

Η ποιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη ξεκινά από την Ενσυναίσθηση. Από τους Έξι Πυλώνες του Customer Experience Excellence (Άριστη Εμπειρία Πελάτη): Εξατομίκευση, Ενσυναίσθηση, Προσδοκίες, Επίλυση, Χρόνος & Κόπος και Ακεραιότητα, η Ενσυναίσθηση, η συναισθηματική δηλαδή ταύτιση με την ψυχική κατάσταση ενός άλλου ατόμου και η κατανόηση της συμπεριφοράς και των κινήτρων του, είναι ο πιο θεμελιώδης.

Πόσο, λοιπόν, μπορούμε να μπαίνουμε στη θέση του ατόμου που έχουμε απέναντι μας, εν προκειμένω του πελάτη (εσωτερικού ή εξωτερικού) και πώς θέλουμε εμείς να μας συμπεριφέρονται όταν είμαστε στη θέση αυτή;

Αν μπορούσαμε να μπαίνουμε στη θέση του πελάτη, του συντρόφου, του παιδιού, του συνανθρώπου μας ανά πάσα ώρα και στιγμή, ο κόσμος μας θα ήταν πολύ καλύτερος.

Το πραγματικό νοιάξιμο για τον συνάνθρωπο είναι αυτό που σε διαφοροποιεί ως άνθρωπο και ως επαγγελματία. Αυτό το πραγματικό ενδιαφέρον είναι που κάνει τον πελάτη **να σε εμπιστεύεται, να σε επιλέγει ξανά και ξανά, να παραμένει πιστός σε εσένα, να σε θεωρεί άνθρωπό του.**

Για εμένα, σε όλα τα επίπεδα της ζωής μου, **οι άνθρωποι και οι σχέσεις μαζί τους έχουν τον πρωτεύοντα ρόλο.** Γιατί αυτές οι σχέσεις είναι που μας οδηγούν στην επιτυχία, επαγγελματική και προσωπική.

Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Εξυπηρέτηση Πελάτη: Τηρώ την υπόσχεση που έχω δώσει-
Συγκεκριμένοι χρόνοι απόκρισης.

Εξυπηρέτηση Πελάτη: Είναι η **συνειδητοποίηση** ότι ο πελάτης πρέπει να έχει παρόν αλλά και μέλλον μέσα στην επιχείρηση, γιατί μόνο τότε η επιχείρηση έχει νόημα και λόγο ύπαρξης.

Η Εξυπηρέτηση Πελάτη λοιπόν, είναι ένας από του βασικούς μοχλούς, για να επιτευχθεί ο σκοπός της παραμονής του.

Το πιο σημαντικό όμως είναι, η συνειδητοποίηση, από κάθε μέλος της επιχείρησης ότι ο Πελάτης μπορεί να αλλάξει ανά πάσα στιγμή την επιλογή του (ο ανταγωνισμός караδοκεί).

Θα πρέπει λοιπόν, να τον κάνουμε να θέλει να παραμείνει μαζί μας και να μας διαφημίζει, μάλιστα, και στον κύκλο του. Θέλουμε οι πελάτες μας να μοιράζονται **εξαιρετικές ιστορίες για εμάς.**

Αυτό μπορεί να γίνει εάν, όχι μόνο καλύψουμε τις υποχρεώσεις μας απέναντι του, αλλά τον εκπλήξουμε δίνοντάς του κάτι επιπλέον που δεν το περιμένει. **Εκπλήσσω** απροσδόκητα θετικά.

Εξυπηρέτηση Πελάτη: Μια λέξη που έχει νόημα και υλοποιείται με δύο προϋποθέσεις.

Τη **διάθεση**, δηλαδή, να θέλεις να την προσφέρεις και να ξέρεις και το γιατί έχει αξία να την προσφέρεις, και, τον **τρόπο**, δηλαδή, να γνωρίζεις ή να μάθεις, το πως να το κάνεις.

Όσον το δυνατόν καλύτερη διαχείριση των προσδοκιών του.

Πελάτης: Η αρχή, το νόημα και ο σκοπός όλης της επιχειρηματικής λειτουργίας. Αυτός που πληρώνει την επιχείρηση και όλους όσους εργάζονται για αυτήν.

Σημαντική στιγμή, για κάθε επιχείρηση και βέβαια, και για τη δική μας, είναι όταν ο κάθε εργαζόμενος καταλάβει και αποδεχτεί ότι ανήκει και συνδιαμορφώνει αυτή την κατάσταση και θελήσει να βελτιωθεί, ώστε να συμβάλλει θετικά σε αυτή την κοινή επιδίωξη. Με αυτόν τον τρόπο δε, αντιλαμβάνεται ότι η επιχείρηση για την οποία εργάζεται θα έχει μέλλον και αυτός μαζί της, μιας και θα έχει συμβάλλει σε αυτό.

