



# E-LEARNING

## Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

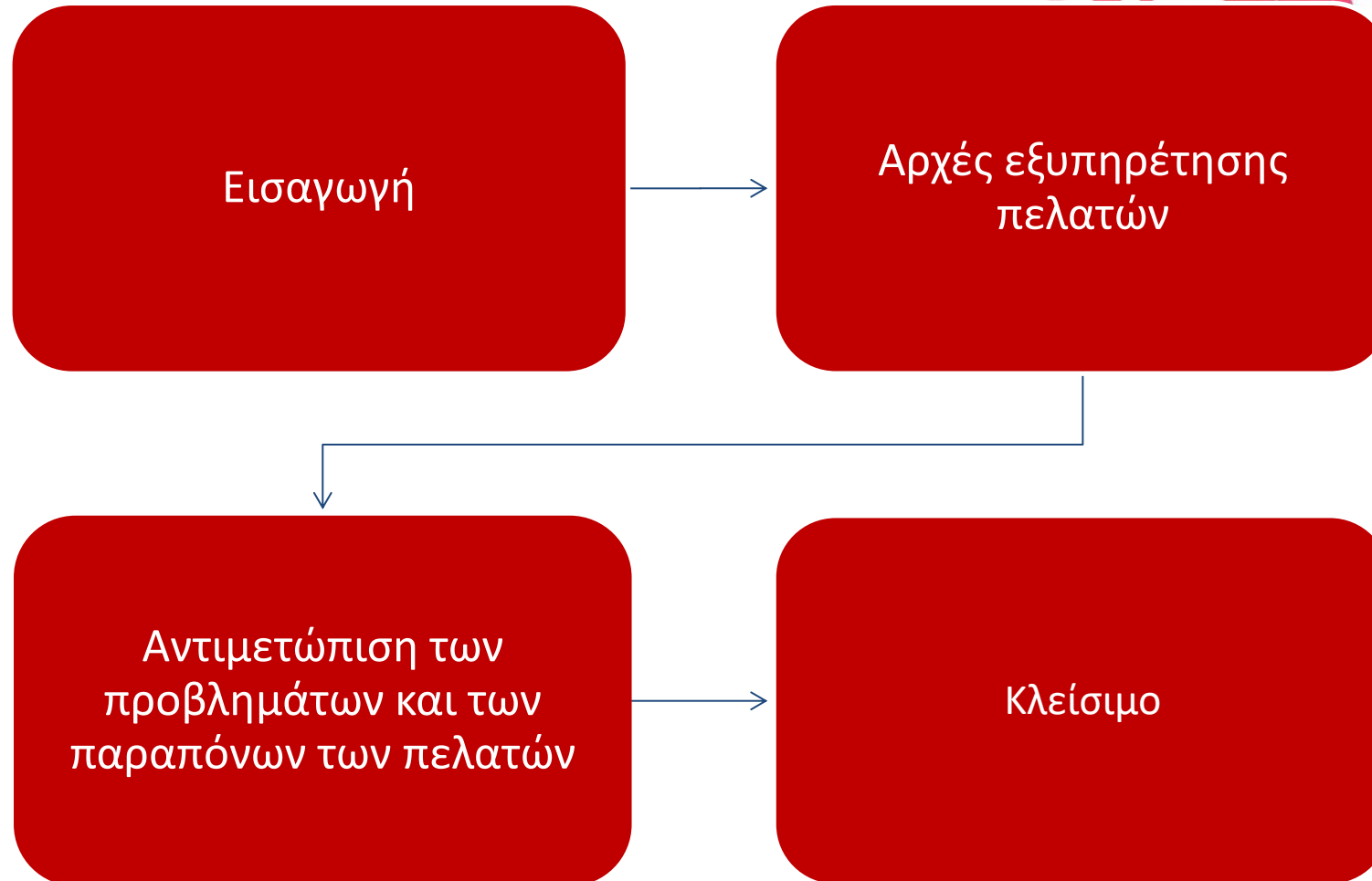
## WA7: Επισκέπτες/ Εξυπηρέτηση πελατών

### 3.13 Να είστε σε θέση να εξυπηρετείτε τους πελάτες σύμφωνα με τις οργανωτικές αρχές

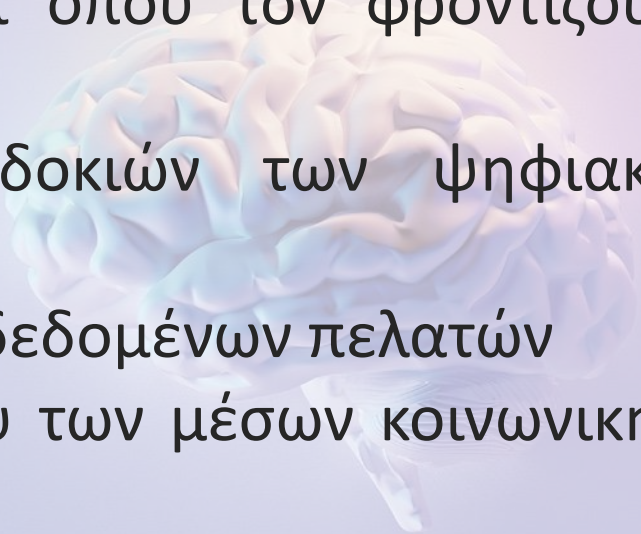
**LO3.51** Επίδειξη κατανόησης των αρχών της φροντίδας πελατών καθώς και της ικανότητας εφαρμογής τους σύμφωνα με τις οργανωτικές αρχές. Να είναι σε θέση να υιοθετούν συμπεριφορά κατάλληλη για τις ανάγκες του πελάτη. Να είναι σε θέση να επιλύει τα προβλήματα και τα παράπονα των πελατών ακολουθώντας τις μεθόδους και τα εργαλεία που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός.



# Χάρτης διαδρομής



# Οι προκλήσεις της σύγχρονης εποχής

- 
- Διαγωνισμός
  - Ο πελάτης θα πάει εκεί όπου τον φροντίζουν καλύτερα
  - Ικανοποίηση των προσδοκιών των ψηφιακά ενημερωμένων πελατών
  - Αντιμέτωπιση του όγκου δεδομένων πελατών
