

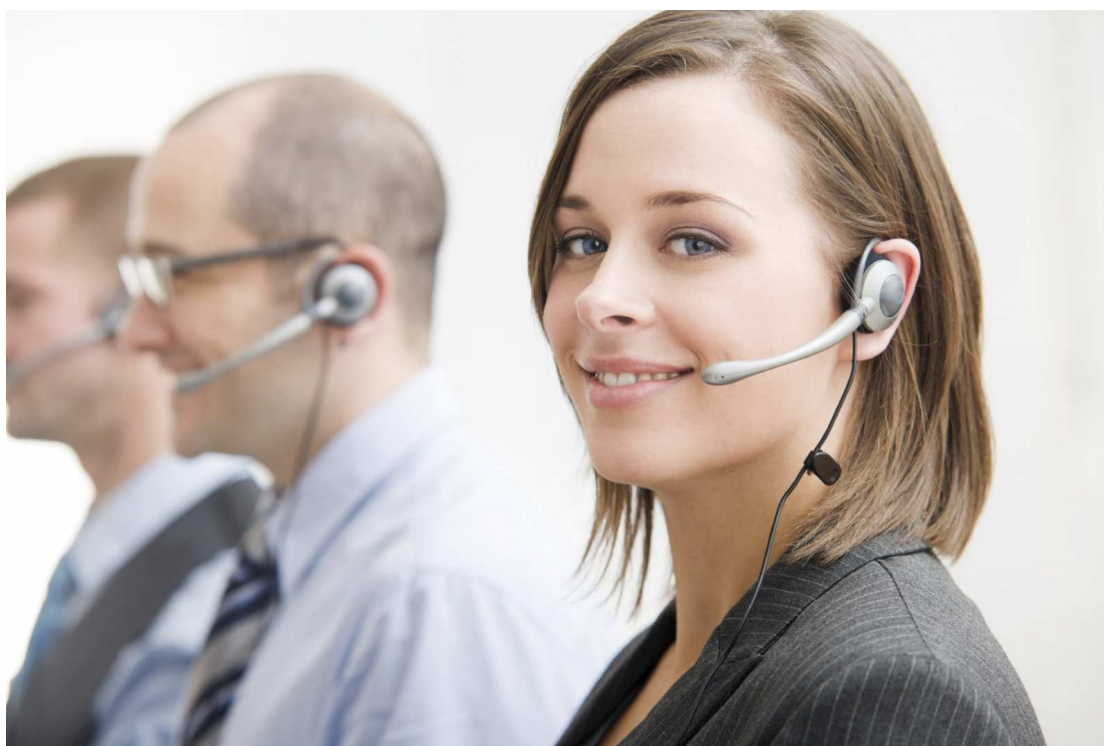
**ΔΙΠΛΩΜΑ ΤΗΣ VELLUM ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**  
**«Vellum Diploma in Customer Service»**

**SYLLABUS**

**©Vellum Global Educational Services 2017**

**Έκδοση 1.0**

Εξεταστέα Ύλη 2017



### **Πνευματικά Δικαιώματα**

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

### **Αποκήρυξη Ευθυνών**

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

### **Εξεταστέα Ύλη**

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, [www.vellum.org.gr](http://www.vellum.org.gr), ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

## Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ .....	4
2.1 Σκοπός.....	4
2.2 Ομάδα στόχος.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	5

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Δίπλωμα της Vellum στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Η παροχή άριστης εξυπηρέτησης στους πελάτες είναι απαραίτητη για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα μιας επιχείρησης. Το «Vellum Diploma in Customer Service» παρουσιάζει τα θεμελιώδη στοιχεία που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών και εξηγεί πώς μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Επιπλέον, περιγράφει πώς μια επιχείρηση μπορεί να αναπτύξει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης των πελατών της στο υψηλότερο επίπεδο.

Το «Vellum Diploma in Customer Service» περιγράφει τον ρόλο της εξυπηρέτησης πελατών στη βιομηχανία της φιλοξενίας, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα καθώς και τα στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών στα οποία θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα σχετικά με αυτούς τους τομείς.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά. Οι εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που προσδιορίζονται στην εξεταστέα ύλη.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

### 2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες της εξυπηρέτησης πελατών και σε δεξιότητες που αφορούν στη διαχείριση παραπόνων, την επικοινωνία, τις πωλήσεις.

Μετά την ολοκλήρωση και απόκτηση του «Vellum Diploma in Customer Service», ο κάτοχος αυτού θα είναι σε θέση :

- Να εφαρμόσει τα θεμελιώδη στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών σε μια επιχείρηση.
- Να προωθήσει ένα πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών από το βασικό επίπεδο σε προχωρημένο.
- Να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με τους πελάτες του χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας.
- Να λαμβάνει σχόλια πελατών για να έχει τη δυνατότητα να βελτιώνει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών του.
- Να εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο της φιλοξενίας, του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα.

## 2.2 Ομάδα στόχος

Είναι ιδανικό για επιχειρηματίες και ιδιοκτήτες, διευθυντές επιχειρήσεων που επιθυμούν να μάθουν πώς να εφαρμόσουν ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στην επιχείρησή τους.

Αφορά επίσης το προσωπικό λιανικής πώλησης, τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και τους δημόσιους υπαλλήλους που θέλουν να γίνουν ειδικοί στην άριστη και αποτελεσματικότερη παροχή εξυπηρέτησης πελατών.

Συμμετοχή στις εξετάσεις μπορούν να δηλώσουν απόφοιτοι Λυκείου, ΙΕΚ, Κολλεγίων και Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

Τα αντικείμενα Αξιολόγησης προσδιορίζουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν στην εκάστη ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό “Vellum Diploma in Customer Service” είναι οι παρακάτω :

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
Περιήγηση στο μάθημα	Βασική ενότητα	45 λεπτά πρακτική εξέταση
Εξυπηρέτηση πελατών – Βασικά	Βασική ενότητα	
Παρέχοντας άριστη εξυπηρέτηση πελατών	Βασική ενότητα	
Εξυπηρέτηση πελατών στη βιομηχανία της φιλοξενίας	Βασική ενότητα	
Εξυπηρέτηση πελατών στον κλάδο του λιανικού εμπορίου	Βασική ενότητα	
Εξυπηρέτηση πελατών στον δημόσιο τομέα	Βασική ενότητα	

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει όλες τις ενότητες με τελικό αποτέλεσμα 70% και άνω σε κάθε αξιολόγηση.

Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α), η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να είναι ο καθηγητής του τμήματος.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι υποψήφιοι:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται σε ξεχωριστή αίθουσα με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι υποψήφιοι της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό. Σε όλους του υποψηφίους παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών και αν χρειαστεί μικρό διάλειμμα.