  **ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ**

# Κορίνθου 23 (Πλ.Δερβενακίων)

#### **Άργος, 30 Μαΐου 2024**

#### **Αρ. Πρωτ:1768/Φ.134**

**ΠΡΟΣ:Μ.Μ.Ε. Ν. ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ**

# 21231 – Άργος

**Τηλ.: 27510 67216,63023**

**Φαξ : 27510 24595**

**E-mail :** [ebear@otenet.gr](mailto:ebear@otenet.gr)

**Site :** [www.arcci.gr](http://www.arcci.gr)

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

**«ΝΕΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ»**

Το **Επιμελητήριο Αργολίδας** στο πλαίσιο της συνεχούς επιμόρφωσης και αναβάθμισης δεξιοτήτων των επιχειρήσεων - μελών του, **διοργανώνει δύο νέα επιμορφωτικά σεμινάρια** σε συνεργασία με το IST College *(αναγνωρισμένο εκπαιδευτικό ίδρυμα από το Ελληνικό Υπουργείο Παιδείας),* με την παρακάτω θεματολογία:

1. **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΚΡΙΤΙΚΩΝ**

**Σκοπός :** H υιοθέτηση ορθών πρακτικών για τη διαχείριση των διαδικτυακών κριτικών (reviews). Μέσα από μια σειρά ασκήσεων, παραδειγμάτων και case studies, οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να απαντούν σε μία κριτική, ώστε να ενισχύσουν την εταιρική φήμη και εν τέλει να διευρύνουν την πελατεία τους.

**Απευθύνεται:** Σε ιδιοκτήτες και στελέχη που εργάζονται σε ξενοδοχεία, επισιτιστικές επιχειρήσεις, καταστήματα και e-shops και σε όποιους διαχειρίζονται τις κριτικές.

**Τρόπος Υλοποίησης:** Δια ζώσης διδασκαλία

**Μέγιστος Αριθμός Συμμετεχόντων:** έως 30 εκπαιδευόμενοι

**Κόστος Συμμετοχής:** 30€

**Συνολική Διάρκεια Προγράμματος:** 4 ώρες

**Ημερομηνία και ώρα Διεξαγωγής:** Ιούνιος 2024

* Σάββατο 29 Ιουνίου και ώρα 17:00 - 21:00

**Εισηγητής :** Ιωάννης Πρωτοπαπαδάκης

*Ο* ***Ιωάννης Πρωτοπαπαδάκης*** *είναι ειδικός στον τομέα του Μάρκετινγκ, της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών και της Διαχείρισης Παραπόνων. Απέκτησε το Μεταπτυχιακό του στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA in Marketing) από το Cleveland State University στην Αμερική και είναι πτυχιούχος του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιά. Διαχειριστής του ιστότοπου marketing-tips.gr, ο κ. Πρωτοπαπαδάκης έχει εργαστεί στο τμήμα Μάρκετινγκ της Misko-Barilla. Από το 2000 έως σήμερα, διδάσκει ως καθηγητής σε θέματα Μάρκετινγκ, Ποιοτικής Εξυπηρέτησης, καθώς και Διαχείρισης Παραπόνων και Κριτικών. Είναι συγγραφέας 21 βιβλίων, αρθρογραφεί στο epixeiro.gr, και έχει διατελέσει σύμβουλος Μάρκετινγκ και Προώθησης για ξενοδοχεία και εστιατόρια. Τέλος, έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό διαφόρων ξενοδοχείων στη διαχείριση παραπόνων και την εξυπηρέτηση πελατών.*

**Πληροφορίες και Φόρμα Εγγραφής:** [**https://forms.gle/7p5oYi5kgCnzaRAF7**](https://forms.gle/7p5oYi5kgCnzaRAF7)

1. **ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

**Σκοπός :** Η απόκτηση απαραίτητων δεξιοτήτων, τεχνικών και μεθόδων που θα βοηθήσουν στην παροχή μιας αξιομνημόνευτης εμπειρίας του πελάτη, η οποία θα προέλθει μέσα από την άριστη εξυπηρέτησή του και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Οι συμμετέχοντες θα εξοπλιστούν με τα κατάλληλα εφόδια για την αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων ακόμη και των πιο δύσκολων πελατών, μετατρέποντας τα σε κέρδος για την επιχείρησή τους.

**Απευθύνεται:** Σε όσους έρχονται άμεσα ή έμμεσα σε επαφή με τον πελάτη, σε ιδιοκτήτες καταστημάτων, ξενοδοχείων και εστιατορίων που θέλουν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης παραπόνων.

**Τρόπος Υλοποίησης:** Δια ζώσης διδασκαλία

**Μέγιστος Αριθμός Συμμετεχόντων:** έως 30 εκπαιδευόμενοι

**Κόστος Συμμετοχής:** 50€

**Συνολική Διάρκεια Προγράμματος**: 8 ώρες(2 εκπαιδευτικές συναντήσεις των 4 ωρών)

**Ημερομηνίες και ώρες Διεξαγωγής:** Ιούλιος 2024

* Δευτέρα 1 Ιουλίου και ώρα 17:30 - 21:30
* Δευτέρα 8 Ιουλίου και ώρα 17:30 - 21:30

**Εισηγητής :** Ιωάννης Πρωτοπαπαδάκης

*Ο* ***Ιωάννης Πρωτοπαπαδάκης*** *είναι ειδικός στον τομέα του Μάρκετινγκ, της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών και της Διαχείρισης Παραπόνων. Απέκτησε το Μεταπτυχιακό του στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA in Marketing) από το Cleveland State University στην Αμερική και είναι πτυχιούχος του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιά. Διαχειριστής του ιστότοπου marketing-tips.gr, ο κ. Πρωτοπαπαδάκης έχει εργαστεί στο τμήμα Μάρκετινγκ της Misko-Barilla. Από το 2000 έως σήμερα, διδάσκει ως καθηγητής σε θέματα Μάρκετινγκ, Ποιοτικής Εξυπηρέτησης, καθώς και Διαχείρισης Παραπόνων και Κριτικών. Είναι συγγραφέας 21 βιβλίων, αρθρογραφεί στο epixeiro.gr, και έχει διατελέσει σύμβουλος Μάρκετινγκ και Προώθησης για ξενοδοχεία και εστιατόρια. Τέλος, έχει εκπαιδεύσει το προσωπικό διαφόρων ξενοδοχείων στη διαχείριση παραπόνων και την εξυπηρέτηση πελατών.*

**Πληροφορίες και Φόρμα Εγγραφής:** [**https://forms.gle/Q3xvqgHyTnf2JE1A7**](https://forms.gle/Q3xvqgHyTnf2JE1A7)

**ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

Μετά το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα δοθεί **Βεβαίωση Παρακολούθησης** στους συμμετέχοντες.

Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να επικοινωνείτε όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες στο τηλέφωνο του Επιμελητηρίου Αργολίδας 27510 - 67216 (εσωτερική γραμμή 2).

**Ο Πρόεδρος**

**Φώτιος Δαμούλος**