

“My ultimate aim is to help you reach your goals.”



«Αποτελεσματική Τηλεφωνική Επικοινωνία»



University
of Cyprus



www.michaelvirardi.com

“My ultimate aim is to help you reach your goals.”



password...

**How may I help
you?**



Στόχοι σεμιναρίου



Διαφοροποίηση σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο



Θετική σκέψη και αποτελεσματική επικοινωνία



Τα 4 στάδια της αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας



Count the “F’s” exercise

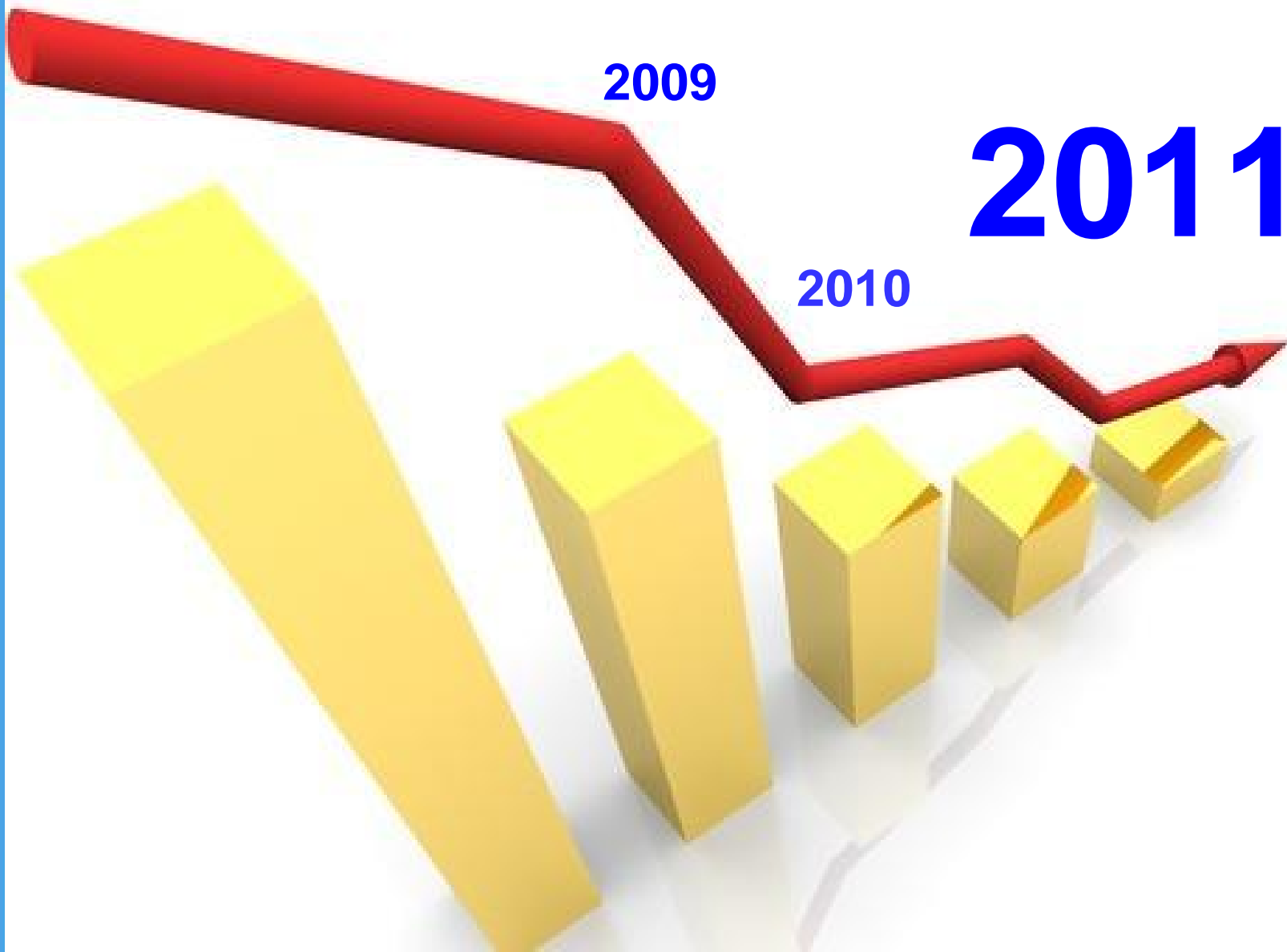


2011



Virardi

www.michaelvirardi.com



Virardi

www.michaelvirardi.com



Virardi

www.michaelvirardi.com



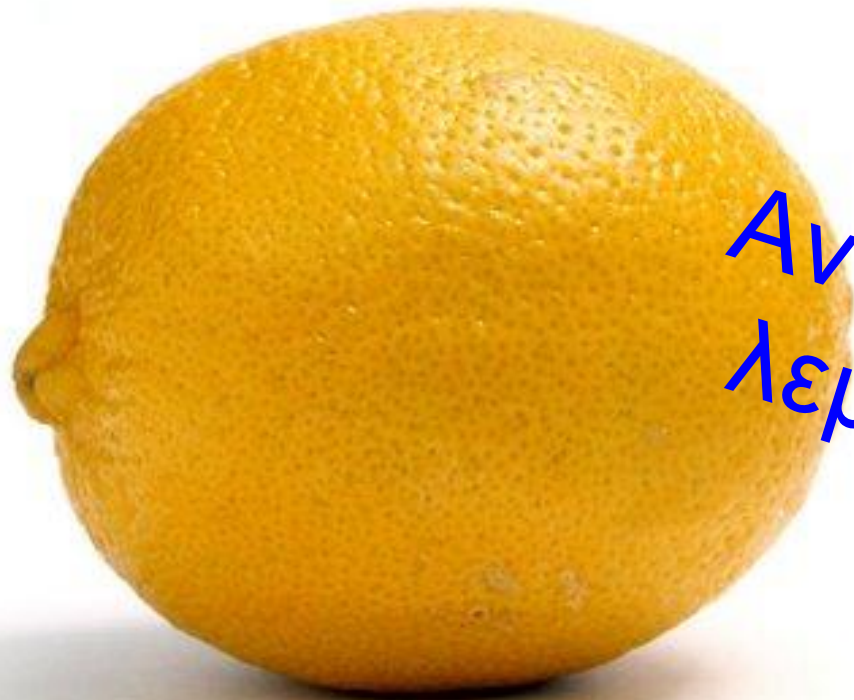
200.000.000



Virardi

www.michaelvirardi.com

Διαφοροποίηση



Ανταλλαγή
λεμονιών

Vir**rdi**

michaelvirardi.com

➤ **Τι είναι η διαφοροποίηση;**



dlfFeReNtiAtloN



dare to be different