Ο κανόνας που, ίσως, θα μπορούσε να τεθεί ώστε να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός είναι :

«Κάνω τα πράγματα απλά και έτσι, όπως θα περίμενα εγώ, εάν ήμουν στη θέση του πελάτη, να τα εισπράξω, θέτοντας πιο απαιτητικά, από το απλό, κριτήρια.»

Η εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί το κλειδί της επιτυχίας για κάθε επιχείρηση.

Για την ακρίβεια, είναι η ίδια η εικόνα της επιχείρησης και το σημαντικότερο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που έχει στη διάθεσή της. Η πιστότητα των πελατών δεν είναι δεδομένη και εξαρτάται από την ποιότητα της εξυπηρέτησης που λαμβάνουν. Γι' αυτό και πρόκειται για μια διαδικασία που δεν αφορά μόνο τα τμήματα πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών, αλλά πρέπει να απλώνεται σε όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης.

Ο ορισμός από μόνος του είναι μία πρόκληση. Εμπεριέχει την επικοινωνία, τις πωλήσεις, το marketing, τις δημόσιες σχέσεις, ακόμα και τη ψυχολογία. Η πώληση δε σημαίνει το τέλος της σχέσης με τον πελάτη, αλλά μόνο την αρχή

της. Ο κάθε πελάτης είναι ξεχωριστός, με διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες. Η έγκαιρη και ουσιαστική ανταπόκριση στις ανάγκες του και τα προβλήματα δημιουργεί τις προϋποθέσεις για αφοσίωση και δέσμευση του πελάτη προς την επιχείρηση. Είναι γνωστό ότι ο βασικός λόγος που ένας καταναλωτής επιλέγει να δοκιμάσει μία ανταγωνιστική εταιρία είναι η αρνητική εμπειρία πελάτη. Φυσικά και θα γίνουν λάθη, θα υπάρξουν τριβές - καμία επιχείρηση δεν είναι τέλεια. Αλλά αυτό που μετράει, είναι η προσπάθεια να τα διορθώσουμε.

Βασική προϋπόθεση για να ισχύσουν τα παραπάνω είναι η δημιουργία συνείδησης εξυπηρέτησης. Το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών μιας εταιρείας καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη στάση και τη συμπεριφορά των ανθρώπων που την παρέχουν. Για την επίτευξη υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης,

οι εργαζόμενοι χρειάζονται εκπαίδευση, καθοδήγηση και ενδυνάμωση. Χρειάζεται να αγαπούν την εταιρεία στην οποία εργάζονται και να ταυτίζονται με αυτήν. Και πάνω απ' όλα, να είναι χαρούμενοι. Οι ευτυχισμένοι εργαζόμενοι δημιουργούν ευτυχισμένους πελάτες.

Εξυπηρέτηση πελάτη σημαίνει κάτι διαφορετικό για τον καθένα. Για κάποιον μπορεί να είναι έμφυτη ανάγκη και διάθεση προσφοράς, για κάποιον άλλον μια έξυπνη κίνηση ή μια συμφέρουσα επένδυση. Ό,τι όμως και να σημαίνει για τον καθένα ξεχωριστά, πρέπει όλοι να είναι συντονισμένοι και να εργάζονται για τον ίδιο σκοπό - τη βέλτιστη εμπειρία των πελατών.

Γιατί χωρίς πελάτες, δεν υπάρχει επιχείρηση.

Πέρα Α.

Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Μια φορά και έναν καιρό υπήρχε ένα Κάστρο τρανό και όμορφο, μα απρόσιτο και απροσπέλαστο, κλεισμένο γύρω από ένα μεγάλο και πυκνό δάσος.

Πολλοί περαστικοί προσπαθούσαν να μπουν, μα χωρίς να τα καταφέρουν. Το κατόρθωμα αυτό φαινόταν τόσο δύσκολο, που σα μύθος είχε αρχίσει να μεγαλώνει και να εξαπλώνεται. Πολλοί χωρικοί και στρατιώτες αγωνίστηκαν για να εισχωρήσουν στο Κάστρο, χωρίς επιτυχία, άλλοι με ξίφη, άλλοι με διάφορα τεχνάσματα φτιάχνοντας σκάλες, πηδώντας από καταπέλτες ή σκαρφαλώνοντας ο ένας πάνω στον άλλο σχηματίζοντας ανθρώπινες σκάλες. Μάταια!

Κάποτε ένας καλός μα μικρόσωμος στρατιώτης πλησίασε χωρίς όπλα και πήγε και στάθηκε πλάι στην Πύλη του Κάστρου. Στάθηκε και μίλησε στην Πόρτα! Της μίλησε για τη ζωή του και τα όνειρά του. Είπε πόσο θα επιθυμούσε να μπει στο Κάστρο γιατί το έβλεπε όμορφο. Ήθελε να θαυμάσει από κοντά τους κήπους του και να γνωρίσει τον Βασιλιά του.

