



# ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

---

**Lecturer : Mr. C. Christou**

# ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ



---

- Τι σημαίνει ο όρος Διαπροσωπικές Σχέσεις?
- Ποιοι είναι τελικά οι συνάδελφοι μου, οι προϊστάμενοι μου, οι υφιστάμενοι μου, και 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 συνεργάτες 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 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

---

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

**ΓΙΑΤΙ?**

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

---

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





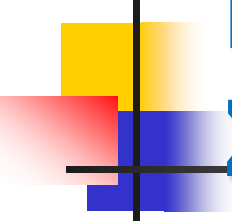
# Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

---

## **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 ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

---

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



# ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΙΝΟΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥ

---

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



# ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΟΞΙΚΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

---

- 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





# ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

---

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

Δεν αρκεί να κάνεις το συνάδελφο να καταλάβει, ΠΡΕΠΕΙ να κάνεις το συνάδελφο 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 συναδελφική σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας
- Όταν με τους συνάδελφους 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 ΔΙΑΠΟΡΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

---

- Η Επικοινωνία μου είναι ``give&take``
- Ακούω τον συνάδελφο 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 ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

---

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



# ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

---

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





# ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ 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 συναδέλφου...



# ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

---

- Επιδειώκουμε 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 αντιπετώπιση 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 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

# ΠΟΤΕ ΑΚΟΥΩ ΤΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟ 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**