➤ **Εσύ** πως διαφοροποιείσαι;



dlfFeReNtiAtloN



dare to be different

Η διαφορά μεταξύ του
ordinary (συνηθισμένου) και του
extraordinary (ασυνήθιστου)

είναι αυτό το μικρό extra

Just do it





Είσαι υπεύθυνος για τη **θετική**
ανάμνηση που αφήνεις πίσω σου!

Virardi

www.michaelvirardi.com

2011

❖ Έντονος ανταγωνισμός



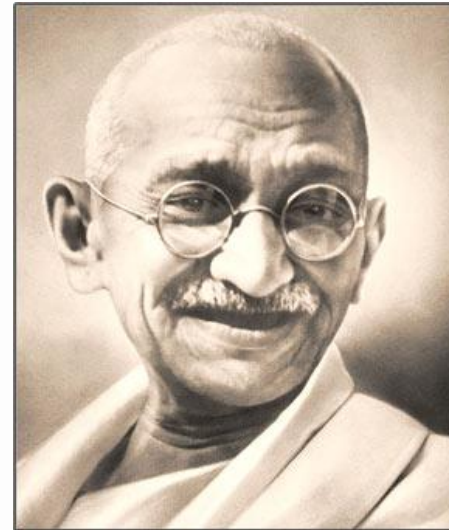
2011

- ❖ **Οικονομική Κρίση**
- ❖ Έντονος ανταγωνισμός
- ❖ Μικρά περιθώρια κέρδους
- ❖ Ανταγωνισμός τιμών
- ❖ Περιορισμένος χρόνος
- ❖ Λιγότερο πιστοί πελάτες
- ❖ Συγχωρούν λιγότερο
- ❖ Δύσκολο να ικανοποιήσεις



Επίπεδα Διαφοροποίησης

- Σαν άτομο



- Σαν επαγγελματίας



5 x ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΤΟΜΟΥ

1. 1η επαφή
2. 1η εντύπωση
3. Ικανότητα να κτίζεις σχέσεις
4. Ικανότητα να βοηθάς τον πελάτη να λύνει 'το πρόβλημα του'
5. Ικανότητα να χειρίζεσαι τα παράπονα



8 ώρες

VS.

