



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ**  
**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Lecturer: Mr. Constantinos Christou



# ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

---

- Τι σημαίνει ο όρος εξυπηρέτηση πελατών?
- Ποιοι τελικά είναι οι πελάτες μας?
- Τι πραγματικά θέλουν οι Πελάτες μας?



# ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

---

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



# ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

---

- Εμφάνιση
- Εξωλεκτικά μηνύματα
- Λεκτικά μηνύματα
- Γλώσσα του σώματος
- Αυτοπεποίθηση
- Συναισθήματα ....γιατί τον αγαπώ? γιατί τον συμπαθώ?



# ΕΙΔΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

---

- Θετικοί Πελάτες
- Τοξικοί Πελάτες



# ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

---

- Η Δεξιότητα να χειρίζεστε το συναίσθημα του άλλου δίπλα σου



# ΘΕΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

---

- Γιατί ελέγχω το υποσυνείδητο μου
- Γιατί αντιμετωπίζω σωστά τη ζωή
- Γιατί βάζω θετικούς βραχυπρόθεσμους αλλά και μακροπρόθεσμους στόχους



# ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΣΩ-ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

---

- Κλειδί της επιτυχίας
- Γιατί σε κάθε σύγκρουση το παιχνίδι ΠΑΝΤΑ χάνεται...





# ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

---

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



# ΔΙΑΤΡΟΦΗ Vs ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

---

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



# ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΘΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

---

- Πελατοκεντρική Συνείδηση
- Πελατοκεντρικός τρόπος Σκέψης



# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ

---

Από την εμφάνιση συμπεραίνεις τα ποιο κάτω:

- Προσωπικότητα
- Μόρφωση
- Αξιοπιστία
- Πειθώ
- Ικανοποίηση



# 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

Εγώ μπορεί να μην το προσέξω αλλά το υποσυνείδητο μου το προσέχει...



# ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΧΑΡΟΥΜΕΝΟΣ

---

- Ασκώ υπερβολική πίεση
- Τον βλέπω αφ' υψηλού
- Είμαι αδιάκριτος
- Σκέφτομαι αρνητικά
- Δεν με καταλαβαίνει
- Τον διακόπτω-Δεν το ακούω
- Χρησιμοποιώ αρνητικές λέξεις
- Δεν μιλώ τη γλώσσα του πελάτη





# ΑΚΟΥΩ ΤΟ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ?

---

- Body Language
- Δεν διακόπτω
- Αναφέρω το όνομα του
- Χαμογελώ
- Τον βλέπω όταν μου μιλά
- Κουνώ το κεφάλι



# ΤΕΛΙΚΑ ΠΟΙΑ ΕΊΝΑΙ Η ΔΟΥΛΕΙΑ ΜΟΥ?

---

- Δημιουργία θετικής εικόνας
- Ικανοποιώ
- Ικανοποιούμαι



## EXTRA KEY POINTS

---

- Private zone
- Smile
- Ένα ψέμα χίλιες αλήθειες...
- Politics
- Ακούω αλλά ΔΕΝ συμμετέχω
- 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**