

<b>ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ</b>			
<b>Τίτλος: Αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών &amp; χειρισμών παραπόνων στην Εργασία</b>			
<b>Ώρες Εφαρμογής</b>	<b>Διάρκεια</b>	<b>Χρονοτοποθέτηση Περιεχομένου</b>	<b>Εκπαιδευτής</b>
9:00	9:15	15'	<b>Εναρκτήρια Συνάντηση</b> ANNITA ΠΕΤΡΟΥ
9:15	11:30	135'	<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 1:</b> 1. Η διαδικασία της Επικοινωνίας 2. Τρόποι Επικοινωνίας (Communication Styles) 3. Εμπόδια στην Επικοινωνία και πως ξεπερνιούνται 4. Επιτυχημένη Επικοινωνία με όλους ANNITA ΠΕΤΡΟΥ
<b>11:30</b>	<b>11:45</b>	<b>15'</b>	<b>ΔΙΑΔΕΙΜΜΑ</b>
11:45	12:30	45'	<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 1 - Συνέχεια:</b> 5. Αποτελεσματική ακρόαση 6. Γλώσσα σώματος & Παραγλώσσα – το 93% της Επικοινωνίας ANNITA ΠΕΤΡΟΥ
12:30	14:15	105'	<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2:</b> 1. Πλαίσιο χειρισμού παραπόνων, αρμοδιότητες 2. Αντιμετώπιση επιθετικών συμπεριφορών ANNITA ΠΕΤΡΟΥ
<b>14:15</b>	<b>14:30</b>	<b>15'</b>	<b>ΔΙΑΔΕΙΜΜΑ</b>
14:30	16:15	105'	<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - Συνέχεια:</b> 3. Προγραμματισμός και σχεδιασμός 4. Λειτουργία της διεργασίας χειρισμού παραπόνων ANNITA ΠΕΤΡΟΥ
16:15	16:30	15'	<b>Καταληκτική Συνάντηση:</b> Ανακεφαλαίωση Αξιολόγηση ANNITA ΠΕΤΡΟΥ