24/7/365

Chris M. Yiallourides
Limassol Area Manager & Property Advisor
Direct Line 7 Days a Week: **+357 99 316 077**

Aristo Developers Ltd
Limassol Head Office
Corner of Spyrou Araouzou and D. Nicolaides Str. - 117, 8036 Limassol Cyprus
Tel: +357 25 341 828, 25 341 820 Fax: +357 25 341 598

e-mail: c.yiallourides@aristodevelopers.com www.aristodevelopers.com



Virardi

www.michaelvirardi.com



INTERCONTINENTAL.

PHOENICIA

BEIRUT

My Home in Beirut

P.O. Box: 11/846 - Minet El Hosn - Beirut - Lebanon

Tel. +961 (0)1 369100 - Fax: +961 (0)1 369101

www.intercontinental.com • phoenicia@phoenicia-ic.com



www.michaelvirardi.com



Σερβίρουμε Λύσεις και Ιδέες

Nicos X. Sarris

Loyal Friend of Virardi

Mob: 99 490554

Virardi Enterprises Ltd

Limassol Head offices:

P.O.Box 50459, 3605 Limassol, Cyprus

Tel: 25371501, Fax: 25375118

e-mail: virardi@cytanet.com.cy

www.virardi.com

Nicosia offices:

Digeni Akrita 68 A-D

1061 Nicosia, Cyprus

Tel: 22760988, Fax: 22760989

Paphos offices:

Apostolou Pavlou 70, Shops 13-14

8046 Paphos, Cyprus

Tel: 26923169, Fax: 26923172



www.michaelvirardi.com



Σερβίρουμε Λύσεις και Ιδέες

Andri Evangelou

Cleaning Department

Virardi Enterprises Ltd

Limassol Head offices:

P.O.Box 50459, 3605 Limassol, Cyprus

Tel: 25371501, Fax: 25375118

e-mail: virardi@cytanet.com.cy

www.virardi.com

Nicosia offices:

Digeni Akrita 68 A-D

1061 Nicosia, Cyprus

Tel: 22760988, Fax: 22760989

Paphos offices:

Apostolou Pavlou 70, Shops 13-14

8046 Paphos, Cyprus

Tel: 26923169, Fax: 26923172

virardi

www.michaelvirardi.com

Θείε μου,

σε ευχαριστώ που

αγόρασες ένα αψο
τα Scoopies μου



Με αγάπη
Τζιωρτζια Τζιοβάννη
Βιραρτι
01/11/2006

Virardi

www.michaelvirardi.com



Virardi

www.michaelvirardi.com

Beatles



number 9

*Καλωσορίσατε
πίσω!*



www.michaelvirardi.com

Στόχοι σεμιναρίου



Διαφοροποίηση σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο



Θετική σκέψη και αποτελεσματική επικοινωνία



Τα 4 στάδια της αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας



DIFFERENTIATE OR DIE

Survival
in Our Era of
Killer Competition

JACK TROUT

Coauthor of *Positioning* and *Marketing Warfare*

WITH STEVE RIVKIN



www.michaelvirardi.com

Σ + Α = ΑΠ

Συμβάν + Ανταπόκριση = Αποτέλεσμα





Σ + Α = ΑΠ

Συμβάν + Ανταπόκριση = Αποτέλεσμα



10

x

10

x

10



ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΛΕΞΕΙΣ

- Δυστυχώς
- Ένα λεπτό
- Όχι
- Θα προσπαθήσω
- Σχεδόν
- Δεν έχω ιδέα
- Ζ(ι)ούμε

ΘΕΤΙΚΕΣ ΛΕΞΕΙΣ

- Όνομα
- Ευχαριστώ
- Βεβαίως
- Άψογα
- Τέλεια
- Οποσδήποτε



**«ΑΥΤΌ ΠΟΥ ΛΕΣ
ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΤΟ
ΙΔΙΟ ΜΕ ΑΥΤΌ
ΠΟΥ ΑΚΟΥΕΙ Ο
ΠΕΛΑΤΗΣ»**



1. *“Η Μάρω έχει φύγει για σήμερα”*
2. *“Η Μαίρη δεν μπορεί να σας βοηθήσει τώρα. Είναι στην άλλη γραμμή.”*
3. *“Η Μαρία είναι απασχολημένη. Θέλετε να την πάρετε κάποια άλλη στιγμή;”*
4. *“Συγνώμη όμως αυτή είναι η πολιτική του Πανεπιστημίου!”*
5. *“Δεν ξέρω που είναι η Εύα”*



