



ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Lecturer : Mr. C. Christou

ΠΕΛΑΤΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ



- Τι σημαίνει ο όρος Πελάτες και Επικοινωνία?
- Ποιοι είναι τελικά οι πελάτες μου?



ΠΡΩΤΑ Η ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΟΥ

- 24 ώρες το 24ώρο δίπλα μου
- Αν τον αφήσεις μόνο του θα σε
`` καταστρέψει ``
- `` Σκέφτεται `` αρνητικά
- Σχεδόν ποτέ δεν με στηρίζει
- Σχεδόν ποτέ δεν χαμογελά



Οι συναδέλφοι- `` Πελάτες `` μου

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Φίλοι μας
- ✓ `` Φίλοι `` μας



ΟΙ `` ΠΕΛΑΤΕΣ `` ΜΑΣ

- ✓ Καθηγητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Φοιτητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Γονείς των Φοιτητών
- ✓ Συνεργάτες του Πανεπιστημίου



ΤΙ ΘΕΛΟΥΝ ΤΕΛΙΚΑ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ- `` Πελάτες `` ΜΑΣ

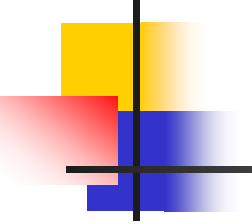
- ✓ ΣΗΜΑΣΙΑ....
- ✓ ΣΗΜΑΣΙΑ....
- ✓ ΣΗΜΑΣΙΑ....
- ✓ Customers desire attention...
- ✓ `` 70% της Εξυπηρέτησης έχει να κάνει με μένα και ΟΧΙ με το προϊόν μου ``



ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΕ “ΠΕΛΑΤΕΣ”

Δεν με γνωρίζει, πρώτη φορά με έχει δει αλλά ΔΕΝ
με συμπαθεί...

ΓΙΑΤΙ?



Η “ΠΡΩΤΗ” ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ “ΠΕΛΑΤΕΣ” ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Εμφάνιση
- Εξωλεκτικά μηνύματα
- Λεκτικά μηνύματα
- Γλώσσα του σώματος
- Αυτοπεποίθηση
- Συναισθήματατον αγαπώ, τον σέβομαι



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Εμφάνιση:

- Ντύνομαι λίγο διαφορετικά...
- Απαγορεύεται η υπερβολή....
- Απαγορεύεται το ``Σουβάτισμα`` ...
- Απαγορεύεται να μυρίζω εγώ και το γραφείο μου...

Εμφανίζομαι όπως ακριβώς με θέλει το ``παζάρι``



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Λεκτικά μηνύματα:

- Μάθε να μιλάς τη γλώσσα του πελάτη
- Απαγορεύονται οι αρνητικές λέξεις
- Χρησιμοποιώ θετικό λεξιλόγιο ΕΣΤΩ και αν η απάντηση είναι αρνητική



Η “ΠΡΩΤΗ” ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Γλώσσα του σώματος

- Θετικές χειρονομίες μόνο
- Σωστό Body Language



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Τον αγαπώ... τον σέβομαι.... Κάνω την δουλειά μου...

ΔΕΝ Διεκδικώ το Δίκαιο μου....



SMILE ☺

- A Smile ☺ cause nothing but few wrinkles at the age of 70...





ΕΙΔΗ ``ΠΕΛΑΤΩΝ``

- Θετικοί ``Πελάτες`` (αντιλαμβάνονται, σέβονται, υποστηρίζουν, βοηθούν)
- Τοξικοί ``Πελάτες`` (κατηγορούν, ζηλεύουν, δεν αναγνωρίζουν, καχύποπτοι, δύστροποι)



ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΙΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Ανασφαλής
- Κουτσομπόλης
- Θυμωμένος
- Αγχώδης
- Με οικονομικά προβλήματα
- Αναποφάσιστος
- Με προσωπικά προβλήματα



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΟΞΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Η Τεχνική του ``ΑΝΤΕΧΩ & ΑΝΕΧΟΜΑΙ`` αποφέρει πάντα καρπούς σωστής συνεργασίας...
- Με ηρεμία και αυτοκυριαρχία στις αντιδράσεις μας
- Με χαμηλό τόνο και προσοχή στα λόγια μας



ΠΕΛΑΤΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας...
- Όταν δεν διεκπεραιώνεται, ο πελάτης ``ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ`` να ``φωνάζει``
- Ο συνάδελφος είναι γένους ``θηλυκού``

Δεν αρκεί να κάνεις το πελάτη να καταλάβει,
ΠΡΕΠΕΙ να κάνεις το πελάτη και να
αισθανθεί...



ΘΕΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

- Ελέγχω το υποσυνείδητο μου
- Σωστή αντιμετώπιση της ζωής
- Βάζω θετικούς βραχυπρόθεσμους αλλά και μακροπρόθεσμους στόχους

ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΖΩ- ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ



- Η πελατιακή σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας
- Όταν με τους πελάτες υπάρξει σύγκρουση, το παιχνίδι ΠΑΝΤΑ χάνεται...



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

- Πρέπει να κερδίσω περισσότερα χρήματα
- Πρέπει να αλλάξω τμήμα
- Πρέπει να πάρω προαγωγή
- Πρέπει να ξεφορτωθώ ευθύνες
- Πρέπει να αλλάξω προϊστάμενο
- Πρέπει να αλλάξω γραφείο



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

- Ανάγκη ταύτισης εργασιακού με κοινωνικό χώρο
- Αναζήτηση συναδελφικών φίλων
- Ανάγκη Σεβασμού
- Ανάγκη καλής επικοινωνίας
- Ανάγκη βοηθητικών συναδέλφων



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ``ΠΕΛΑΤΕΣ`` ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Η Επικοινωνία μου είναι ``give&take``
- Ακούω τον συνάδελφο-Πελάτη με θετική προσέγγιση
- Όταν έχω πρόβλημα το λέω και το μιλώ
- Δεν θυμώνω γιατί μπορεί να φταίω εγώ
- Στον καυγά κανείς δεν κερδίζει
- Μην ζηλεύεις



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Το κουτσομπολιό τελικά θα μας τιμωρήσει
- Αυτός που κουτσομπολεύει χρησιμοποιεί ΜΟΝΟ ένα μέρος της αλήθειας
- Το κουτσομπολιό βγαίνει εκτός ελέγχου
- Άκουε αλλά σιώπα...
- Μην το ενθαρρύνεις...



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Ανάγκη για αναγνώριση και επίλυση των διαφορών
- Η υπομονή είναι βασικό στοιχείο
- Μην παίρνεις τα πάντα τοις μετρητοίς
- Αποφεύγω την κριτική
- Όχι σε συζητήσεις με θρησκευτικά και πολιτικά θέματα με νέους ``πελάτες``



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Οι λεπτομέρειες πολλές φορές αποτελούν την αιτία
- Έχει δυσκολίες στη προσωπική ζωή, τις κουβαλάει στο γραφείο
- Συναδελφική ανταγωνιστική σχέση
- Δεν με πληγώνει η αποτυχία μου, με πληγώνει η επιτυχία του πελάτη-συναδέλφου...



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Επιδιώκουμε ρόλους Ξεκάθαρους
- Όχι στις Μυστικές συμμαχίες
- Τολμώ να ξεκαθαρίζω
- Τολμώ να λέω τα πράγματα με το όνομα τους
- Δέχομαι τον άλλον διαφορετικό
- Ο στόχος δεν είναι η εξαφάνιση των συγκρούσεων αλλά η σωστή αντιμετώπιση ΤΟΥΣ



ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Τι είναι το άγχος?
- Από πού προέρχεται?
- Τι προκαλεί?
- Πως μπορώ να διαχειριστώ το άγχος?
- Πως το ελαττώνω?



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Find out what creates stress for you
- Set up positive goals
- Have a sense of purpose in life
- Get enough sleep
- Find a balance in life
- Time management
- Get ready for tomorrow



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Yes Stress is part of my life...
- Stop unwanted thoughts
- Learn how to relax your mind and body
- Positive living positive eating
- Avoid negative people
- Set up a short term and a long term goal



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Eliminate your needs, wants and demands
- Create today your stress management plan
- Stop smoking
- Limit the alcohol you drink
- set up priorities



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Do the difficult job first
- Try to stop the worry thoughts
- Things that cannot be changed, let them go
- Don't talk to yourself talk to others
- Learn how to say NO
- Always do ``to do list``



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Avoid to discuss things that bothers you
- Take control of your environment
- Express your feelings
- Be willing to compromise
- Deal with the problems head on
- Look at the big picture
- Set reasonable standards



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Go for a walk
- Spend time in nature
- Call a good friend
- Go to the gym
- Take a very long bath
- Light scented candles
- Get a pet
- Take off your shoes and walk
- Get a massage once a month



SMALL STRESS RELEASE TIPS

- Listen to music
- Watch a comedy
- Avoid watch the news more than 1 time a day
- Walk in the rain
- Have a new hobby
- Dinner before 20:00
- Reduce caffeine and sugar
- Connect with positive thinking people
- Do something you enjoy every day



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Learn to forgive
- Share your feelings
- Don't try to control the uncontrollable



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

Ο άλλος μας εαυτός όταν αφεθεί μόνος
του γίνεται ``SILENT KILLER``

**93% οποιασδήποτε
υποσυνείδητης σκέψης είναι
ΑΡΝΗΤΙΚΗ**



ΔΙΑΤΡΟΦΗ Vs ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

- Πως πρέπει να τρέφομαι?
- Ποιο ρόλο παίζει η διατροφή στη ΦΤΩΧΗ εξυπηρέτηση?



ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

- Πελατοκεντρική Συνείδηση
- Πελατοκεντρικός τρόπος Σκέψης



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Όταν η εμφάνιση είναι επαγγελματική τότε είσαι:

- Αυτά που θα πεις είναι αξιόπιστα
- Μπορείς να πείσεις ποιο εύκολα
- Μπορείς να ικανοποιήσεις ποιο εύκολα



KEY POINTS

- Only 4% of dissatisfied customers complain
- 60% to 70% who have complaint switch to competition
- 83% of customers will switch to competition if no feedback is received
- Unhappy customer will tell 9 or 10 other people
- About 13% will tell more than 20 people
- A happy customer will talk to 5 persons
- A customer whose complaint has been resolved quickly he is anxious to tell others about his good fortune



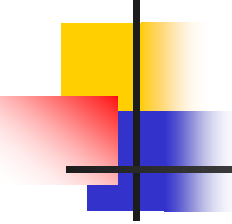
Complaints are Valuable

- 96% of dissatisfied customers will not inform you
- Direct attention to areas of improvement
- Retain customers
- Improve service
- Build business
- Build competitor's barriers
- Inexpensive source of market research
- Is the greatest gift given by a customer



ΛΕΠΤΟΜΕΡΙΑ = 90%

- Ρούχα
- Άρωμα
- Παπούτσια
- Δέρμα
- Βάψιμο
- Μαλλί
- Αξεσουάρ



ΓΙΑΤΙ Ο ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΣ- ``ΠΕΛΑΤΗΣ`` ΜΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΧΑΡΟΥΜΕΝΟΣ?

- Ασκώ υπερβολική πίεση
- Τον βλέπω αφ` υψηλού
- Είμαι αδιάκριτος
- Σκέφτομαι αρνητικά
- Δεν προσπαθώ να τον καταλάβω
- Τον διακόπτω-Δεν το ακούω
- Χρησιμοποιώ αρνητικές λέξεις
- Δεν μιλώ τη γλώσσα του συναδέλφου-πελάτη μου

ΠΟΤΕ ΑΚΟΥΩ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ?



- Όταν χρησιμοποιώ το σωστό Body Language
- Όταν δεν διακόπτω
- Όταν αναφέρω το όνομα του
- Όταν χαμογελώ
- Όταν τον βλέπω όταν μου μιλά
- Όταν Κουνώ το κεφάλι



ΤΕΛΙΚΑ ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΔΟΥΛΕΙΑ ΜΟΥ?

- Η δημιουργία θετικής εικόνας
- Να Ικανοποιώ
- Να Ικανοποιούμαι
- Να γίνεται η δουλεία μου



EXTRA KEY POINTS

- Never invade the Private zone
- Ένα ψέμα χίλιες αλήθειες...
- Avoid Politics
- Avoid gossips
- Avoid The ``I`` Syndrome...



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Χρόνος τηλεφωνήματος
- Σαφήνεια
- Με άσσο στο μανίκι
- Στυλό και κόλλα
- Ονομαστικά
- Δεν διακόπτω
- Ενημερώνουμε εις περίπτωση αναμονής



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ EXTRA

- 3-4 εκατοστά από το τηλέφωνο
- Οι άντρες να χαμηλώνουν το πηγούνι τους
- ``ευχαριστώ`` - ``παρακαλώ``
- Μας βλέπει...
- Διαβάζουμε την ανακεφαλαίωση...
- Επαναλαμβάνουμε το νούμερο που μας λέει...



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Δες τον εαυτό σου στον καθρέφτη την ώρα που μιλά...
- Δεν κλείνω πρώτος το τηλέφωνο...
- Συναισθηματική Φόρτιση...
- Όχι περισσότερα από 3 κτυπήματα...
- Όχι άλλοι ήχοι...
- Τεχνική φιλτραρίσματος

Rules for Handling Complaints

- Be a good listener and respect a need for urgency
 - Show understanding
 - Empathise (share the prospect's feeling)
 - Apologise but not dramatise
 - Start with a friendly approach
 - Avoid the urge
 - Don't argue with the customer
 - Try to compromise
 - Customers want an answer yesterday
 - Take responsibility
 - Never use the "now I know your wrong" approach



Just remember...

ΈΝΑ "ΧΑΜΟΓΕΛΟ" ΔΕΝ ΚΟΣΤΙΖΕΙ ΤΙΠΟΤΑ...



A complaint is a consultation free of charge