  - Αντιμέτωπιση της ανόδου των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
  - Αντιμέτωπιση των ανησυχιών για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο
  - Να συμβαδίζει με τις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των πελατών
  - Εκπαίδευση και επανεκπαίδευση των

# Ποιοι είναι οι τύποι εξυπηρέτησης πελατών;

## Τύποι εξυπηρέτησης πελατών

Κακή εξυπηρέτηση είναι όταν ο τρόπος με τον οποίο μας φέρονται υπολείπεται των προσδοκιών μας

Καλή εξυπηρέτηση είναι όταν ο τρόπος με τον οποίο μας συμπεριφέρονται ξεπερνά τις προσδοκίες μας

# Τι αγοράζουν οι πελάτες από εμάς

## Οι πελάτες αγοράζουν

- Ποιότητα
- Αξία
- Ευκολία
- Εμπιστοσύνη
- Καινοτομία
- Υπηρεσία

## Χρειάζεται

- Είναι ο λόγος για τον οποίο οι πελάτες έρχονται σε εμάς
- Είναι αυτό που πρέπει να έχει ο πελάτης
- "Τεχνική διάσταση" της εξυπηρέτησης πελατών

## Προσδοκίες

- Είναι αυτό που ο πελάτης θα ήθελε να έχει περισσότερο
- Ικανοποίηση πελατών
- "Ανθρώπινη διάσταση" της εξυπηρέτησης πελατών

