



**Εκπαιδευτικά
Προγράμματα Στελεχών
Επιχειρήσεων**

Σε συνεργασία με το



Επικοινωνία: sgounar@aueb.gr

Τηλ. 2108203712

Δuo Λόγια για το Εργαστήριο Μάρκετινγκ

Το Εργαστήριο Μάρκετινγκ (ALARM) ανήκει στο Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Εκτός από τη συνεισφορά του στο πλαίσιο των Πανεπιστημιακών σπουδών για τους φοιτητές του Τμήματος, στόχος του ALARM είναι επίσης να συμβάλει στη διάδοση του Μάρκετινγκ γενικότερα στην ελληνική κοινωνία και να προάγει την επιστημονική έρευνα στο χώρο του Μάρκετινγκ. Στο πλαίσιο του στόχου αυτού, το ALARM

- εκπαιδεύει στελέχη επιχειρήσεων,
- πραγματοποιεί συστηματικά εμπειρικές μελέτες, και
- υποστηρίζει συμβουλευτικά τις ελληνικές επιχειρήσεις.

1

Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Το ALARM υλοποιεί εκπαιδευτικά προγράμματα που απευθύνονται σε στελέχη από διάφορες επιχειρήσεις που θα επιθυμούσαν να παρακολουθήσουν κάποιο από τα προγράμματα που προσφέρει (open executive training) καθώς και προγράμματα για τα στελέχη μεμονωμένων επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται να δώσουν στα στελέχη τους τη δυνατότητα να εκπαιδευθούν χωρίς την παρουσία στελεχών άλλων επιχειρήσεων (ενδωεπιχειρησιακή εκπαίδευση).

Για τη συμμετοχή στα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα δεν απαιτείται η κατοχή πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών και οι συμμετέχοντες παίρνουν πιστοποιητικό συμμετοχής ενώ είναι επίσης δυνατή η επιδότηση της συμμετοχής από το πρόγραμμα του ΟΑΕΔ ΛΑΕΚ 0.45%

Εκπαιδευτική Διαδικασία, Εισηγητές, Χώρος Διεξαγωγής

Η εκπαιδευτική διαδικασία περιλαμβάνει, εκτός από εισηγήσεις, πλήθος ασκήσεων και μελετών πραγματικών περιπτώσεων (case studies) ενώ εμπλουτίζεται, όπου χρειάζεται, με εκπαιδευτικά video και βιωματικές ασκήσεις. Με τον τρόπο αυτό υποστηρίζονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι μαθησιακές ανάγκες ενηλίκων. Οι εισηγητές είναι μέλη ΔΕΠ του Τμήματος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας καθώς και Επιστημονικοί Συνεργάτες του Τμήματος, με πολύχρονη εμπειρία στην εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων. Τα προγράμματα διεξάγονται στους χώρους του Πανεπιστημίου αλλά **υπάρχει δυνατότητα** διεξαγωγής σε χώρο της επιλογής της επιχείρησης στην περίπτωση ενδοεπιχειρησιακού προγράμματος.



Εκπαιδευτικά Προγράμματα

Αποτελεσματικές Διαπραγματεύσεις

Αντικείμενο του Σεμιναρίου

Η βελτίωση των δεξιοτήτων διαπραγμάτευσης στο πλαίσιο ενός περιβάλλοντος επίλυσης προβλημάτων και ταυτόχρονα βελτίωσης της σχέσης με το άλλο μέρος, ακολουθώντας μια στρατηγική διαπραγμάτευσης πέντε βασικών αρχών.

Οι συμμετέχοντες, εκτός από τη θεωρητική τεκμηρίωση, έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν πρακτικά τις διαπραγματευτικές τους δεξιότητες, μέσα από ένα μεγάλο αριθμό διαπραγματεύσεων που διεξάγουν οι ίδιοι με μορφή “role playing” κατά τη διάρκεια του προγράμματος.

Οφέλη για τους Συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν :

- Να χειρίζονται αποτελεσματικότερα κάθε περίπτωση διαπραγμάτευσης.
- Να πετυχαίνουν συμφωνίες που εξυπηρετούν τα συμφέροντα τους.
- Να βελτιώνουν ταυτόχρονα τη σχέση τους με το άλλο μέρος διασφαλίζοντας συνθήκες και όρους μακροχρόνιας συνεργασίας.
- Να χειρίζονται «σκληρούς» διαπραγματευτές.
- Να αναγνωρίζουν και να αποφεύγουν τις «παγίδες» της διαδικασίας της διαπραγμάτευσης.

Διάρκεια του Σεμιναρίου

Το σεμινάριο είναι διάρκειας 2 ημερών (16 διδακτικές ώρες).