Ρώτησε με απλότητα την Πόρτα, «Τι χρειάζεται να κάνω, για να μου ανοίξεις;» Και αυτή απάντησε:

«Για να μπει, χρειάζεται να μιλάς με ειλικρίνεια, να σέβεσαι τον Βασιλιά και να ακούς με προσοχή όσα έχει να σου πει! Πρόσεξε, όχι μόνο τώρα, μα και στο μέλλον. Κάθε φορά που μιλάς με τον Βασιλιά».

«Μα αυτό είναι απλό!» είπε ο Στρατιώτης. «Έτσι είμαι εγώ καλή μου Πόρτα.»

Και η Πύλη άνοιξε! Και εμφανίστηκε ένας ηλιόλουστος κήπος και ο χαρούμενος Βασιλιάς.

Ο Βασιλιάς είναι ο δύσκολος και απαιτητικός πελάτης και η Πόρτα, το κλειδί στην καρδιά, το μυαλό του και την εμπιστοσύνη του. Ο Στρατιώτης είναι ο επιτυχημένος Πωλητής.

Η Καλή Εξυπηρέτηση στοχεύει σε συνεργασίες μακροχρόνιες και επιτυχημένες. Η ικανότητα ενός καλού Πωλητή είναι στο να **ΑΚΟΥΕΙ, ΝΑ ΑΦΟΥΓΚΡΑΖΕΤΑΙ** και να **ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ** στον πελάτη του αυτό που ζητά ή έχει ανάγκη τη στιγμή που το χρειάζεται. Ο Στρατιώτης μας μπόρεσε να μπει στο κάστρο. Μένει να δούμε αν θα καταφέρει να παραμείνει σε αυτό, διατηρώντας τις αρετές που του άνοιξαν την Πόρτα!

Κι έζησαν αυτοί καλά και εμείς καλύτερα – με προμήθειες και χαμόγελα!

Πολίνα Β.

Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

«**Εξυπηρέτηση πελάτη**», αναφορά που όλοι επικαλούμαστε για την επιτυχία στη δουλειά μας, αλλά η πραγματοποίησή της απαιτεί κόπο, πρόγραμμα και τακτική από μέρους όλων όσοι θέλουν να το πετύχουν στον μέγιστο βαθμό.

Στην πραγματικότητα πελάτης είναι αυτός που προσεγγίσαμε ή μας προσέγγισε, για να του ικανοποιήσουμε μια κάλυψη αναγκών του.

Το πρώτο πράγμα που οφείλουμε είναι να τον ακούσουμε προσεκτικά και να κατανοήσουμε τι είναι αυτό που θέλει.

Άρα πρέπει να δαμάσουμε την αυθόρμητη ανθρώπινη τάση στο να μιλάμε και να ακούσουμε προσεκτικά, για αυτό και ο Θεός μας έδωσε 2 αυτιά και ένα στόμα.

Στοχευμένες ανοικτές ερωτήσεις και κατανόηση των απαντήσεων είναι η θεμέλια βάση στην εξυπηρέτηση του πελάτη, διότι θα έχουμε πετύχει τον πρώτο στόχο μας, δηλαδή να του παρέχουμε ένα προϊόν ή μία υπηρεσία που αυτός ήθελε.

Από εκεί και μετά ξεκινά η περίοδος του service που μπορεί να απαιτείται σε αυτό που του πουλήσαμε.

Η περίοδος αυτή είναι που καταξιώνει τον πωλητή, διότι γεννά και διευρύνει μία σχέση εμπιστοσύνης, δημιουργεί δέσμευση και θα θέλαμε να είμαστε η πρώτη σκέψη του αν χρειαστεί να καλύψει μια νέα ανάγκη ή να είμαστε το πρώτο όνομα αναφοράς στο περιβάλλον του για κάποιον που θα θέλει κάτι αντίστοιχο.

Η αίσθηση του επαγγελματισμού & της εμπιστοσύνης αν καταφέρουμε να την εμπνεύσουμε είναι η καταξίωση.

Πολλές φορές με το πέρασμα των χρόνων διαπιστώνουμε ότι ζούμε σε

έναν καταγισμό ενημέρωσης, προσφορών που μας κάνει την δυνατότητα επιλογών πιο πολύπλοκη, για αυτό πολλές φορές δε μας ενδιαφέρει τι λέει κάποιος αλλά ποιος το λέει και θα είναι πολύ σημαντικό να είμαστε αυτοί που θα μας εμπιστευτούνται.

Η εξυπηρέτηση όμως δεν πρέπει να μένει μόνο στην πρόθεση. Απαιτεί:

- Συνεχή εκπαίδευση στο αντικείμενο, διότι οι εξελίξεις τρέχουν και εμείς πρέπει να τις ακολουθούμε για να μη χάσουμε το τρένο.
- Μοίρασμα της κοινής πεποίθησης με τους εμπλεκόμενους συναδέλφους στο τι εικόνα θέλουμε να παρέχουμε στον πελάτη. Φαντασθείτε την εμπειρία του πελάτη που έχει κακή εικόνα είτε από την επικοινωνία με τον πωλητή είτε με την ομάδα υποστήριξης. Η κακή αύρα κάποιων από τα δύο μέρη φυσιολογικά καλύπτει όλη τη σχέση. Άρα με ευγένεια πρέπει να συνεργαζόμαστε και να μη διστάζουμε να συζητάμε μεταξύ μας για βελτίωση κακών κειμένων.
- Φορμαρισμένους τρόπους επικοινωνίας, που πολλές φορές είναι χρήσιμο να αντιγράφουμε και προσαρμόζουμε στο στυλ μας, από άλλους συναδέλφους ή επαγγελματίες των οποίων μας αρέσει η προσέγγιση.
- Παράλληλα πρέπει να κατευνάσουμε το ίδιο του λαού μας, όπου εμείς εξυπηρετούμε πάντα όλους άριστα και σχεδόν πάντα έχουμε παράπονα από την εξυπηρέτηση των άλλων σε θέματα που μας αφορούν. Στη φύση υπάρχει μία ισορροπία που καταργείται όταν όλοι θεωρούμε τους άλλους υπεύθυνους. Άρα απαιτείται αυτογνωσία και πρόθεση αυτοβελτίωσης & να προσπαθούμε να μπαίνουμε στα παπούτσια του άλλου.
- Τακτική αναζήτηση αξιολόγησης μας από τον πελάτη, για να δούμε πού μπορούμε να βελτιωθούμε και ποια είναι τα δυνατά μας σημεία.

Η έννοια της αναζήτησης και του αυτοσκοπού της ικανοποίησης του πελάτη αν βρούμε την επιτυχημένη φόρμουλα μπορεί να διευρύνει την εικόνα όχι μόνο στον εξωτερικό πελάτη, αλλά και στον εσωτερικό πελάτη (συναδέλφους).

Μάλιστα θα μπορούσε αυτό να διευρυνθεί και στην οικογένεια μας, στα παιδιά μας που είναι ένας «άτυπος πελάτης», που για να τον ικανοποιούμε πρέπει να μιλάμε αλλά κυρίως να πράττουμε με τον ενδεδειγμένο τρόπο και το σωστό παράδειγμα.

Στο τέλος της προσέγγισης αν έχουμε καταφέρει να πετύχουμε την ικανοποίηση του πελάτη κατά έναν υπέροχο τρόπο αυτό θα γυρίζει πολλαπλά σε εμάς γιατί:

- Θα πηγαίνουμε καλά επαγγελματικά
- Θα είμαστε περήφανοι για τα πεπραγμένα μας
- Θα νιώθουμε καλά με τη συνείδηση μας
- Θα βλέπουμε χαμόγελα από το περιβάλλον μας

Άρα η εξυπηρέτηση του πελάτη που θα ξεπερνά πολλές φορές και την προσδοκία υφιστάμενου ή νέου πελάτη είναι μία διαδικασία που απαιτεί κόπο & τρόπο, αλλά όταν αυτή επιτευχθεί στον μέγιστο βαθμό έχει τέτοια συνεπακόλουθα (επιτυχία στη δουλειά, ο τρόπος που μας βλέπουν οι άλλοι), που πραγματικά μας ανταμείβει.

Γιάννης Γ.

Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Στις μέρες μας διατίθεται πληθώρα αγαθών και υπηρεσιών. Τι είναι λοιπόν αυτό που τα διαφοροποιεί μεταξύ τους; Η εξυπηρέτηση και η ποιότητα αυτής μέσω μίας **πελατοκεντρικής φιλοσοφίας**.

Υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης σημαίνει να είσαι δίπλα στον πελάτη και τις ανάγκες του, δημιουργώντας κάθε φορά μία μοναδική εμπειρία.

Είναι σημαντικό να γνωρίζει ο πελάτης ότι ό,τι και να γίνει θα είσαι δίπλα του, ότι γρήγορα και έγκαιρα θα ανταποκριθείς σε αυτό που σου ζητά. Άλλωστε, η σωστή και άριστη εξυπηρέτηση είναι αυτή που δημιουργεί σχέσεις εμπιστοσύνης.

Σε μία πελατοκεντρική φιλοσοφία, ακόμη και το παράπονο που εκφράζεται δίνει τη δυνατότητα βελτίωσης, εφόσον αξιοποιείται. Για να μπορέσει κανείς να τα κατορθώσει αυτά απαιτείται ευγένεια, ενεργητική ακρόαση και προθυμία, καλή διάθεση και χαμόγελο, το οποίο με όποιον τρόπο κι αν κανείς εξυπηρετεί φαίνεται ή ακούγεται!

Εξυπηρέτησε, λαμβάνοντας υπόψη σου την εξυπηρέτηση, που θα ήθελες εσύ να γίνεις αποδέκτης όντας πελάτης!

Ειρήνη Π.

Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Εξυπηρέτηση για μένα σημαίνει παροχή φροντίδας και ενδιαφέροντος, έτσι ώστε να νιώθω ασφαλής και σημαντική. Θέλω να νιώθω ότι με νοιάζονται και δεν ενδιαφέρονται μόνο για τα χρήματα π.χ. ασφάλιστρα που πρέπει να εισπράχθουν. Θέλω να νιώθω ότι ανά πάσα στιγμή και ώρα θα έχω το service που χρειάζομαι, για να λυθεί το πρόβλημά μου. Θέλω να μπορώ να βασίζομαι γερά στη σχέση που έχει χτιστεί μεταξύ Πελάτη - Ασφαλιστή - Εταιρεία. Θέλω να ενεργούν για εμένα πριν από εμένα.

ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΗΝ ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΑΙ ΩΣ ΑΓΑΠΗ ΓΙΑ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΚΑΝΩ. Η ΑΓΑΠΗ ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΜΟΝΟ ΘΕΤΙΚΑ ΒΓΑΖΕΙ,

ΟΠΟΤΕ ΣΙΓΟΥΡΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΙ ΟΛΑ ΤΑ ΠΡΟΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΑ. ΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΓΑΠΗ ΚΑΙ ΟΡΕΞΗ ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΩΣ.

Στην καθημερινότητα μας γίνεται προσπάθεια - στα πλαίσια του επαγγελματικού χρόνου που είναι περιορισμένος - να δίνεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα εξυπηρέτησης εξισορροπώντας τις ανάγκες του ασφαλισμένου με τη διατήρηση του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης που νομίζω διαθέτουμε και υποστηρίζουμε ουσιαστικά.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ

Όλο και περισσότεροι άνθρωποι εργάζονται στον τριτογενή τομέα, αυτόν της παροχής υπηρεσιών. Η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το «άυλο» προϊόν της Παροχής Υπηρεσίας. Αποτελεί τη σημαντικότερη λειτουργία μιας επιχείρησης, γιατί έχει μέγιστη σημασία στην πώληση, αλλά και στη δημιουργία και διατήρηση μιας δια βίου μόνιμης καλής σχέσης μεταξύ της εταιρείας και του πελάτη.

Στη σύγχρονη εποχή η παροχή εξυπηρέτησης καλείται να ανταποκριθεί στο περιβάλλον αβεβαιότητας, ασάφειας και πολυπλοκότητας που προέρχονται από την ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας, τις μεγάλες γεωπολιτικές αλλαγές και τον αυξανόμενο ρόλο της πληροφορικής. Η εξυπηρέτηση με την παροχή επαρκούς γνώσης και καινοτομίας, δίνει την σιγουριά και την ασφάλεια, που ο πελάτης αναζητά προκειμένου να επιλύσει θέματα και να βελτιώσει την ζωή του, αυξάνοντας έτσι την αξιοπιστία και την σταθερότητα της εταιρείας. Όσο καλύτερη λοιπόν η εξυπηρέτηση, τόσο μεγαλύτερη και η ικανοποίηση του πελάτη, άρα και το αίσθημα πληρότητας του.

Ο ρόλος της εξυπηρέτησης είναι ζωτικής σημασίας για το παρόν και το μέλλον μιας επιχείρησης και αποτυπώνει την εταιρική της κουλτούρα. Η αρτιότερη εξυπηρέτηση προσδίδει αξία στον ίδιο τον πελάτη, κάτι πολύ σημαντικό για το άτομο, διότι έτσι πιθανότατα θα επανέλθει ως πελάτης και θα το διαδώσει και σε άλλους υποψήφιους καταναλωτές. Άλλωστε ο πελάτης, αν και δεν καταγράφεται στον ισολογισμό της επιχείρησης, έμμεσα αποτελεί «περιουσιακό» της στοιχείο. Φροντίζουμε, βάσει σωστής κι αποδοτικής συνεργασίας όλων των λειτουργιών της επιχείρησης, αυτήν περιουσία, προσπαθούμε να την διατηρήσουμε και να την αυξήσουμε.

Τέλος, ας μην λησμονούμε ότι όλοι είμαστε εν δυνάμει «περιουσιακά» στοιχεία κάποιας εταιρείας, αφού όλοι είμαστε καταναλωτές και σίγουρα θα βρεθούμε στη θέση του εξυπηρετούμενου πολλές φορές στη ζωή μας. Το αίσθημα της πλήρης ικανοποίησης που επιθυμούμε να λαμβάνουμε μέσω της εξυπηρέτησης ως πελάτες είναι ο στόχος του καθενός που εργάζεται ως εξυπηρετών.

Με αφορμή τον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελάτων κάποιες σκέψεις.

Όλοι μας σαν πελάτες έχουμε την εμπειρία της καλής και της κακής εξυπηρέτησης και θυμόμαστε εξίσου και τις δύο για διαφορετικούς λόγους.

Η δική μας καθημερινότητα κατακλύζεται από πελάτες, εσωτερικούς και εξωτερικούς και κυρίως εξυπηρετούμε τηλεφωνικά.