# Τέσσερα επίπεδα ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών

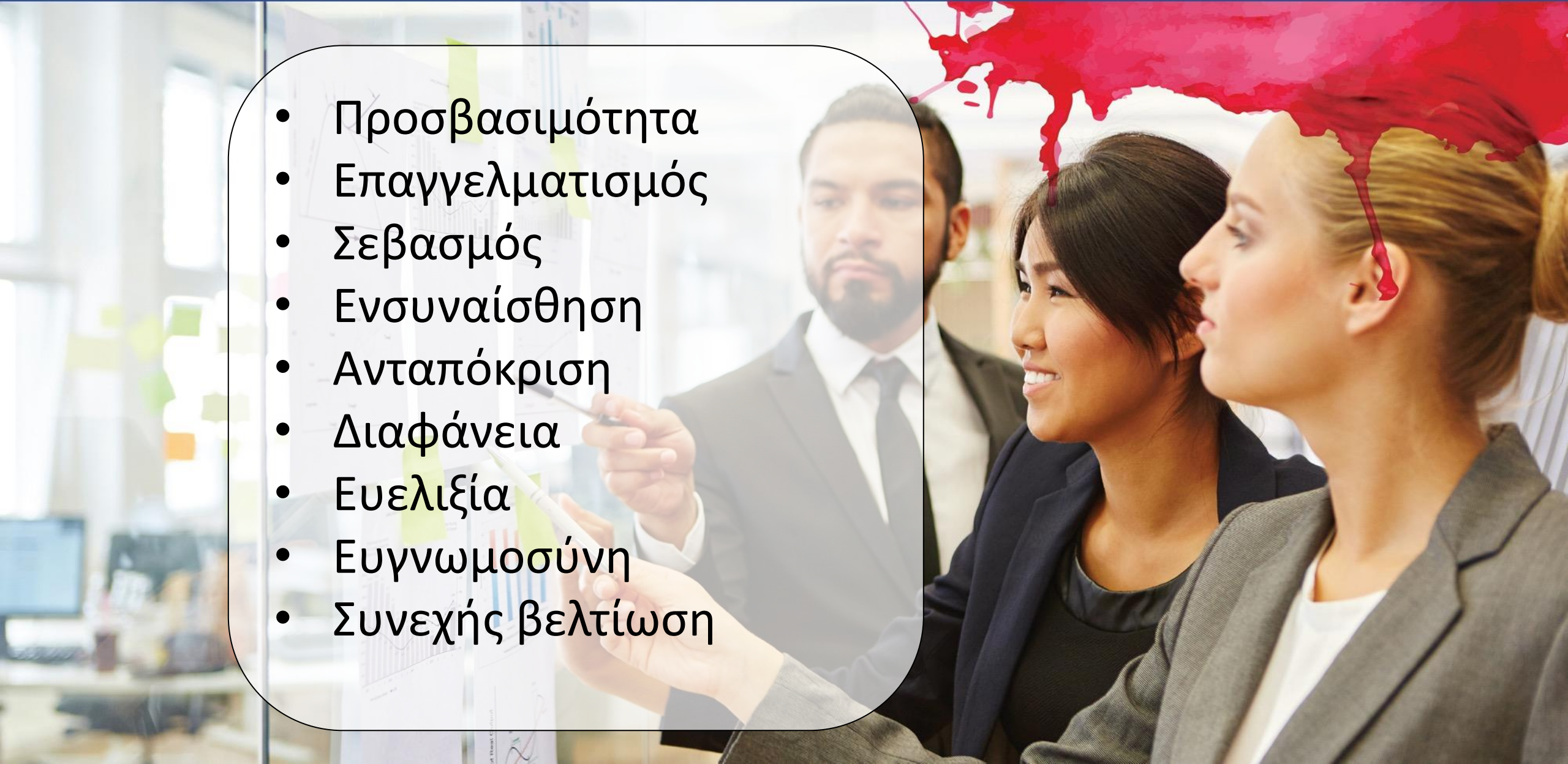
1. Μη ικανοποιητικό
2. Ανταπόκριση στις προσδοκίες των πελατών
3. Εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών
4. Υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών



- Αγνόηση αιτημάτων εξυπηρέτησης
- Μη επίλυση ενός ζητήματος
- Μεγάλοι χρόνοι αναμονής

- Κακή γνώση των εργαζομένων
- Έλλειψη τρόπων και εθιμοτυπίας

- Προσβασιμότητα
- Επαγγελματισμός
- Σεβασμός
- Ενσυναίσθηση
- Ανταπόκριση
- Διαφάνεια
- Ευελιξία
- Ευγνωμοσύνη
- Συνεχής βελτίωση



## - Προσβασιμότητα

- Οι πελάτες θα πρέπει να μπορούν να προσεγγίζουν εύκολα τον οργανισμό μέσω πολλαπλών καναλιών

## - Επαγγελματισμός

- Οι οργανισμοί θα πρέπει να διατηρούν υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού στις αλληλεπιδράσεις τους με τους πελάτες

## - Σεβασμός

- Αντιμετώπιση του πελάτη με ευγένεια, υπομονή και επαγγελματισμό

## - Ενσυναίσθηση

- Κατανόηση και αναγνώριση των αναγκών και των συναισθημάτων του πελάτη και ανταπόκριση με συμπόνια και φροντίδα

## - Ανταπόκριση

- Να είστε προσεκτικοί και άμεσοι στην αντιμετώπιση των αιτημάτων, των ανησυχιών και των ερωτήσεων του πελάτη

## - Διαφάνεια

- Παροχή σαφών και ειλικρινών πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τις πολιτικές και τις διαδικασίες

## - Συνεχής βελτίωση

- Οι οργανισμοί θα πρέπει να επιδιώκουν τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών τους

## - Εξατομίκευση

- Οι οργανισμοί θα πρέπει να προσπαθούν να εξατομικεύουν τις αλληλεπιδράσεις τους με τους πελάτες

