

E-LEARNING

Επίπεδο 4



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.

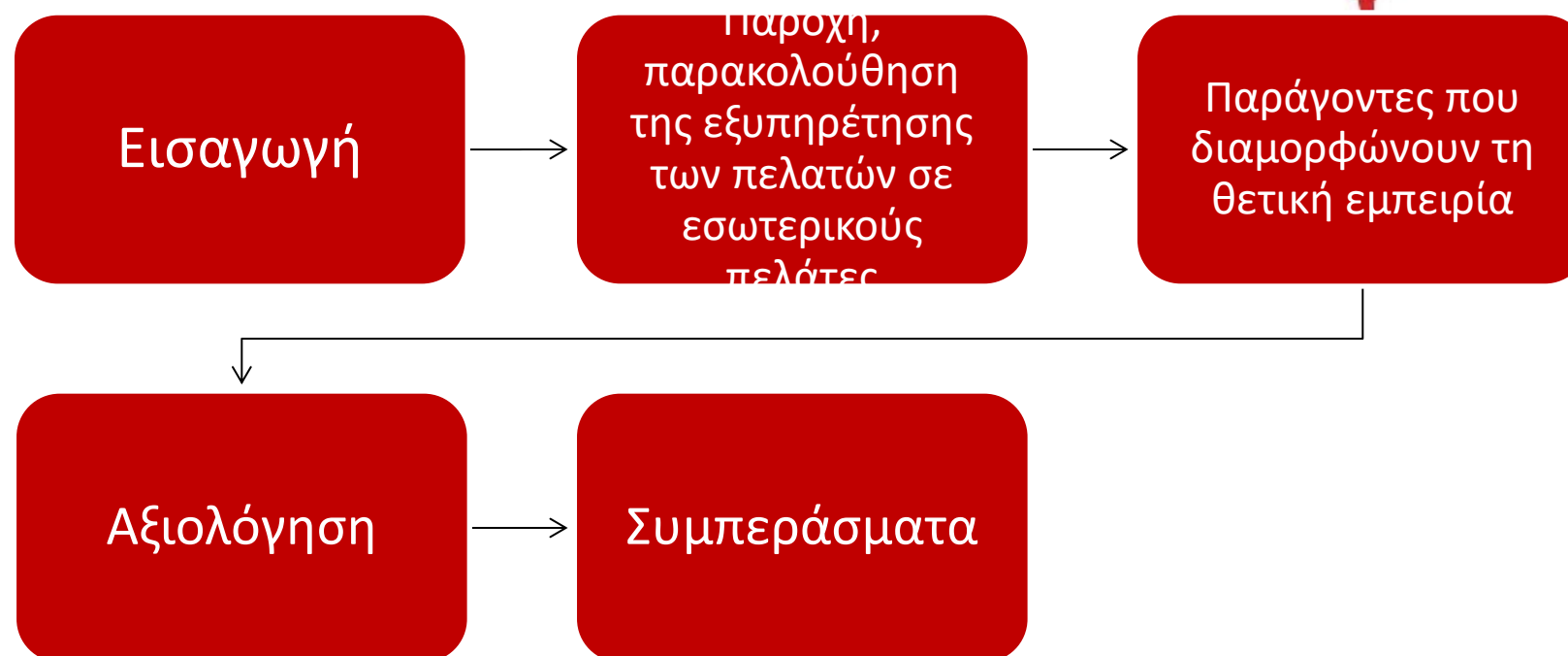
WA06: Επισκέπτες/εξυπηρέτηση πελατών

4.4 Παροχή, παρακολούθηση και αξιολόγηση της εμπειρίας των πελατών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες

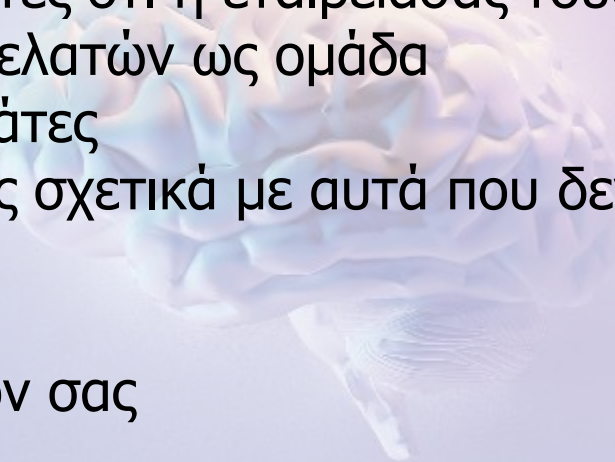
LO4.6 Επιδείξτε την ικανότητα να θέτετε τους δικούς σας βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους στο πλαίσιο του σχεδίου ανάπτυξης του οργανισμού.

LO4.7 Επίδειξη της ικανότητας χρήσης δεξιοτήτων διαχείρισης χρόνου για τη διαχείριση του χρόνου σας προκειμένου να επιτύχετε τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους σας.





Αρχές εξυπηρέτησης πελατών

- 
- Οι εκπρόσωποι της πρώτης γραμμής είναι η εταιρεία
 - Δείξτε στους πελάτες ότι η εταιρεία σας τους εκτιμά
 - Υποστήριξη των πελατών ως ομάδα
 - Ακούστε τους πελάτες
 - Να είστε ειλικρινείς σχετικά με αυτά που δεν γνωρίζετε
 - Επιταχύνετε!
 - Γνωρίστε το προϊόν σας

Η κατάσταση του μυαλού που αναπτύσσουν οι πελάτες για μια εταιρεία, όταν οι προσδοκίες τους ικανοποιούνται ή ξεπερνιούνται σταθερά καθ' όλη τη διάρκεια ζωής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, είναι γνωστή ως ικανοποίηση και αφοσίωση πελατών.



"Λοιπόν, ποιος είναι ένας εσωτερικός πελάτης;
Ένας βασικός ορισμός είναι οποιοσδήποτε εντός
του οργανισμού σας, ο οποίος εξαρτάται από
εσάς για την επίτευξη ενός στόχου ή μιας
προθεσμίας. Το θεμέλιο για την εξαιρετική
εξυπηρέτηση εσωτερικών πελατών είναι η άριστη
επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των
τμημάτων".

- Οι εσωτερικοί πελάτες μπορεί να μην αγοράζουν απαραίτητα τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει ο εργοδότης τους.
- Οι εσωτερικές σχέσεις με τους πελάτες διαδραματίζουν επίσης βασικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης.
- Ένα άτομο που δεν λειτουργεί καλά με την εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να δυσκολεύεται περισσότερο να δώσει παραγγελίες ή να λάβει απαντήσεις στις ερωτήσεις των εξωτερικών πελατών του, με αποτέλεσμα να μην έχει καλό επίπεδο εξυπηρέτησης.
- Τεχνολογία Πληροφοριών
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Διαχείριση εγκαταστάσεων
- Συμβουλευτική
- Λειτουργίες

- Βελτίωση της συνολικής απόδοσης του οργανισμού.
- Ενίσχυση των δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών εντός του οργανισμού.
- Αύξηση των εργασιακών προτύπων και βελτίωση της παροχής υπηρεσιών.
- Να δείξει στους εσωτερικούς πελάτες ότι ο οργανισμός εκτιμά και νοιάζεται γι' αυτούς.
- Να αισθάνονται οι εργαζόμενοι ότι εκτιμώνται και ότι έχουν κίνητρα.
- Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι τους φροντίζουν, είναι πιο πιθανό να ενδιαφέρονται για τον οργανισμό και να συμβάλλουν στην προσέλκυση περισσότερων εξωτερικών πελατών.
- Ο οργανισμός αποκτά πολύτιμες γνώσεις για συνεχή βελτίωση.
- Οι εσωτερικοί πελάτες αισθάνονται ότι ακούγονται, γνωρίζοντας ότι τα σχόλιά τους λαμβάνονται σοβαρά υπόψη.

- Συλλογή ανατροφοδότησης
- Ανταπόκριση σε ερωτήματα
- Παρακολούθηση πωλήσεων και λογαριασμών
- Ανάλυση των στατιστικών στοιχείων των πελατών
- Παρακολούθηση του αριθμού των παραπόνων
- Ελέγξτε το αίτημα για βελτιώσεις
- Παρακολούθηση των αντιλήψεων των πελατών

Συλλογή και αξιολόγηση της ανατροφοδότησης:

- **Ηλεκτρονικά μηνύματα προτάσεων** - Συγκεντρώστε πληροφορίες από τους υπαλλήλους ή τους εσωτερικούς πελάτες μέσω ειδικών καναλιών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- **Αξιολογήσεις** - Αναλύστε αξιολογήσεις επιδόσεων, αξιολογήσεις συναδέλφων ή εσωτερικές αναφορές ανατροφοδότησης.
- **Φόρουμ** - Χρησιμοποιήστε φόρουμ συζητήσεων ή εσωτερικές πλατφόρμες όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να μοιράζονται τις απόψεις και τις ανησυχίες τους.

- Ορίστε σαφείς προσδοκίες.
- Διοργανώστε ατομικές συναντήσεις, συναντήσεις για όλο το προσωπικό ή διατμηματικές συναντήσεις, στις οποίες μπορείτε να παρουσιάσετε τις προτεραιότητές σας σε συγκεκριμένα άτομα ή ομάδες.
- Προβλέψτε τις προσδοκίες των εσωτερικών πελατών.
- Η διατήρηση σαφούς επικοινωνίας σχετικά με τις προτεραιότητες με τους εσωτερικούς πελάτες είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης. Εξασφαλίζει ότι όλοι είναι ευθυγραμμισμένοι, ότι οι εργασίες ολοκληρώνονται αποτελεσματικά και ότι η συνολική παραγωγικότητα και η συνεργασία βελτιώνονται.
- Η κατανόηση των προσδοκιών των εσωτερικών πελατών σας μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη ροή εργασιών.

- 
- A background image showing three business professionals in an office setting. A man in a suit is pointing at a chart on a glass wall. Two women are looking at the chart. There are various charts and sticky notes on the wall. A large red paint splatter is visible in the upper right corner.
- **Βαθμολογία Net Promoter Score:**
Ερωτήσεις κλίμακας
 - **Βαθμολογία προσπάθειας πελατών:**
Συμφωνώ / Διαφωνώ
 - **Βαθμολογία ικανοποίησης πελατών:**

Σκοπός και αξία μιας εσωτερικής διαδικασίας παραπόνων

- Διασφαλίζει ότι τα παράπονα αντιμετωπίζονται δίκαια και άμεσα εντός των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων.
- Βοηθά στην εποικοδομητική επίλυση παραπόνων, αποτρέποντας τη ζημία στις επαγγελματικές σχέσεις.
- Προωθεί τις ορθές πρακτικές απασχόλησης και τη δεοντολογία στο χώρο εργασίας.
- Ενθαρρύνει την αρμονία και το θετικό εργασιακό περιβάλλον.
- Συμβάλλει στη μείωση του εκφοβισμού, της παρενόχλησης και της θυματοποίησης στο χώρο εργασίας.
- Βελτιώνει τη διατήρηση των εργαζομένων με την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ανησυχιών.
- Επιτρέπει στον οργανισμό να εντοπίσει τις αδυναμίες και τους τομείς προς βελτίωση.

Η περίπτωση της HCL - Πρώτα οι εργαζόμενοι, μετά οι πελάτες

- *Πρώτα οι εργαζόμενοι, μετά οι πελάτες:*
Αναποδογυρίζοντας τη συμβατική διαχείριση,
Vineet Nayar
- Πρόσβαση των εργαζομένων σε οικονομικές πληροφορίες
- 360 αξιολογήσεις για διευθυντές.
- Ενδυνάμωση των εργαζομένων πρώτης γραμμής.
- Η Πύλη Αξίας: Ένα σύστημα που επιτρέπει σε όλους τους εργαζομένους της εταιρείας να προσφέρουν προτάσεις για αλλαγές.

***ΟΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ
ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΖΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ τις υπηρεσίες
ΜΑΣ.***

Ένα μέρος που χρησιμοποιεί ή επηρεάζεται άμεσα από τα προϊόντα/υπηρεσίες μιας εταιρείας:

- οι πελάτες, αυτοί που ανταλλάσσουν χρήματα για αγαθά και υπηρεσίες και οι καταναλωτές είναι αυτοί που πραγματικά χρησιμοποιούν το προϊόν
- και τα ενδιαφερόμενα μέρη, τους ανθρώπους που επηρεάζονται από τις εταιρικές δραστηριότητες.

Απαραίτητες δεξιότητες για έναν επιτυχημένο επαγγελματία στην εξυπηρέτηση πελατών.

- Υπομονή
- Προσοχή
- Σαφείς δεξιότητες επικοινωνίας (προφορικές και γραπτές)
- Γνώση του προϊόντος ή της υπηρεσίας
- Ικανότητα χρήσης "θετικής γλώσσας"
- Δεξιότητες δράσης/αυτορρύθμισης
- Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου
- Δυνατότητα "ανάγνωσης" πελατών
- Μια ηρεμιστική παρουσία
- Εστίαση προσανατολισμένη στον στόχο
- Ικανότητα χειρισμού εκπλήξεων
- Δεξιότητες πειθούς
- Επιμονή
- Ικανότητα κλεισίματος
- Προθυμία για μάθηση

Αποφεύγουμε να λέμε	Προτιμούμε να λέμε
Κάνετε λάθος.	Το σωστό είναι..
Όχι. Δεν μπορεί να γίνει.	Είναι δυνατόν αν ή Αυτό που γίνεται είναι..
Δεν μπορώ...	Θα μπορούσα αν..
Διαφωνώ..	Συμφωνώ μαζί σας, αλλά...
Δεν μπορείτε..	Μπορείτε να εξυπηρετηθείτε με..

Βασικές αρχές:

- **Καλωσορίστε τους πελάτες με θετική στάση** για να δημιουργήσετε μια ζεστή και φιλόξενη ατμόσφαιρα.
- **Χτίστε σχέσεις βασισμένες στην εμπιστοσύνη και τη συνεργασία** για να προωθήσετε τη μακροπρόθεσμη αφοσίωση των πελατών.
- **Βελτιώστε τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητά τους**, καθιστώντας την υπηρεσία σας την πρώτη τους επιλογή.
- **Ξεπεράστε τις προσδοκίες και ικανοποιήστε τις ανάγκες των πελατών** μέσω προληπτικής εξυπηρέτησης και εξατομικευμένων εμπειριών.
- **Δείξτε ενσυναίσθηση**, μπαίνοντας στη θέση του πελάτη και βλέποντας τον κόσμο από τη δική του οπτική γωνία.

Η ενσυναίσθηση είναι η προσπάθειά μας να μπορούμε στη θέση ενός άλλου ατόμου και να κατανοήσουμε τον κόσμο μέσα από τα μάτια του.

Πώς;

- Με την εξάσκηση της ενεργητικής ακρόασης
- Βάζοντας τον εαυτό σας στη θέση του άλλου ατόμου
- Εκφράζοντας τα συναισθήματά σας
- Ερμηνεύοντας τα συναισθήματα και τις συγκινήσεις

Παράγοντες που οδηγούν σε μια θετική εμπειρία πελάτη

- Ταχύτητα και προσπάθεια
- Ευκολία
- Γνώση του προϊόντος
- Το ίδιο το προϊόν
- Προσαρμοσμένες εμπειρίες
- Εκπλήρωση των προσδοκιών
- Παροχή λύσεων και υποστήριξης
- Ακεραιότητα
- Ενσυναίσθηση
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση

Online εμπειρία

- Ηλεκτρονικό κατάστημα
- Social Media
- Ενημερωτικά δελτία
- Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών

Διασφάλιση

- Περιλαμβάνει την ευγένεια, την αξιοπιστία και την ασφάλεια.
- Γνώση του προσωπικού
- Ικανότητα να εμπνέει εμπιστοσύνη και σιγουριά

Ανταπόκριση

- Προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετεί τον πελάτη και να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Tangibles

- Κτιριακές υποδομές
- Εξοπλισμός
- Παρουσίαση του προσωπικού

Αξιοπιστία

- Ομοιογένεια και σταθερότητα
- Ποιότητα
- Υλοποίηση της υπηρεσίας στον κατάλληλο χρόνο χωρίς υποβάθμιση της ποιότητας

Μετά τις πωλήσεις

- Επικοινωνία
- Διαχείριση προβλημάτων
- Αντιπρόταση
- Εγγύηση

Ποια είναι τα οφέλη για τον οργανισμό/την επιχείρηση;

Ευτυχισμένοι
ικανοποιημένοι
πελάτες

Πιστοί πελάτες

Why do customers leave a company



Αξιολόγηση και ανάλυση της εξωτερικής εξυπηρέτησης πελατών

ΣΥΛΛΕΓΟΥΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝ ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ:

- Πλαίσιο προτάσεων
- Σχόλια book
- Φύλλα ανατροφοδότησης ή αξιολόγησης
- Ερωτηματολόγια
- Διαδικασία παραπόνων
- Ομάδες εστίασης

1. Συγκεντρώστε τα δεδομένα σας
Φύλλο εργασίας

2. Κατηγοριοποιήστε την ανατροφοδότηση

- Τύπος ανατροφοδότησης
- Θέμα ανατροφοδότησης
- Κωδικός ανατροφοδότησης

3. Αποκτήστε μια γρήγορη επισκόπηση

4. Κωδικοποιήστε την ανατροφοδότηση

5. Βελτιώστε την κωδικοποίησή σας

6. Υπολογίστε πόσο δημοφιλής είναι κάθε κωδικός

7. Συνοψίστε και μοιραστείτε



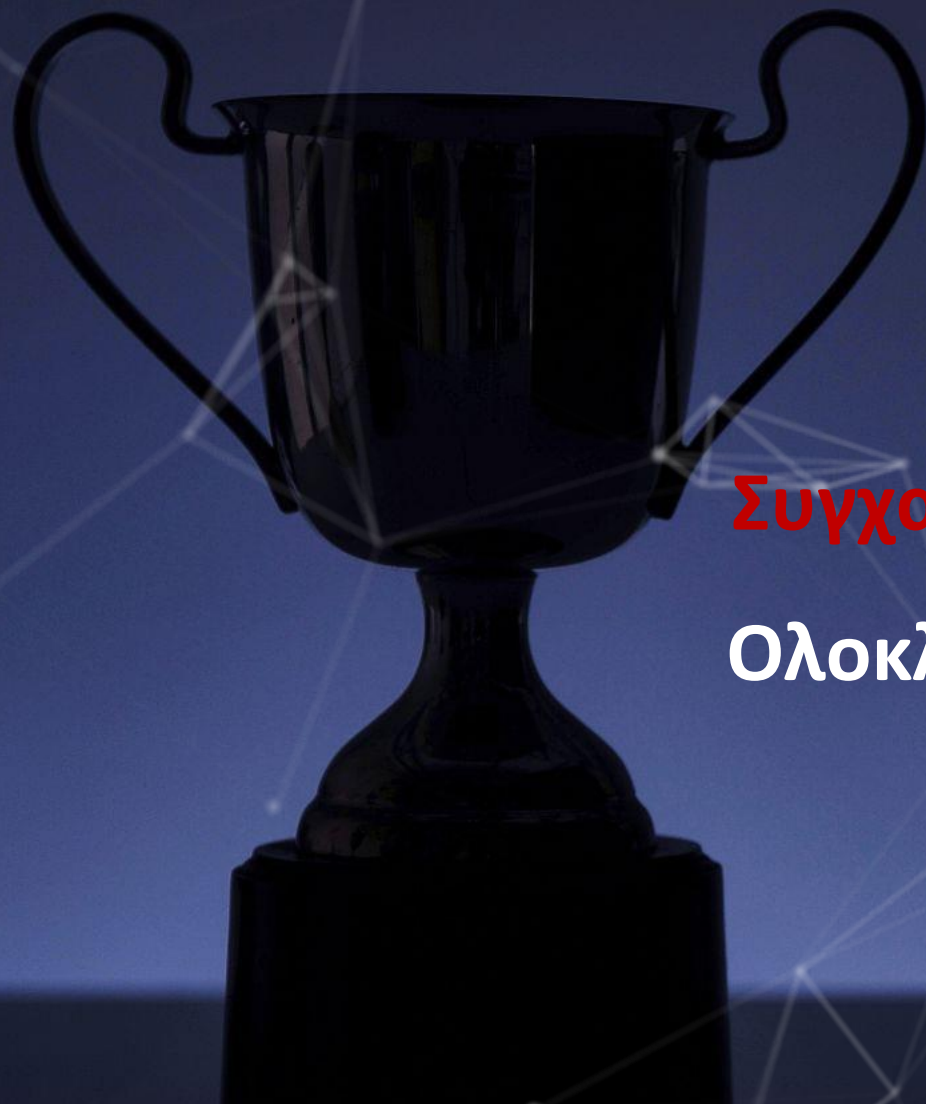
Ποιο είναι το σωστό;
E-EUPA_LO_4.6_M_001

- Μπορείτε να απαριθμήσετε ορισμένους από τους παράγοντες που οδηγούν σε μια θετική εμπειρία πελάτη;
- Μπορείτε να απαριθμήσετε μερικές από τις βασικές δεξιότητες για έναν επιτυχημένο επαγγελματία στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών;
- Ξέρετε πώς να παρέχετε ικανοποίηση στους εσωτερικούς πελάτες;



- Οι εσωτερικοί πελάτες μπορεί να μην αγοράζουν απαραίτητα τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει ο εργοδότης τους.
- Οι εσωτερικές σχέσεις με τους πελάτες διαδραματίζουν επίσης βασικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης.
- Ένα άτομο που δεν λειτουργεί καλά με την εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να δυσκολεύεται περισσότερο να δώσει παραγγελίες ή να λάβει απαντήσεις στις ερωτήσεις των εξωτερικών πελατών του, με αποτέλεσμα να μην έχει καλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

- Απαραίτητες δεξιότητες για έναν επιτυχημένο επαγγελματία στην εξυπηρέτηση πελατών.
 - Υπομονή
 - Προσοχή
 - Σαφείς δεξιότητες επικοινωνίας (προφορικές και γραπτές).
 - Γνώση του προϊόντος ή της υπηρεσίας
 - Ικανότητα χρήσης "θετικής γλώσσας".



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 4.4



**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.