Αυτό συνεπάγεται ότι ο πελάτης - συνεργάτης ακούγοντας μια φωνή θέλει να νιώσει ότι δεν εξυπηρετείται από ένα απρόσωπο τηλεφωνικό κέντρο. Αλλά από ανθρώπους σαν κι αυτόν και είναι «ασφαλής». Γιατί η φύση της δουλειάς μας είναι ακριβώς αυτή, ο πελάτης και να αισθάνεται και να είναι ασφαλής.

Ίσως η βάση της εξυπηρέτησης να είναι η ικανότητα μας να μπούμε «στα παπούτσια του» και να θέσουμε σε εμάς το ερώτημα: Πώς θα νιώθαμε αντίστοιχα στη θέση του λαμβάνοντας την εξυπηρέτηση που εμείς παρέχουμε; Κάνοντας μια ειλικρινή αυτοκριτική ίσως βρούμε σημεία βελτίωσης.

Η εξυπηρέτηση του πελάτη άλλωστε είναι συνάρτηση πολλών πραγμάτων.

- Της καλής μας διάθεσης να εξυπηρετήσουμε με το χαμόγελο που «ακούγεται» στην άλλη άκρη της γραμμής. Κι όμως ακούγεται!!
- Της προθυμίας και της θέλησής μας να λύσουμε το όποιο πρόβλημα προκύψει.
- Της ευγένειας που δεν είναι τυπική.

- Της τεχνογνωσίας που σαν ασφαλιστικοί διαμεσολαβητές διαθέτουμε, σε μετουσίωση παροχής υπηρεσιών σε υψηλό επίπεδο.
- Της καθημερινής μας υπέρβασης ενεργώντας με τρόπο που θα θέλαμε να μας εξυπηρετούν κάνοντας και πράγματα out of the box.

Στα χρόνια που εξυπηρετώ τους πελάτες της εταιρείας, από όποιο πόστο, έχω βιώσει ποικίλες καταστάσεις. Γιατί απλά έκανα αυτό που έπρεπε να κάνω, να εξυπηρετήσω τον πελάτη.

Γιατί ο πελάτης έχει πάντα δίκιο εφόσον βεβαίως κι εκείνος πληροί τις προϋποθέσεις...

Μαρία Π.

Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Η έννοια της εξυπηρέτησης. Πώς την αντιλαμβανόμαστε και πώς την διαχειριζόμαστε στην καθημερινότητά μας.

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι μια ιδιαίτερα σημαντική έννοια και ένα μεγάλο πλεονέκτημα για την επιχείρηση τόσο στο να προσελκύει νέους πελάτες όσο και στο να διατηρεί τους παλιούς. Κρύβει το κλειδί της επιτυχίας έναντι του ανταγωνισμού.

Η έννοια της εξυπηρέτησης έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση του πελάτη. Η ικανοποίηση της εξυπηρέτησης του πελάτη μπορεί να χαρακτηριστεί και ως η εμπειρία που είχε από το προϊόν ή την υπηρεσία που μόλις απέκτησε. Δηλαδή, το συναίσθημα που του δημιούργησε η διαδικασία της πώλησης αλλά και η ποιότητα της παροχής της υπηρεσίας ή του προϊόντος.

Για να φτάσουμε όμως την εξυπηρέτηση σε ένα τέτοιο σημείο ο αγώνας είναι μεγάλος και αρκετά εποικοδομητικός για όλους μας. Απαραίτητος γνώμονας για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη, η φιλοσοφία και η κουλτούρα της επιχείρησης να είναι ανθρωποκεντρική. Αυτό σημαίνει πως έχει τον άνθρωπο προτεραιότητα, δηλαδή τον υπάλληλο/συνεργάτη της επιχείρησης αλλά και κατά επέκταση τον πελάτη στον πυρήνα της. Η επιχείρηση επομένως πρέπει να συμβαδίζει σύμφωνα με τις ανάγκες αρχικά του υπαλλήλου/συνεργάτη για την ομαλή λειτουργία της και έπειτα με του πελάτη. Για να γίνει αυτό υπάρχουν κάποιες απαραίτητες προϋποθέσεις.

Οι προϋποθέσεις για να έναν ικανοποιημένο υπάλληλο/συνεργάτη:

- ευχάριστο και φιλικό ομαδικό κλίμα
- συνεχόμενη εκπαίδευση του πωλητή/υπαλλήλου για τις υπηρεσίες /προϊόν, προσέγγιση πελατών, την διεκπεραίωση προβλημάτων και αντιρρήσεων κατά τη διαδικασία της πώλησης
- άριστη λειτουργία συστημάτων για διευκόλυνση του πωλητή/υπαλλήλου, ώστε να κερδίζει χρόνο και να μπορεί να διεκπεραιώσει πιθανά προβλήματα

- επιβράβευση για την επίτευξη του στόχου του και για την συνολική του εικόνα-προσπάθεια

Αν υπάρχουν αυτές οι βασικές προϋποθέσεις ο εκάστοτε υπάλληλος/συνεργάτης καταλήγει στο να εξυπηρετεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τον πελάτη της επιχείρησης παρέχοντας μια αξέχαστη εμπειρία πώλησης στον πελάτη. Βέβαια, ακλόνητοι παράγοντες για να συμβεί αυτό πέρα των προϋποθέσεων είναι η θέληση και η πίστη του κάθε υπαλλήλου/συνεργάτη σε αυτό που κάνει και στο να επιτύχει.