Key Account Management

Αντικείμενο του Σεμιναρίου

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης σχέσεων με πελάτες στρατηγικής σημασίας για την επιχείρηση ώστε να διασφαλιστεί πλαίσιο μακροχρόνιας και αποτελεσματικής συνεργασίας.

Μέσα από το συγκεκριμένο σεμινάριο οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία (i) να αναπτύξουν τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την παρακολούθηση ενός χαρτοφυλακίου πελατών στο οποίο περιλαμβάνονται και στρατηγικής σημασίας πελάτες και (ii) να καλλιεργήσουν τις επικοινωνιακές εκείνες δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με τα στελέχη των πελατών που εμπλέκονται στην αγοραστική διαδικασία.

3

Στόχοι του Σεμιναρίου:

Οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν :

- Να αναγνωρίζουν τους πελάτες στρατηγικής σημασίας της επιχείρησης στην οποία εργάζονται.
- Να διαγνώσουν αποτελεσματικά το επίπεδο της σχέσης μαζί τους.
- Να αναλύουν σε στρατηγικό επίπεδο τις προτεραιότητες και τα ζητήματα που η επιχείρησή τους θα πρέπει να επιλύσει για την ανάπτυξη των σχέσεων με τους συγκεκριμένους πελάτες.
- Να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τακτικές μάρκετινγκ που αφορούν πελάτες στρατηγικής σημασίας.
- Να κατανοούν τις επικοινωνιακές προτιμήσεις των στελεχών με τα οποία έρχονται σε επαφή στους πελάτες στρατηγικής σημασίας.
- Να παρουσιάζουν αποτελεσματικά τα οφέλη που ένας πελάτης στρατηγικής σημασίας μπορεί να έχει από τη συνεργασία με την επιχείρησή τους.

Διάρκεια του Σεμιναρίου

Το σεμινάριο είναι διάρκειας 2 ημερών (16 διδακτικές ώρες).



Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Πελάτη

Αντικείμενο του Σεμιναρίου

Η ανάπτυξη της κουλτούρας της εξυπηρέτησης του πελάτη από τα στελέχη εκείνα που επηρεάζουν το επίπεδο της εξυπηρέτησης του πελάτη, ανεξάρτητα αν έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη ή όχι.

Ολοκληρώνοντας το σεμινάριο οι συμμετέχοντες κατανοούν σε βάθος πώς ο ανθρώπινος παράγοντας και οι διαδικασίες παροχής των υπηρεσιών επηρεάζουν την ικανότητα της επιχείρησης να διαχειριστεί τις στιγμές της αλήθειας στην διαμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη από την εξυπηρέτηση που του προσφέρεται.

4

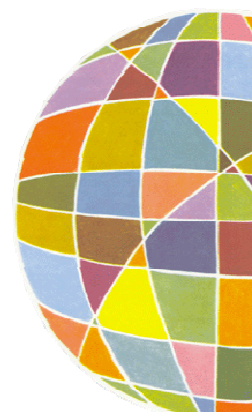
Στόχοι του Σεμιναρίου:

Οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν :

- Να κατανοήσουν τη φύση των υπηρεσιών και πώς αυτή συνδέεται με τη διαμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη κατά την εξυπηρέτησή του.
- Να γνωρίσουν τη σημασία που έχει ο ανθρώπινος παράγοντας και οι εργαζόμενοι στην εμπειρία του πελάτη και να θέτουν προτεραιότητες αναφορικά με την αποτελεσματική διοίκηση των συγκεκριμένων εργαζομένων.
- Να γνωρίσουν τη σημασία που έχουν οι διαδικασίες εξυπηρέτησης των πελατών στην εμπειρία του πελάτη και να σχεδιάζουν πελατοκεντρικές διαδικασίες.
- Να μάθουν την έννοια των *Στιγμών της Αλήθειας* και να μπορούν να διοικήσουν αποτελεσματικά την εμπειρία που αποκομίζει ο πελάτης από την εξυπηρέτησή του.
- Να θέτουν αποτελεσματικές επικοινωνιακές προτεραιότητες για τις περιπτώσεις εκείνες που ο πελάτης έρχεται σε άμεση επαφή με την επιχείρηση.
- Να διοικούν αποτελεσματικά τους πελάτες που διατυπώνουν παράπονα από την εξυπηρέτηση.