**Να είστε ειλικρινείς σχετικά με  
αυτά που δεν γνωρίζετε**

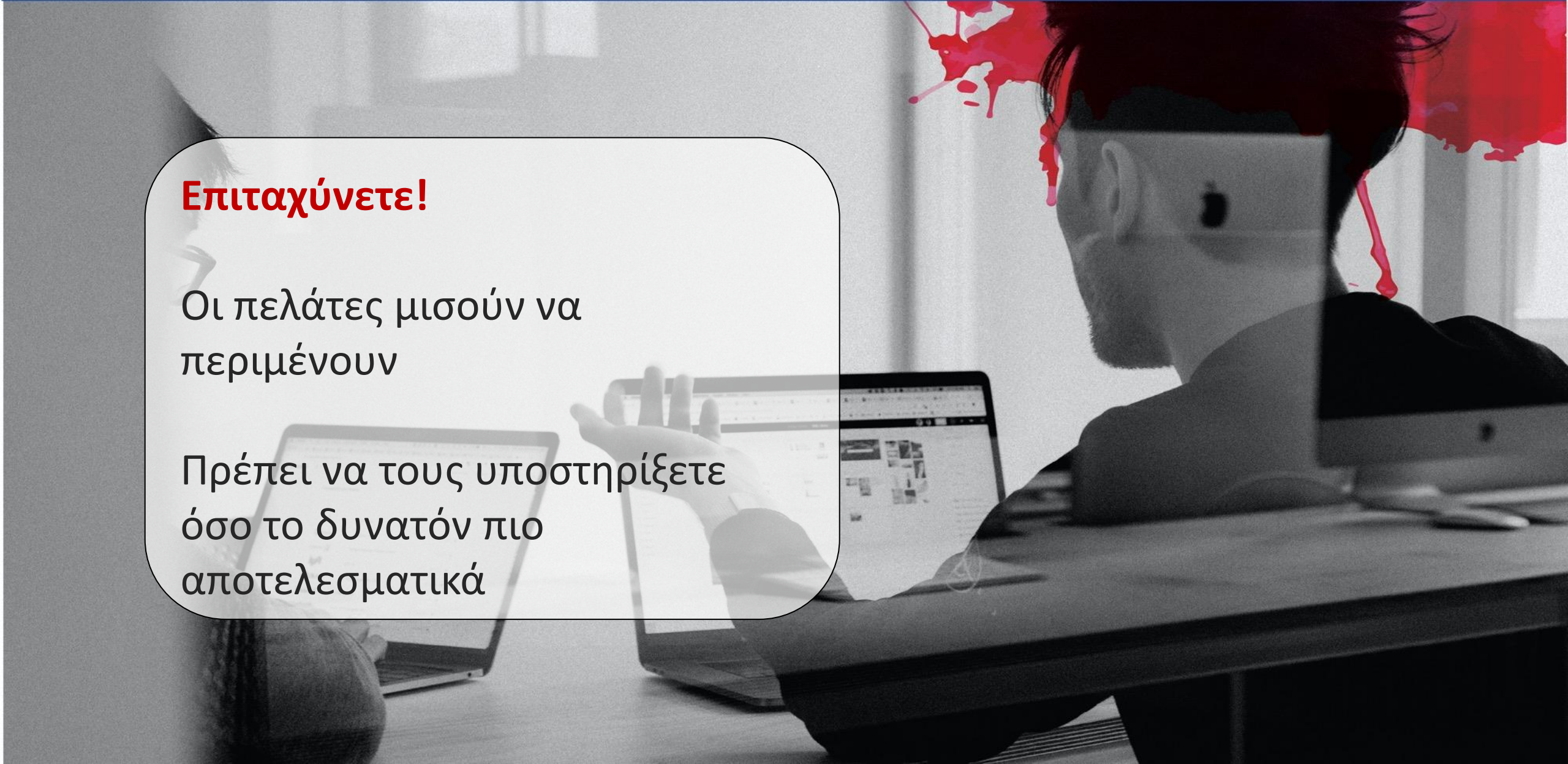
Σε κανέναν δεν αρέσουν οι ξερόλες

Διατηρήστε ανοιχτό διάλογο με  
τους πελάτες σας και ενημερώστε  
τους.