Παρακάτω, αναφέρονται οι προϋποθέσεις για έναν ικανοποιημένο πελάτη αρχικά νέο και μετέπειτα ήδη υπάρχοντα.

Οι προϋποθέσεις για την απόκτηση νέου υποψήφιου πελάτη:

- σωστή διερεύνηση των αναγκών του υποψήφιου πελάτη, έτσι ώστε να επιλέξουμε το κατάλληλο προϊόν/υπηρεσία
- πλήρης ενημέρωση για το προϊόν/υπηρεσία που του παρέχουμε
- θετική στάση και διάθεση στην επίλυση των προβληματισμών - αντιρρήσεων του πελάτη
- συνέπεια και “παροχή ασφάλειας” σε πιθανές ερωτήσεις του μετά την ολοκλήρωση της πώλησης

Όλα τα παραπάνω συνδράμουν στη σύναψη μιας εποικοδομητικής σχέσης ενδιαφέροντος και εμπιστοσύνης μεταξύ του υπάλληλου/συνεργάτη με το νέο πελάτη.

Τέλος, οι προϋποθέσεις για την διατήρηση του ήδη υπάρχον πελάτη:

- είμαστε κοντά τους μετά την ολοκλήρωση της πώλησης
- διατήρηση επαφής με τους πελάτες πέραν της ενημέρωσης για κάποια αλλαγή σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία που τους παρείχαμε π.χ. ευχαριστήρια μηνύματα για την παραμονή τους κοντά μας, επικοινωνία μαζί τους σε γιορτές, γενέθλια, ευχές κλπ.

- σεβασμός στα προσωπικά δεδομένα του πελάτη δείχνοντας την αξιοπιστία μας
- ενημέρωση για καινούργια υπηρεσία ή προϊόν που μπορεί να εκδηλώσει ενδιαφέρον
- προβολή των αξιών και των σκοπών της εταιρίας δημιουργώντας το ενδιαφέρον του πελάτη να μάθει τι ακριβώς συμβαίνει στην εταιρία και είναι επιτυχημένη

Αξιοσημείωτο είναι πως εάν οι αφοσιωμένοι πελάτες μας είναι ικανοποιημένοι, επικοινωνούν οι ίδιοι την εμπειρία τους από τη διαδικασία της πώλησης τόσο κατά την διάρκεια όσο και μετά την ολοκλήρωσης της, προσφέροντας ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε μας και στην εταιρία μας.

Παρατηρείται πως στις μέρες μας, δεν μπορεί να εφαρμοστεί πλήρως αυτός ο μπούσουλας για τον λόγο ότι η φθορά της καθημερινότητας και οι εξωτερικοί παράγοντες ποικίλουν. Με λίγα λόγια, είναι εύκολο να παρασυρθούμε. Αξιοσημείωτος παράγοντας η ψυχολογία μας, η οποία είναι η πηγή της ενέργειας μας και γενικότερα της υγείας μας. Πόσες φορές παραδείγματος χάρη, πηγαίνουμε να εξυπηρετηθούμε σε ένα κατάστημα και βλέπουμε, απογοητευμένα πρόσωπα, χωρίς όρεξη και θέληση.

Παρόλα αυτά, ο τρόπος που αντιμετωπίζουμε τα πράγματα είναι τελικά αυτός που κάνει την ουσιαστική διαφορά και μπορεί να μας ξεχωρίσει από το πλήθος. Η ενσυναίσθηση του τι συμβαίνει γύρω μας και το τι χρειάζεται να κάνουμε για να παραμείνουμε στην αγορά αλλά και για να γίνουμε καλύτεροι. Αυτή είναι που μπορεί να δώσει την μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης στον πελάτη σε συνδυασμό φυσικά με τη γνώση και τη διάθεση της παροχής της υπηρεσίας.

Ελένη Τ.

Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το βασικό συστατικό επιτυχίας όλων των επιχειρήσεων.

Είναι αυτό που μας κάνει να πληρώνουμε αυτό το «κάτι παραπάνω» για μια επιλογή μας, γιατί πιστεύουμε ότι παίρνουμε πίσω την αξία που δίνουμε «και με το παραπάνω».

Είναι αυτό που θα βοηθήσει στο χτίσιμο μιας ισχυρής σχέσης η οποία θα εξελιχθεί σε βάθος χρόνου προσφέροντας, εκτός από τζίρο στην επιχείρηση, πιστούς και αφοσιωμένους πελάτες οι οποίοι άμεσα και έμμεσα θα αποτελούν τη φωνή της και για την προσέλκυση άλλων εν δυνάμει πελατών.

