



EVENT MANAGEMENT

Lecturer : Mr. C. Christou

ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ



- Τι σημαίνει ο όρος event management?
- Ποιοι είναι τελικά οι συνάδελφοι μου, οι προϊστάμενοι μου, οι υφιστάμενοι μου, οι πελάτες μου, οι καλεσμένοι μου, οι συμμετέχοντες στις εκδηλώσεις?



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 ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΙ ΜΑΣ

- ✓ Καθηγητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Φοιτητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Γονείς των Φοιτητών
- ✓ Συνεργάτες του Πανεπιστημίου
- ✓ Κοινωνία των πολιτών
- ✓ ΜΜΕ



ΤΙ ΘΕΛΟΥΝ ΤΕΛΙΚΑ ΟΙ ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΙ ΜΑΣ

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

Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ = Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ



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

ΓΙΑΤΙ?



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΥΣ

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



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Εμφάνιση την ώρα της εκδήλωσης:

- Ντύνομαι ουδέτερα (Business woman dress code)...
- Απαγορεύεται η υπερβολή....
- Απαγορεύεται το ``Σουβάτισμα`` ...
- Απαγορεύεται να μυρίζω...

Εμφανίζομαι όπως ακριβώς με θέλει το κοινό



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΕΝΤΥΠΩΣΕΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΥΣ

Λεκτικά μηνύματα:

- Μάθε να μιλάς τη γλώσσα των καλεσμένων
- 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

Τους αγαπώ... τους σέβομαι.... Κάνω την δουλειά μου...

ΔΕΝ Διεκδικώ το Δίκαιο μου....



SMILE ☺

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





ΕΙΔΗ ΚΑΛΕΣΜΕΝΩΝ

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



ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΙΝΟΥ ΠΟΛΙΤΗ-ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΥ ΜΑΣ

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



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΟΞΙΚΩΝ ΚΑΛΕΣΜΕΝΩΝ

- 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



ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΑΣ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας.
- Ο καλεσμένος είναι γένους ``θηλυκού``

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



ΘΕΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

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

Η ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΖΩ- ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ



- Η σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας
- Όταν με τους συνάδελφους, συνεργάτες, καλεσμένους, συμμετέχοντες υπάρξει σύγκρουση, το παιχνίδι ΠΑΝΤΑ χάνεται...



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

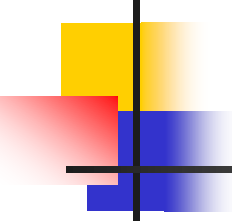
- Πρέπει να κερδίσω περισσότερα χρήματα
- Πρέπει να αλλάξω τμήμα
- Πρέπει να πάρω προαγωγή
- Πρέπει να ξεφορτωθώ ευθύνες
- Πρέπει να αλλάξω προϊστάμενο
- Πρέπει να αλλάξω γραφείο



ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

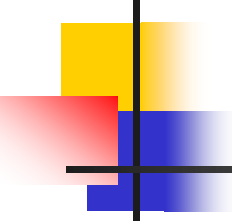
- Ανάγκη ταύτισης εργασιακού με κοινωνικό χώρο
- Αναζήτηση συναδελφικών φίλων
- Ανάγκη Σεβασμού
- Ανάγκη καλής επικοινωνίας
- Ανάγκη βοηθητικών συναδέλφων

ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΟΡΣΩΠΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΝΑ ΠΕΤΥΧΕΙ Η Κ'ΑΘΕ ΕΚΔΗΛΩΣΗ



- 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 ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΩΣΤΑ Η ΚΑΘΕ ΕΚΔΗΛΩΣΗ



- 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 ΘΑ ΔΥΣΚΟΛΕΨΕΙ ΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΚΑΙ ΘΑ ΓΙΝΟΥΝ ΛΑΘΗ

- 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



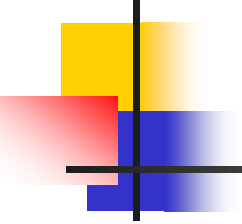
Complaints are Valuable

- 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, ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ. ΣΥΜΜΕΤ ΕΧΟΝΤΑΣ, ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΣ 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



ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ

- Κάνουμε πάντα πρόβα για το πώς θα ανοίξουμε την εκδήλωση και θα καλέσουμε τον ομιλητή στο βήμα
- Τηρούμαι με μαθηματική ακρίβεια το πρωτόκολλο
- Ύφος, χροιά, χρώμα, βάθος, ύψος, τόνος φωνής
- Dress code
- Βάψιμο
- Note book
- Χαμόγελο
- Άνεση



Ομάδα κρούσης

Ιεραρχία:

1. Ανώτερος συντονιστής (υπεύθυνος και αρμόδιος για τα πάντα)
2. Υπεύθυνοι Λειτουργοί (υπεύθυνοι για την περισσότερη δουλειά)
3. Υποστηρικτικό προσωπικό (οι στρατιώτες της 1^{ης} γραμμής)



Αρμοδιότητες Υπεύθυνων Λειτουργιών

- Ο υπεύθυνος λειτουργός κάνει το follow up και το υποστηρικτικό προσωπικό υπακούει
- Ντύνεται σαν επιχειρηματίας με ουδέτερη ενδυμασία (κοστούμι/ φούστα/ υποκάμισο)
- Πρέπει συνέχεια να βρίσκει νέες ιδέες και σκέψεις για βελτίωση της εκδήλωσης
- Κάθε ημέρα πρέπει να κάνει follow up εκκρεμοτήτων (πλανόγραμμα)



Αρμοδιότητες Υπεύθυνων Λειτουργιών

- Ο υπεύθυνος λειτουργός κάνει καθημερινό reporting στον συντονιστή για την εξέλιξη του πλανογράμματος που αφορά την πορεία μέχρι την προετοιμασία της εκδήλωσης
- Παραμερίζονται οι όποιες διαφορές για το καλό της εκδήλωσης
- Ευθύνη μου είναι να εισηγούμαι καινούργιους συνεργάτες αλλά όχι να κλείνω καινούργιους συνεργάτες. Χρειάζεται γραπτή έγκριση για το ποιο πάνω



Αρμοδιότητες Υπεύθυνων Λειτουργιών

- Ο υπεύθυνος λειτουργός κάνει καθημερινό γραπτό follow up σε όλους τους εμπλεκόμενους
- Το κάθε κομμάτι του πλανογράμματος έχει 2 πράγματα
 1. Το άτομο που έχει την ευθύνη
 2. Το dead line
- Ο υπεύθυνος λειτουργός πρέπει να γνωρίζει τον τρόπο που θα ασκεί πίεση για να γίνει η δουλειά σωστά στην ώρα της



Αρμοδιότητες Υπεύθυνων Λειτουργιών

- Ο υπεύθυνος λειτουργός μεταφέρει όλες τις οδηγίες προς το υποστηρικτικό προσωπικό γραπτώς, με σαφήνεια και ημερομηνία διεκπεραίωσης.
- Ο υπεύθυνος λειτουργός μεταφέρει όλες τις οδηγίες προς τους εξωτερικούς συνεργάτες γραπτώς, με σαφήνεια και ημερομηνία διεκπεραίωσης έτσι ώστε αν κάτι πάει στραβά να μην πληρωθούν
- Την τελευταία ημέρα της εκδήλωσης ΔΕΝ κάνουμε τίποτα! Μόνο λεπτομέρειες



Αρμοδιότητες Υπεύθυνων Λειτουργιών

- Στην δουλειά μας ΑΠΑΓΟΡΕΥΟΝΤΑΙ οι παρεμβάσεις...
- Υπάρχει πρωτόκολλο που τηρείται κατά γράμμα
- Ενοχλούμαι τον καλλιτέχνη/ ομιλητή / τιμώμενο πρόσωπο ΜΟΝΟ μια φορά εφόσον μαζέψουμε όλα τα θέματα σε ένα χαρτί (αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχείο, ασφάλεια, ταξί κλπ)
- Επανατροφοδότηση (μετά από κάθε εκδήλωση γίνεται συνάντηση όλων των παρευρισκομένων για την ανάλυση της εκδήλωσης με στόχο την καλύτερη προετοιμασία της επόμενης εκδήλωσης)



Αρμοδιότητες Υποστηρικτικού προσωπικού

- Το υποστηρικτικό προσωπικό πρέπει να έχει unifiight design behavior με όλους τους καλεσμένους
- Πρέπει να τηρούν κατά γράμμα της οδηγίες που παίρνουν
- Εάν δουν ότι κάτι δεν πάει καλά να ενημερώσουν τον άμεσα προϊστάμενο τους και όχι από μόνοι τους να αναλάβουν δράση



Event planner agenda

1. Budgeting
2. Event date and time
3. Event location
4. Event décor
5. Parking
6. Matching tables-chairs-tents
7. Weather conditions
8. Catering
9. Service



Event planner agenda

1. Emergency plans
2. Guest list
3. Protocol
4. Speakers
5. Music
6. Toilets
7. Media
8. RSVP
9. Press releases



Event planner agenda

1. Support event to communicate
2. Word of mouth
3. Key persons special treatment
4. Planogram
5. Dead line policy
6. Deviation list plan
7. Plan b
8. Point of entry procedures
9. Overcrowding strategy



Event planner agenda

1. Crisis management strategy
2. Alcohol policy
3. Damage to university property policy
4. Purpose-mission-vision of the event?
5. Guest speakers treatment policy
6. Customs clearance

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