

Εξυπηρέτηση πελατών

ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ & ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στόχος της παρούσας ενέργειας κατάρτισης είναι η παροχή εξειδικευμένης γνώσης στους καταρτιζομένους, ώστε να μπορέσουν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων συμβάλλοντας στην ανάπτυξη τους, και να μπορούν να εκτελέσουν αποτελεσματικά τα καθήκοντα που θα τους ανατεθούν πετυχαίνοντας να γίνουν αναντικατάστατοι και να αποκτήσουν έτσι σημαντικές προοπτικές εξέλιξης στην εργασία τους.

Εκπαιδευτικές ενότητες :

- Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
- Μεθοδολογία ανάλυσης διαδικασιών εξυπηρέτησης
- Οργάνωση/Διαχείριση πελατολογίου και συστήματα εξυπηρέτησης
- Επικοινωνία με τον πελάτη - Συμπεριφορά
- Προσδιορισμός βαθμού ικανοποίησης πελάτη- διαχείριση παράπονων
- Τεχνικές Πωλήσεων
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση (After Sales Service)
- Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία, τεχνικές αναζήτησης εργασίας και βασικές αρχές εργατικού δικαίου
- Εξοικείωση των καταρτιζομένων με το χώρο της πρακτικής άσκησης








Πρακτική άσκηση














Στην πρακτική άσκηση περιλαμβάνονται γνωστές Σερραϊκές Επιχειρήσεις, Ανώνυμες Εταιρίες, Βιομηχανίες, Λογιστικά Γραφεία και Γραφεία Παροχής Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών.



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

	ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ
	ΠΑΝ-ΜΑΡΚΕΤ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ	ΕΜΠΟΡΙΟ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΑΦΟΙ ΤΣΟΛΑΚΙΔΗ&ΣΙΑ Ο.Ε	ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑ-ΣΥΝΕΡΓΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	10ΧΛΜ ΣΕΡΡΩΝ- ΝΙΓΡΙΤΑΣ
	"ΕΠΙΠΛΟ PLACE" ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡ.ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΠΙΠΛΟΥ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΦΑΕΘΩΝ ΑΒΕΕ	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΡΕΑΤΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΣΕΡΚΟ FOODS	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΜΑΤΟΠΟΛΤΟΥ ΚΑΙ ΠΟΥΡΕ ΤΟΜΑΤΑΣ	10οΧΛΜ ΣΕΡΡΩΝ- ΝΙΓΡΙΤΑΣ
	ΚΙΦΑ ΣΕΡΡΩΝ ΙΜΕ ΕΠΕ	ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	ΠΑΡΑΠΛΕΥΡΩΣ ΤΕΛΩΝΕΙΟΥ ΣΕΡΡΩΝ
	ΠΑΠΑΙΩΑΝΝΟΥ Α.Ε.	ΕΜΠΟΡΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ ΚΑΙ ΛΕΥΚΩΝΑ
	ΑΣΦΑΛΤΙΚΗ Α.Ε	ΠΑΡΑΓΩΓΗ Κ ΕΜΠΟΡΙΑ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ, ΑΔΡΑΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ Κ ΑΣΦΑΛΤΟΜΙΓΜΑΤΟΣ	7 ΧΛΜ ΣΕΡΡΩΝ- ΟΙΝΟΥΣΑΣ
	ΕΚΚΟΚΙΣΤΗΡΙΑ ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΑΜΒΑΚΟΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΑ ΣΕΡΡΩΝ
	ΠΕΤΡΙΔΗΣ	HONDOS CENTER	ΣΕΡΡΕΣ

















 	Ν. ΝΙΚΗΦΟΡΙΔΟΥ &ΣΙΑ Ε.Ε	ΕΜΠΟΡΙΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	Κ.Ε.Α. Α.Ε. ΠΑΠΑΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ- ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΑΚΙΝΗΤΩΝ Α.Ε.	ΛΕΥΚΩΝΑΣ ΣΕΡΡΕΣ
	SPORES AND PLAN	ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΠΑΙΔΙΚΩΝ ΧΑΡΩΝ	ΑΜΜΟΥΔΙΑ
	ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΞΥΛΟΓΛΥΠΤΙΚΗ	ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΞΥΛΟΓΛΥΠΤΙΚΗ	ΣΕΡΡΕΣ
	Κ.Ε.Α. Α.Ε. ΠΑΠΑΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ-ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΑΚΙΝΗΤΩΝ Α.Ε.	ΛΕΥΚΩΝΑΣ ΣΕΡΡΕΣ
	ΑΡΤΖΟΓΛΟΥ ΚΥΡΙΑΚΟΣ	ΟΔΟΣΗΜΑΝΣΕΙΣ	ΛΕΥΚΩΝΑΣ ΣΕΡΡΕΣ
	Ι.ΠΡΩΤΟΠΑΠΑΣ&ΣΙΑ Ο.Ε	ΕΜΠΟΡΙΟ ΔΙΑΝΟΜΕΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	1οΧΛΜ ΣΕΡΡΩΝ- ΝΙΓΡΙΤΑΣ
	ΣΕΡΡΕΣ ΕΞΠΡΕΣ ΣΑΡΟΓΛΟΥ ΝΙΚ.&ΣΙΑ Ο.Ε	ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	2οΧΛΜ ΣΕΡΡΩΝ- ΔΡΑΜΑΣ
	ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ ΣΙΑ ΟΕ	ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΠΙΠΛΩΝ, ΚΟΥΦΩΜΑΤΩΝ, ΚΟΥΖΙΝΩΝ, ΕΡΜΑΡΙΩΝ	ΒΙ.ΠΕ
	ΠΑΣΧΑΛΗΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ	ΕΜΠΟΡΙΑ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΕΦΟΔΙΩΝ	ΣΚΟΥΤΑΡΙ
	ΑΦΟΙ ΑΝΔΡΕΟΥ Ο.Ε.	ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ ΞΥΛΙΝΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ-ΕΠΙΠΛΑ	ΑΝΩ ΚΑΜΗΛΑ
	ΓΟΥΡΓΟΥΛΙΔΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑ&ΣΙΑ Ε.Ε	ΥΓΡΑ ΚΑΥΣΙΜΑ-ΛΙΠΑΝΤΙΚΑ- ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΛΟΥΚΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	ΧΡΩΜΑΤΑ-ΣΙΔΗΡΙΚΑ- ΥΔΡΑΥΛΙΚΑ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΜΗΛΙΑΔΗΣ Β. ΤΡΥΦΩΝ	ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ ΕΙΔΗ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ

	ΑΜΑΝΑΤΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ-ΕΜΠΟΡΙΟ ΜΑΡΜΑΡΩΝ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΑΡΑΜΠΑΤΖΗΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ	ΒΟΥΛΚΑΝΙΖΑΤΕΡ- ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΛΑΣΤΙΚΩΝ	ΒΥΡΩΝΕΙΑ ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ
	ΜΠΑΡΖΙΝΑ ΜΠΟΥΑΝΚΑ	ΑΝΑΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	4ΧΛΜ. ΣΕΡΡΩΝ- ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ
	ΧΡΙΣΤΟΦΙΔΕΛΛΗΣ ΣΑΒΒΑΣ	ΕΜΠΟΡΙΟ-ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΡΜΑΡΟΥ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΒΑΛΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ	ΕΜΠΟΡΙΑ-ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΡΜΑΡΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΒΟΓΙΑΡΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ	ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΡΜΑΡΩΝ	1ο ΣΕΡΡΩΝ- ΝΕΟΧΩΡΙΟΥ
	ΜΠΙΡΜΠΙΛΗΣ ΒΑΣΙΛΗΣ	ΨΥΚΤΙΚΟΣ-ΕΜΠΟΡΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ
	STUDIO ΕΥΦΡΑΙΜΙΔΗ	ΦΩΤΟΓΡΑΦΕΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ
	Π. ΙΩΑΝΝΙΔΟΥ & ΣΙΑ	ΕΝΟΙΚΙΑΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΑΦΟΙ ΖΑΧΑΡΗ&ΣΙΑ Ε.Ε.	ΑΛΟΥΜΙΝΟΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	ΧΟΡΤΕΡΟ ΣΕΡΡΩΝ
	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ	ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ ΕΠΙΠΛΩΝ	ΚΕΡΚΙΝΗ
	ΖΗΜΠΙΛΙΑΔΟΥ ΝΙΚ. ΜΑΡΙΑ	ΕΙΔΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΛΥΓΕΡΑΣ ΠΑΥΛΟΣ	ΕΜΠΟΡΙΟ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΕΛΚΥΣΤΗΡΩΝ	4οΧΛΜ ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ- ΠΡΟΜΑΧΩΝΑ
	ΖΩΙΔΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	ΑΝΩ ΠΟΡΟΪΑ ΣΕΡΡΩΝ
	ΤΑΚΟΣ ΠΛΑΤΩΝ	ΕΠΙΠΛΑ-ΚΟΥΦΩΜΑΤΑ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΔΟΥΚΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΑΛΟΥΜΙΝΙΟΥ	ΚΑΜΑΡΩΤΟ ΣΕΡΡΩΝ

	ΚΑΡΑΓΚΙΑΒΟΥΡΙΔΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΥΓΡΑ ΚΑΥΣΙΜΑ-ΛΙΠΑΝΤΙΚΑ- ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	ΑΓΚΙΣΤΡΟ
	ΧΑΤΖΗΠΑΝΤΑΖΗ ΧΡΥΣΑΝΘΗ	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΤΑΠΗΤΩΝ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΓΚΟΥΜΑ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ 5min	ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΑ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΚΟΡΩΝΙΔΟΥ ΕΛΙΣΣΑΒΕΤ	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ Κ ΕΜΠΟΡΙΑ ΙΧΘΥΩΝ	ΣΤΡΥΜΟΝΟΧΩΡΙ ΣΕΡΡΩΝ
	ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ	ΜΗΧΑΝΟΥΡΓΕΙΟ	ΡΟΔΟΠΟΛΗ
	ΔΟΜΠΑΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΖΕΡΑΚΗΣ ΧΡ.- ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ ΑΓ. Ο.Ε. ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΕΡΡΩΝ	ΕΜΠΟΡΙΟ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΩΝ ΕΙΔΩΝ, ΑΝΑΓΟΜΩΣΗ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΩΝ, ΜΕΛΕΤΗ- ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΜΥΓΔΑΛΑΣ ΑΣΤΕΡΙΟΣ	ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ	ΑΜΜΟΥΔΙΑ ΣΕΡΡΩΝ
	Ε. ΠΕΤΡΟΥΔΗ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε	ΒΙΒΛΙΟΠΩΛΕΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΠΑΡΑΣΧΟΥ ΑΝΕΣΤΗΣ	ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ	ΚΡΗΝΙΔΑ
	ΣΙΩΠΗ ΕΥΣΤΡΑΤΙΑ	ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ	ΧΟΡΤΕΡΟ ΣΕΡΡΩΝ
	ΠΕΤΡΑΚΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ	ΣΤΕΓΝΟΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟ	ΡΟΔΟΠΟΛΗ
	ΔΑΛΑΓΚΟΖΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΓΑΛΑΚΤΟΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ- ΜΠΟΥΓΑΤΣΑ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΑΒΡΑΜΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ	ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΠΑΠΑΖΟΓΛΟΥ ΕΥΔ ΚΑΙ ΥΙΟΣ Ο.Ε. "FRESH"	ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ ΜΕ ΕΡΓ	ΛΕΥΚΩΝΑΣ ΣΕΡΡΕΣ
	ΝΑΝΟΣ ΜΙΧΑΗΛ	ΣΟΥΠΕΡ ΜΑΡΚΕΤ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ

ΚΕΚ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ –ΠΕ ΣΕΡΡΩΝ

ΚΩΔ. ΕΚΕΠΙΣ 1210938
Website : www.kekpkm.gr
E-mail : info@kekpkm.gr

	ΛΟΥΓΚΟΣ ΖΗΣΗΣ"ΝΙΚΑΛ"	ΠΑΡΑΓΩΓΗ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΧΡΩΜΑΤΩΝ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΔΗΜΑΡΑΚΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΕΜΠΟΡΙΟ ΧΡΩΜΑΤΩΝ ΣΙΔΗΡΙΚΩΝ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΨΥΧΟΥΛΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ	ΕΜΠΟΡΙΟ Η/Υ ΕΠΙΣΚΕΥΕΣ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΧΑΤΖΗΣΥΜΕΩΝΙΔΟΥ ΓΙΑΝΝΟΥΛΑ	ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΙΔΩΝ ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΣΤ.ΒΑΚΟΥΡΓΙΩΤΗΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε.	ΜΙΚΤΟ ΠΡΑΤΗΡΙΟ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΕΛΙΣΙΑΔΗΣ Θ. ΙΩΑΝΝΗΣ	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ ΠΑΤΑΤΑΣ	ΣΕΡΡΕΣ
	ΚΑΦΕ-ΜΠΟΥΓΑΤΣΑ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΟΠΩΡΟΛΑΧΑΝΙΚΑ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΜΑΡΑΓΚΟΥ ΞΑΝΘΗ	ΚΟΜΜΩΤΗΡΙΟ	ΑΝΩ ΜΗΤΡΟΥΣΙ
	ΠΑΤΩΝΗ ΜΑΡΙΑ	ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ- ΟΠΩΡΟΛΑΧΑΝΙΚΑ	ΑΝΩ ΠΟΡΟΪΑ ΣΕΡΡΩΝ
	ΑΡΩΜΑ ΚΑΙ ΓΕΥΣΗ	ΑΡΤΟΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ	ΝΙΓΡΙΤΑ ΣΕΡΡΩΝ
	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	ΜΗΧΑΝΟΥΡΓΕΙΟ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΓΥΤΑ Γ. ΕΛΕΝΗ	ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ- ΑΞΕΣΟΥΑΡ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΓΥΤΑ Γ. ΕΛΕΝΗ	ΚΑΛΥΝΤΙΚΑ-ΜΠΙΖΟΥ- ΜΑΝΙΚΙΟΥΡ-ΠΕΝΤΙΚΙΟΥΡ	ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟ
	ΔΑΠΚΑΣ Α. ΓΕΩΡΓΙΟΣ	ΑΡΤΟΠΟΙΟΣ	ΧΑΡΩΠΟ
	ΚΑΡΑΣΑΒΒΙΔΟΥ ΜΕΤΑΜΟΡΦΗ	ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΕΡΟΥ	ΡΟΔΟΠΟΛΗ