



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΟΖΑΝΗΣ
Ταχ. Δ/ση: Ι. Φαρμάκη 2
Τ.Κ. : 50131 Κοζάνη
Τηλ.: 24610 41693 / 34669
e-mail: chambers@otenet.gr
<http://www.evekozani.gr>



Κοζάνη, 16/06/2025

ΠΡΟΣ: Μέλη-Επιχειρήσεις

Θέμα: Εισαγωγικό σεμινάριο με τίτλο «Ανθρώπινο Δυναμικό, Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών στη σύγχρονη επιχείρηση», την Τετάρτη 25 Ιουνίου 2025

Το **Επιμελητήριο Κοζάνης**, σε συνεργασία με όλους τους Εμπορικούς Συλλόγους της Περιφερειακής Ενότητας Κοζάνης, διοργανώνει **εισαγωγικό σεμινάριο με τίτλο «Ανθρώπινο Δυναμικό, Πωλήσεις & Εξυπηρέτηση Πελατών στη σύγχρονη επιχείρηση», την Τετάρτη 25 Ιουνίου 2025**, από τις **17:30 έως τις 20:00**, στο Κοβεντάρειο (Χ.Μούκα 7, Κοζάνη).

Το σεμινάριο απευθύνεται σε επαγγελματίες και επιχειρηματίες που επιθυμούν να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους στην επιλογή και διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, στις πωλήσεις και στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών.

Ενότητες του σεμιναρίου:

- Επιλογή προσωπικού για θέσεις εξυπηρέτησης, προσόντα και δεξιότητες πωλητή.
- Ο ρόλος της ηγεσίας στη δημιουργία υπεύθυνης και συνεργατικής ομάδας.
- Διαμόρφωση κουλτούρας εξυπηρέτησης μέσα στην επιχείρηση.
- Αντιμετώπιση προκλήσεων σε οικογενειακές επιχειρήσεις και οριοθέτηση ρόλων.
- Τεχνικές αποτελεσματικής πώλησης στο σύγχρονο λιανεμπόριο.
- Τύποι πελατών και πώς προσαρμόζεις τη συμπεριφορά σου σε κάθε περίπτωση.
- Δημιουργία εμπειρίας πελάτη μέσα από τη σωστή επικοινωνία.
- Ενεργητική ακρόαση και διαχείριση αντιρρήσεων -διαχείριση δύσκολων πελατών.
- Ζωντανές ασκήσεις και βιωματικά σενάρια βασισμένα στην εμπορική πραγματικότητα.

Εισηγητές:

- *Κωνσταντίνος Γ. Μπομπότης Ph.D.c, M.B.A , B.B.A., B.Sc (Hons), C.I.B.*
- *Δρ. Καλλιόπη Δ. Μόσχου , Ph.D Επαγγελματική Σύμβουλος*

Η συμμετοχή είναι δωρεάν και θα δοθεί βεβαίωση παρακολούθησης. Απαραίτητη είναι η προεγγραφή μέσω της σχετικής ηλεκτρονικής φόρμας : <https://forms.gle/PJDqgzDiYYQVtZW6>

Το σεμινάριο αποτελεί **εισαγωγική δράση** και θα ακολουθήσουν **εξειδικευμένα σεμινάρια και προγράμματα**, τόσο για τον **κλάδο του εμπορίου**, όσο και για **άλλους επαγγελματικούς τομείς**.

Το σεμινάριο υλοποιείται με την υποστήριξη των Κέντρων Ανάπτυξης Δεξιοτήτων & Απασχόλησης Κοζάνης με την **συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης**, στο πλαίσιο του προγράμματος **«Δίκαιης Αναπτυξιακής Μετάβασης 2021–2027»**.

Από το Επιμελητήριο Κοζάνης