Είναι η διαδικασία του να γνωρίσεις σε βάθος τον πελάτη, την φιλοσοφία του και τον χαρακτήρα του μαθαίνοντας τι θέλει, πώς το θέλει, γιατί το θέλει, αν το θέλει πραγματικά.

Όταν η επιχείρηση καταφέρει να παρέχει ένα υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης τότε επιτυγχάνει να προσφέρει μία θετική εμπειρία πελάτη που ξεκινάει από την ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών μέχρι τη διαχείριση της φήμης, το μάρκετινγκ, τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, την ευχρηστία, την αξιοπιστία, κλπ.

Ποιος όμως είναι ο πελάτης?

Ο πελάτης είναι και ο εξωτερικός και ο εσωτερικός. Είναι ο άνθρωπος που θα έρθει στα γραφεία μας με σκοπό να λάβει την προσφερόμενη υπηρεσία μέχρι τον συνάδελφο με τον οποίο θα συνεργαστείς.

Τα σημαντικότερα στοιχεία που περιλαμβάνει για μένα η εξυπηρέτηση πελάτη είναι η ταχύτητα, η ευκολία, η γνώση του αντικειμένου και η φιλικότητα. Στοιχεία που προσπαθώ να ενσωματώνω καθημερινά στο εργασιακό μου περιβάλλον.

Το να εξυπηρετώ τον εσωτερικό και εξωτερικό μου πελάτη, σημαίνει για μένα:

- Το να βοηθήσω τον συνάδελφό μου και συνεπώς την Εταιρεία στην οποία εργάζομαι, αφιερώνοντας 2' να απαντήσω κάποια κλήση του διπλανού γραφείου που δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί από τον αρμόδιο.
- Το να προσφέρω ένα ποτήρι νερό σε κάποιον πελάτη που αναμένει να εξυπηρετηθεί είτε για ατομικό του είτε για το ομαδικό του Συμβόλαιο.
- Το να αποσαφηνίσω με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα ζητούμενά μου σε κάποια γραπτή αλληλογραφία με σκοπό να διευκολύνω τον παραλήπτη σε διάφορες διαδικασίες.

- Το να διαθέσω 30' -1 ώρα, για να ρωτήσω κάποιον συνάδελφο που δεν προλαβαίνει αν χρειάζεται βοήθεια σε κάποια από τις αρμοδιότητές του.
- Το να καταγράψω διαδικασίες της δουλειάς μου με σκοπό να βοηθήσω στην καλύτερη οργάνωση του γραφείου.
- Το να βοηθήσω τον συνάδελφο σε κάποιο δικό του project δίνοντας μία διαφορετική διάσταση ως προς την υλοποίησή του.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, αυτές είναι κάποιες από τις συμπεριφορές που όλοι οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης πρέπει να ενσωματώνουν στην καθημερινότητά τους επενδύοντας στην προσφορά της μέγιστης εξυπηρέτησης πελάτη με σκοπό την δημιουργία ενός μοναδικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την ίδια την επιχείρηση.

Μαρία Τ.

Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Εξυπηρέτηση πελατών είναι μια απλή έννοια με τεράστια βαρύτητα και σημασία.

Ίσως η πιο σημαντική έννοια σε κάθε επιχείρηση που επιθυμεί να ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό. Προσωπικά για εμένα καλή εξυπηρέτηση σημαίνει να έχουμε πάντα γνώμονα την ικανοποίηση του πελάτη και υποψηφίου πελάτη για το προϊόν ή την υπηρεσία που αγοράζει, με σκοπό να τον καθοδηγήσουμε να επιλέξει την καλύτερη επιλογή για εκείνον και για τις ανάγκες του μέσω της δικής μας καθοδήγησης.

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι μια υπηρεσία που κάνει κάθε επιχείρηση να ξεχωρίζει, είναι η διάθεση να βοηθήσεις, να είσαι μαζί με τον πελάτη, να μπορείς να

τον συμβουλεύεις και να τον καθοδηγείς σε κάθε του βήμα, να είσαι πρόθυμος να εξυπηρετήσεις πέραν των δυνατοτήτων σου και να κάνεις τη διαφορά, γεγονός που θα εκτιμήσει, ώστε να γίνεις από εκείνη τη στιγμή ο δικός του άνθρωπος.

Η διαπροσωπική επαφή και η διάθεση να προσφέρεις/προβάλλεις την καλύτερη εικόνα της επιχείρησης, αλλά και του εαυτού σου με συνεχή ενημέρωση και εγκυρότητα είναι το αναπόσπαστο κομμάτι που έχει τη μεγαλύτερη αξία στην καθημερινότητα του πελάτη.

Στέφανος Δ.

Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π	Π	Σ	Κ	Δ	Τ	Τ	Π							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31