Διάρκεια του Σεμιναρίου

Το σεμινάριο είναι διάρκειας 2 ημερών (16 διδακτικές ώρες).



e-Marketing: Μεγιστοποιήστε τις αποδόσεις σας με ελάχιστο κόστος

Αντικείμενο του Σεμιναρίου

Στην Ελλάδα περίπου 100-200 νέες επιχειρήσεις κάθε μήνα εισέρχονται δυναμικά στο Internet επιδιώκοντας να αξιοποιήσουν, το πλήθος των δυνατοτήτων που προσφέρει αυτό το νέο κανάλι διανομής. Ωστόσο, οι περισσότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο Internet στηρίζονται σχεδόν αποκλειστικά στις δυνατότητες των σχεδιαστών websites για να κάνουν την ηλεκτρονική τους παρουσία περισσότερο αποδοτική αφήνοντας ανεκμετάλλευτες τις ευκαιρίες που περιεχούν τα νέα εργαλεία μάρκετινγκ που έχουν αναπτυχθεί στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-marketing).

Το σεμινάριο αυτό αποσκοπεί στο να δώσει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να γνωρίσουν το πλήθος των νέων εργαλείων του ηλεκτρονικού μάρκετινγκ και να εντοπίσουν εκείνα που θα τους επιτρέψουν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα των ενεργειών μάρκετινγκ μειώνοντας δραματικά το κόστος υλοποίησης αυτών. Η εκμάθηση πραγματοποιείται με τη χρήση πραγματικών περιπτώσεων από την Ελληνική και την παγκόσμια αγορά.

5

Οφέλη για τους συμμετέχοντες

- Κατανόηση της νέας πραγματικότητας που έχει δημιουργήσει το e-commerce
- Εκμάθηση των εργαλείων και των τεχνικών του e-marketing
- eCRM - Ανάπτυξη και διατήρηση σχέσεων με τους πελάτες
- Εργαλεία μέτρηση και αξιολόγησης των ενεργειών e-marketing

Διάρκεια του Σεμιναρίου

Το σεμινάριο είναι διάρκειας 2 ημερών (16 διδακτικές ώρες).



Στατιστική για επιχειρηματικές αποφάσεις με τη χρήση του SPSS

Αντικείμενο του Σεμιναρίου

Η λήψη των άριστων αποφάσεων, προϋποθέτει ότι το στέλεχος της επιχείρησης είναι σε θέση να αναλύσει συστηματικά τις πληροφορίες που έχει στη διάθεση του. Ο βασικός ρόλος της στατιστικής είναι να παρέχει στο στέλεχος μια σειρά από εργαλεία που θα του επιτρέψουν να εξάγει τις πλέον χρήσιμες πληροφορίες από το σύνολο των διαθέσιμων πληροφοριών. Το σεμινάριο αυτό είναι σχεδιασμένο γι να παρέχει στα στελέχη τη γνώση και τον τρόπο χρήσης μιας σειράς εργαλείων που θα τους επιτρέψουν να αναλύσουν, να εξάγουν και να παρουσιάσουν τα πλέον χρήσιμα στοιχεία για την λήψη των καθημερινών αλλά και των πιο σύνθετων επιχειρηματικών αποφάσεων.

Στο σεμινάριο χρησιμοποιούνται πραγματικά παραδείγματα από τον κόσμο των επιχειρήσεων, ενώ δεν θεωρείται απαραίτητη η γνώση προχωρημένων αριθμητικών γνώσεων. Μέσω του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες θα μάθουν να χρησιμοποιούν το SPSS (www.spss.gr), ένα από τα πλέον ισχυρά και διαδεδομένα προγράμματα στατιστικών αναλύσεων στο χώρο των επιχειρήσεων.

Στόχοι του σεμιναρίου

- Αναγνώριση των περιπτώσεων όπου η εφαρμογή στατιστικών αναλύσεων θα ήταν χρήσιμη
- Χρήση δεδομένων και μεθόδων για την αναγωγή συμπερασμάτων από ένα μικρό δείγμα για το σύνολο των υπό εξέταση αγορών
- Εκμάθηση αποτελεσματικών τρόπων οργάνωσης και παρουσίασης των ευρημάτων των στατιστικών αναλύσεων

Διάρκεια του Σεμιναρίου

Το σεμινάριο είναι διάρκειας 2 ημερών (16 διδακτικές ώρες).



Ενδεικτικός κατάλογος εταιρειών που έχουν εκπαιδεύσει στελέχη τους

Cosmote

Interamerican

Εμπορική Τράπεζα

Eurobank

Vodafone

ΑΒ Βασιλόπουλος

EMA Α.Ε.

Τσιμέντα Χάλυψ

Dell Computers

Rilken

Αθηναϊκή Ζυθοποιία

ΔΕΛΤΑ

ΓΕΜΑΝΟΣ

GRECOTEL

Toyota

Seat

Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδας

Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού

