδος Υλοποίησης του Προγράμματος	Εξ' αποστάσεως
Διάρκεια Προγράμματος	3 μήνες
Βαθμοί ECVET	16
Θεματικές Ενότητες / Μαθήματα	Πρόγραμμα Κατάρτισης
1. <u>Βασικά στοιχεία Εξυπηρέτησης Πελατών</u>	Βαθμοί ECVET
a. Μαθησιακοί Στόχοι Κεφαλαίου	
b. Εισαγωγή στην Εξυπηρέτηση Πελατών	
c. Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	
d. Επικοινωνώντας με τον Πελάτη	
e. Ανακεφαλαίωση	2
2. <u>Παρέχοντας Άριστη Εξυπηρέτηση</u>	
f. Μαθησιακοί στόχοι	
g. Τι σημαίνει άριστη εξυπηρέτηση.	
h. Διατηρώντας τα σπάντα της άριστης εξυπηρέτησης.	
i. Δημιουργώντας πιστούς πελάτες.	
j. Ανακεφαλαίωση	3
3. <u>Η Εξυπηρέτηση Πελατών στην Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία</u>	
a. Μαθησιακοί στόχοι	
b. Το Προφίλ του Πελάτη	
c. 12 βήματα για ανώτατες υπηρεσίες φιλοξενίας	
d. Εξυπηρέτηση Πελατών σε Εστιατόρια	
e. Διοίκηση στην ξενοδοχειακή βιομηχανία	
f. Ανακεφαλαίωση	3



Πιστοποιητικό Παρακολούθησης Προγράμματος Εξειδίκευσης

Ο/Η

##1## ##5## (ΟΝ. ΠΑΤΡΟΣ ##2##)

με Α.Δ.Τ. ##3##

Παρακολούθησε επιτυχώς το πρόγραμμα εξειδίκευσης με τίτλο:

Vellum Diploma in Customer Service
Δίπλωμα της Vellum στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Διάρκεια: 3 μήνες (ώρες 200)

Βαθμοί ECVET : 16

Μέθοδος διδασκαλίας: Εξ' αποστάσεως

Α/Α πιστοποιητικού: ##4##

Ημερομηνία έκδοσης: 03/09/2020

Η Διευθύντρια του ΚΔΒΜ

Βασιλική Κουρτίδου

Βασιλική Κουρτίδου

Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος

Ευάγγελος Γιομπλιάκης

Ευάγγελος Γιομπλιάκης

Αριθμός Αδείας ΕΟΠΠΕΠ: 2000453

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ

Ο **Ευάγγελος Γιομπλιάκης**, M.B.A (U.S.A), δραστηριοποιείται σε όλη την Ελλάδα ως Εκπαιδευτής, Ομιλητής & Συγγραφέας σε θέματα Πωλήσεων, Εξυπηρέτησης Πελατών, Marketing, καθώς και εξειδικευμένα θέματα Διαχείρισης Επικοινωνίας Ανείσπρακτων οφειλών.

Εχει πιστοποιηθεί από φορείς όπως ΕΚΕΠΙΣ, ΕΚΔΔ, ΙΔΕΚΕ και ΕΟΜΜΕΧ. Επίσης, διαθέτει 20ετή Διδακτική & Συμβουλευτική εμπειρία, σε φορείς όπως ΚΑΕΛΕ, Εμπορικούς Συλλόγους, ΚΕΚ, ΙΔΕΚΕ (ΗΣΙΟΔΟΣ), Υπουργείο Παιδείας (ΕΡΜΕΙΟΝ, ΤΕΙ), Εθν. Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης κι εταιρείες Ιδιωτικού Τομέα.



Ευάγγελος Γιομπλιάκης

✉ gio@vellum.org.gr



email: info@vellum.org.gr
website: www.vellum.org.gr



email: info@freestudies.gr
website: 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