*Καλωσορίσατε
πίσω!*



www.michaelvirardi.com

1. Χαιρετισμός

- 7 vs 30
- Τόνος φωνής



Voice perfection

TONE

Expresses feelings or sentiments

INTONATION

Emphasis on the words and syllabus in order to intone the message

PITCH

How high or how deep the voice sounds

VOLUME

How loud or soft the voice sounds

RATE

The rate of words of speech



1. Χαιρετισμός

- 7 δευτερόλεπτα
- Τόνος φωνής
- Γλώσσα του σώματος
- Λέξεις

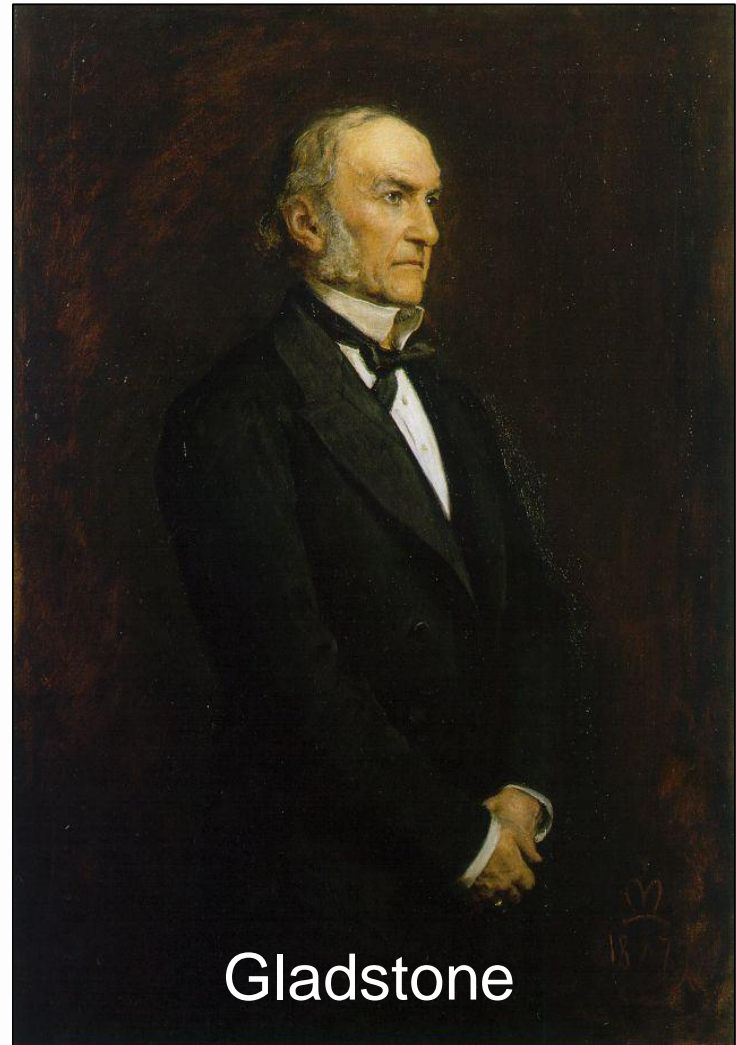


2. Ακούω



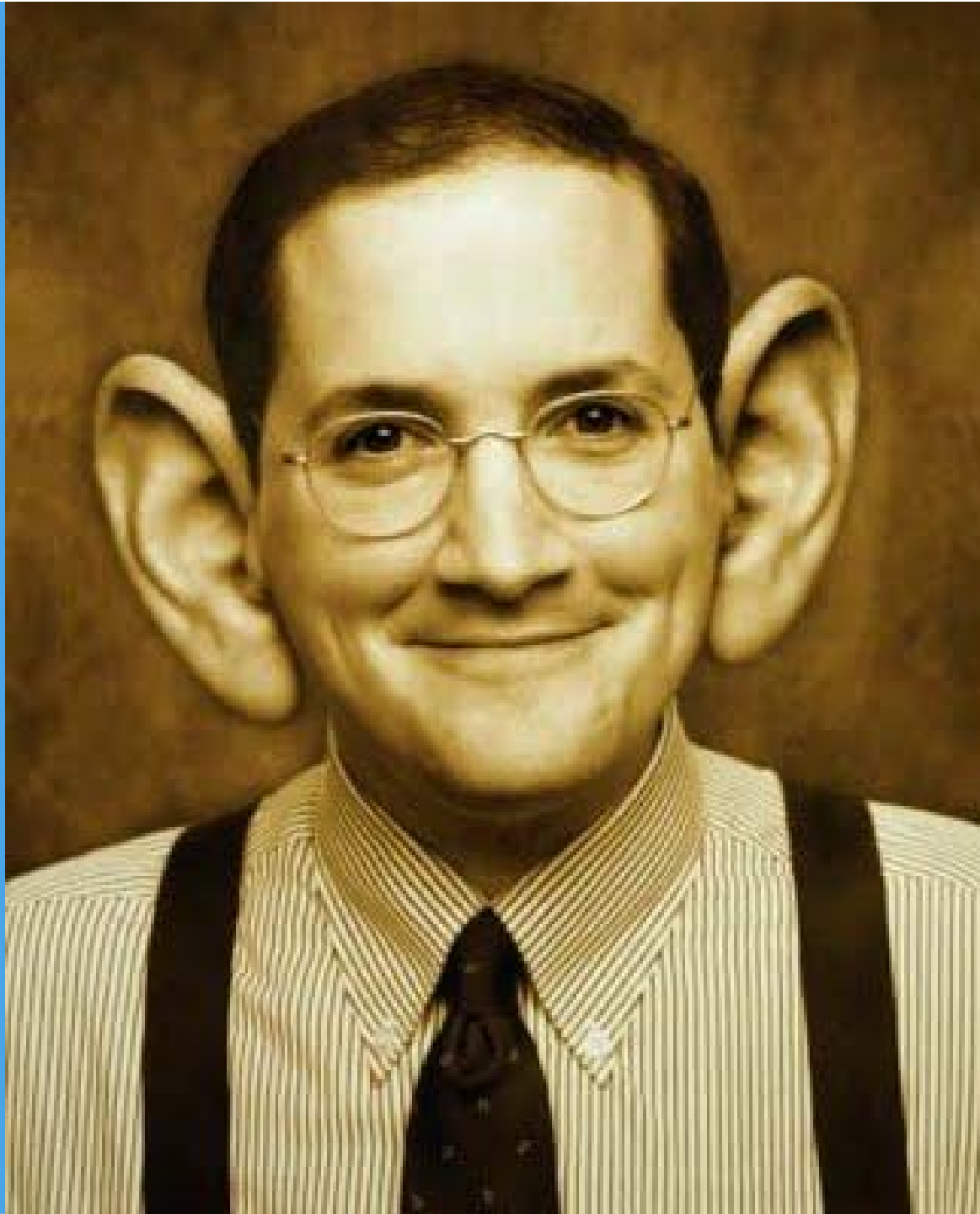


Disraeli



Gladstone





Virardi

www.michaelvirardi.com

EAR 耳 志 YOU
EYES 志 EYES
UNDIVIDED
ATTENTION
HEART 志 HEART

Virardi

www.michaelvirardi.com

0	0	3	5	7	9	9	X	1	2	5	3	2
---	---	---	---	---	---	---	--------------	---	---	---	---	---

6



2. Ακούω

- Όνομα
- Ανάγκες
- Επαναλαμβάνω
- Είμαι ευαίσθητος



3. Διατηρώ τον Έλεγχο

- Μέσα από έξυπνες κ διευκρινιστικές ερωτήσεις
- Αποβάλλω την κακή διάθεση
- Πιστεύω στον εαυτό μου



4. Δίνω λύση

- Ουσία της κλήσης
- Ξεκάθαρη συγκεκριμένη απάντηση
- Μαθέ πρώτα τις ανάγκες του μελλοντικού σου πελάτη
- Κλείσιμο