## **Επιταχύνετε!**

Οι πελάτες μισούν να περιμένουν

Πρέπει να τους υποστηρίξετε  
όσο το δυνατόν πιο  
αποτελεσματικά

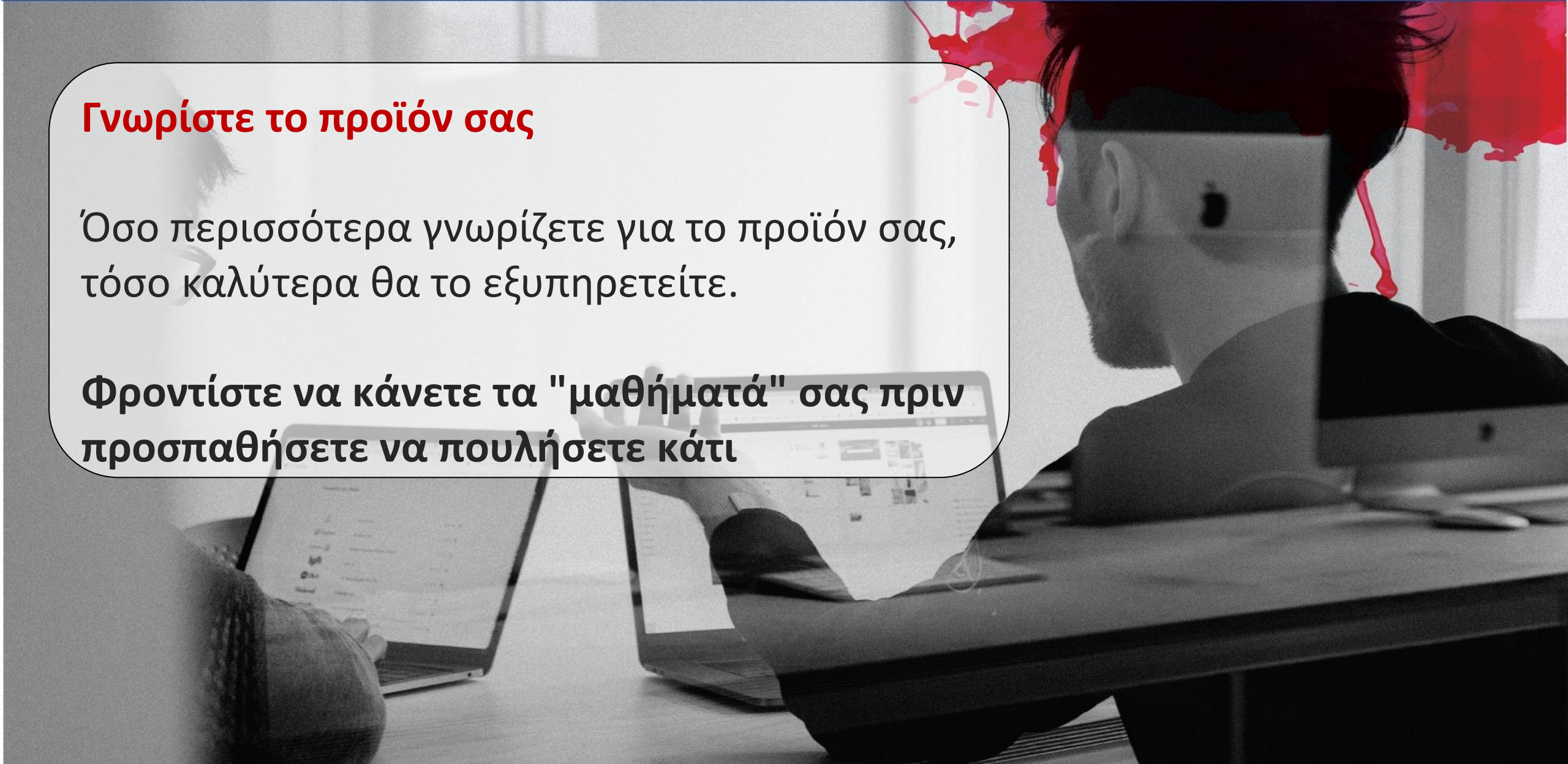




## **Γνωρίστε το προϊόν σας**

Όσο περισσότερα γνωρίζετε για το προϊόν σας, τόσο καλύτερα θα το εξυπηρετείτε.

Φροντίστε να κάνετε τα "μαθήματά" σας πριν προσπαθήσετε να πουλήσετε κάτι



# Σημασία της εξυπηρέτησης πελατών

- Διατήρηση πελατών
- Προσέλκυση νέων πελατών
- Οικοδόμηση θετικής φήμης
- Αύξηση των πωλήσεων
- Βελτίωση της ανατροφοδότησης των πελατών
- Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών



**Αρχές φροντίδας πελατών - Παιχνίδι  
αντιστοίχισης  
E-EUPA\_LO\_3.51\_M\_001**

# Επικοινωνία με τους πελάτες: Δύο βασικές δεξιότητες

## Ενεργητική ακρόαση

Ένας τρόπος ακρόασης και ανταπόκρισης σε έναν πελάτη που βελτιώνει την αμοιβαία κατανόηση

## Ενσυναίσθηση

Η ικανότητα να καταλαβαίνεις τι αισθάνονται οι πελάτες, να βλέπεις την άποψή τους και να φαντάζεσαι ότι βρίσκεσαι στη θέση τους.

- Θετική ενίσχυση
- Παράφραση
- Σύνοψη και προβληματισμός
- Αντικατοπτρίζοντας συναισθήματα
- Η αποσαφήνιση περιλαμβάνει την υποβολή ερωτήσεων στον ομιλητή για να διασφαλιστεί ότι έχει ληφθεί το σωστό μήνυμα.
- Θέτοντας ερωτήσεις ανοικτού τύπου

# Μη λεκτικές τεχνικές ενεργητικής ακρόασης

- Εκφράσεις προσώπου, π.χ. νεύμα, χαμόγελο
- Επαφή με τα μάτια
- Στάση σώματος
- Αντικατοπτρισμός
- Σιωπές
- Αποφυγή περισπασμών, π.χ. να κοιτάτε το τηλέφωνό σας

### Όταν συμβαίνουν βλάβες υπηρεσιών

- Αναγνωρίστε το πρόβλημα
- Ακούστε ενεργά
- Αναλάβετε την ιδιοκτησία
- Παροχή επιλογών
- Παρακολούθηση



# Ενεργητική ακρόαση στην εξυπηρέτηση πελατών

## Σημαντική η ενεργητική ακρόαση

- Δεν μπορούμε να κατανοήσουμε τις ανάγκες των πελατών μας
- Ακόμα και αν γνωρίζαμε τις ανάγκες τους, δεν θα ξέρουμε ποτέ αν εκπληρώνουμε αυτές τις ανάγκες.
- Σε περιπτώσεις προβλημάτων/παραπόνων/αναφορών δεν θα είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε το πρόβλημα του προϊόντος/υπηρεσίας μας.

- Στη συνέντευξη δεν θα είμαστε σε θέση να διορθώσουμε



# Ενεργητική ακρόαση στην εξυπηρέτηση πελατών II

Βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών

Κατανόηση των αναγκών των πελατών

Οικοδόμηση σχέσης

Επίδειξη επαγγελματισμού

Αποτελεσματική επίλυση

ζητημάτων

# Ενεργητική ακρόαση στην εξυπηρέτηση πελατών: Η ιδιαιτέρη

A photograph of three women sitting around a white table in a bright office setting with large windows. They are engaged in a conversation. The woman on the left is wearing glasses and a red and black plaid shirt. The woman in the middle has curly hair and is wearing glasses and a light pink blazer. The woman on the right has long dark hair and is wearing a dark blue blazer and a gold watch. There is a red paint splatter graphic in the upper right corner of the image.

Ακούστε για βασικές πληροφορίες

Ακούστε για τα βασικά συναισθήματα και επιδείξτε ενσυναίσθηση

Κατανόηση των πραγματικών τους αναγκών

# Ενσυναίσθηση στο χώρο εργασίας και στην εξυπηρέτηση πελατών

## **Ακούστε τους συναδέλφους και τους πελάτες**

Είναι η εμπειρία της κατανόησης της κατάστασης ενός άλλου ατόμου από τη δική του οπτική γωνία

Η ενσυναίσθηση στον εργασιακό χώρο είναι σημαντική

Αποτελεσματικότερη επικοινωνία,

# Ενσυναίσθηση με τους πελάτες: Πώς;

## **Αξιολόγηση της κατάστασης**

"Μπορώ να κάνω κάτι για σας;"  
"Μπορείτε να μου πείτε λίγα  
περισσότερα, παρακαλώ;"

## **Διευκρίνιση της κατάστασης**

"Θέλω να σιγουρευτώ ότι πραγματικά  
καταλαβαίνω αυτά που μου λέτε"

## **Διαβεβαίωση του πελάτη**

"Έχεις απόλυτο δίκιο"

## **Παροχή αίσθησης αμεσότητας**

"Μπορώ να δω πού είναι το  
πρόβλημα"



# Ενσυναίσθηση με τους πελάτες: Πώς;

## **Ανάληψη δέσμευσης**

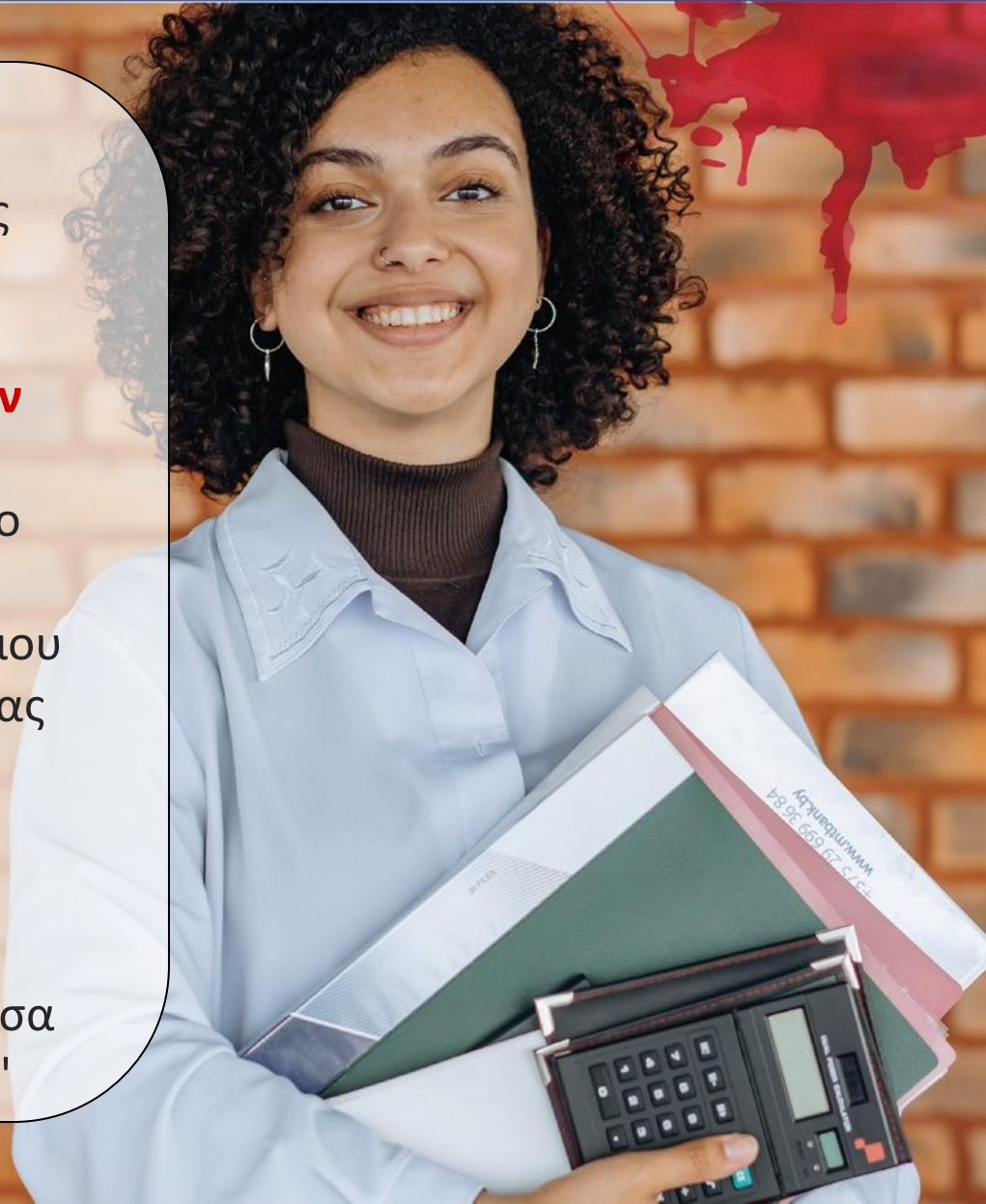
"Θα επικοινωνήσω μαζί σας μόλις έχουμε ενημέρωση"

## **Διατήρηση ισχυρών πελατειακών σχέσεων**

"Έχω αντιμετωπίσει ένα παρόμοιο πρόβλημα πρόσφατα, οπότε καταλαβαίνω τι λέτε. Επιτρέψτε μου να δω τι μπορώ να κάνω για να σας βοηθήσω".

## **Κλείσιμο**

"Η ικανοποίησή σας σημαίνει τα πάντα για εμάς. Καλύψαμε όλα όσα θέλατε να συζητήσουμε σήμερα;"



# Μεθοδολογικό εργαλείο II



**Ανάπτυξη και έκφραση  
ενσυναίσθησης  
E-EUPA\_LO\_3.51\_M\_002**

**Όταν ένας συνάδελφος εκφράζει την απογοήτευσή του για ένα έργο**

Προσφέρετε υποστήριξη και ενθάρρυνση

**Εάν ένα μέλος της ομάδας περνάει έναν προσωπικό αγώνα**

Δείξτε ενσυναίσθηση προσφέροντας να τους βοηθήσετε με το φόρτο εργασίας τους

**Όταν παρέχετε ανατροφοδότηση σε έναν συνάδελφο**

Ισορροπήστε την εποικοδομητική κριτική με τη θετική ανατροφοδότηση και την αναγνώριση των προσπαθειών τους



**Προώθηση των διαπρωσωπικών  
σχέσεων στο χώρο εργασίας  
E-EUPA\_LO\_3.51\_M\_003**





# Ενσυναίσθηση στην εξυπηρέτηση πελατών

## Η αξία της ενσυναίσθησης

Η εξυπηρέτηση πελατών δεν μπορεί πάντα να προσφέρει λύσεις, αλλά μπορεί πάντα να προσφέρει ενσυναίσθηση

Βάζοντας τον εαυτό σας στη θέση του πελάτη, αποκτάτε επίσης ένα πλαίσιο που σας βοηθά να κάνετε τη δουλειά σας.

# Ενσυναίσθηση στην εξυπηρέτηση πελατών II

## Η ενσυναίσθηση διδάσκεται

Χρησιμοποιήστε το προϊόν

Οι ομάδες εστίασης, οι επισκέψεις σε πελάτες ή οι επισκέψεις σε χώρους πελατών είναι επίσης εξαιρετικοί τρόποι για να δείτε μέσα από τα μάτια ενός πελάτη.

Μοιραστείτε τις καλύτερες ιστορίες επιτυχίας σας

Η ακρόαση είναι ένα άλλο κρίσιμο στοιχείο



**Καλές και κακές πρακτικές σχετικά  
με την ενσυναίσθηση στην  
εξυπηρέτηση πελατών  
E-EUPA\_LO\_3.51\_M\_004**

# Χειρισμός παραπόνων: Γιατί είναι σημαντικό;

1. Βελτιωμένη ικανοποίηση των πελατών
2. Διατήρηση των πελατών
3. Ανατροφοδότηση για βελτίωση

# Χειρισμός παραπόνων: Γιατί είναι σημαντικό;

4. Θετική φήμη

5. Συμμόρφωση με τους κανονισμούς

# Χειρισμός παραπόνων: Μερικές συμβουλές

- Μην νομίζετε ότι δεν είναι δική σας δουλειά να καλύψετε το κόστος μιας καταγγελίας
- Ακούστε τον πελάτη και ευχαριστήστε τον
- Αποφύγετε το γνωστό παιχνίδι της επίρριψης ευθυνών,
- Τι είναι αυτό που πραγματικά

# Χειρισμός παραπόνων: Μερικές συμβουλές

- Λύστε το πρόβλημα αμέσως
- Πλήρης αποζημίωση
- Ελέγξτε ξανά ότι έχουν γίνει όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος.
- Χρησιμοποιήστε το ως ευκαιρία για βελτίωση

- Τα παράπονα των πελατών πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και να αντιμετωπίζονται άμεσα

Με τον αποτελεσματικό χειρισμό των καταγγελιών, οι επιχειρήσεις:

- μπορεί να βελτιώσει την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών
- να προστατεύσουν τη φήμη τους
- εντοπισμός ευκαιριών για συνεχή βελτίωση





**Αντιμετώπιση παραπόνων  
πελατών  
E-EURA\_LO\_3.51\_M\_005**

# Αντιμετώπιση παραπόνων πελατών: 5 βήματα για τη βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών



# Αντιμετώπιση παραπόνων πελατών: Ομιλητικός πελάτης



# Μεθοδολογικά εργαλεία VI



**Κακή εξυπηρέτηση πελατών  
E-EUPA\_LO\_3.51\_M\_006**



## Ερώτηση 1

- Μπορείτε να απαριθμήσετε τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών;

## Ερώτηση 2

- Ποιος είναι ο καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης των παραπόνων των πελατών;

## Αρχές εξυπηρέτησης πελατών:

- Πελατοκεντρική προσέγγιση
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Ενδυνάμωση των εργαζομένων
- Συνεχής βελτίωση
- Επαγγελματισμός

## Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας:

- Ενεργητική ακρόαση
- Ενσυναίσθηση



**ΜΠΡΑΒΟ!**

**Ολοκληρώσατε την ενότητα 3.13**



**Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