*Καλωσορίσατε
πίσω!*



www.michaelvirardi.com

1 2 3 4

28 Ιανουαρίου, 2009



www.michaelvirardi.com

Στόχοι σεμιναρίου



Διαφοροποίηση σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο



Θετική σκέψη και αποτελεσματική επικοινωνία



Τα 4 στάδια της αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας



DALE CARNEGIE

The international pioneer of personal skills development

How to
WIN
FRIENDS
and
INFLUENCE
PEOPLE

OVER 16 MILLION COPIES SOLD



www.michaelvirardi.com

**CHANGE
YOUR
THINKING
CHANGE
YOUR
LIFE**

How to
Unlock Your
Full Potential
for Success
and
Achievement

BRIAN TRACY

Author of Create Your Own Future



michaelvirardi.com


Μιχάλης Ρ. Βιράρτι



**ΘΕΤΙΚΗ
ΕΜΠΕΙΡΙΑ**

26
απλές ιδέες
πώς να ξεχωρίσεις

'One of the most successful business books ever'
Daily Telegraph

Who
An Amazing Way to
Moved 
Deal With Change...

My
In Your Work and In Your Life...
Cheese?

DR SPENCER JOHNSON

Foreword by **KENNETH BLANCHARD PH.D.**

From the bestselling co-author of
The One Minute Manager

Virardi 

www.michaelvirardi.com





Vir**rdi**

www.michaelvirardi.com

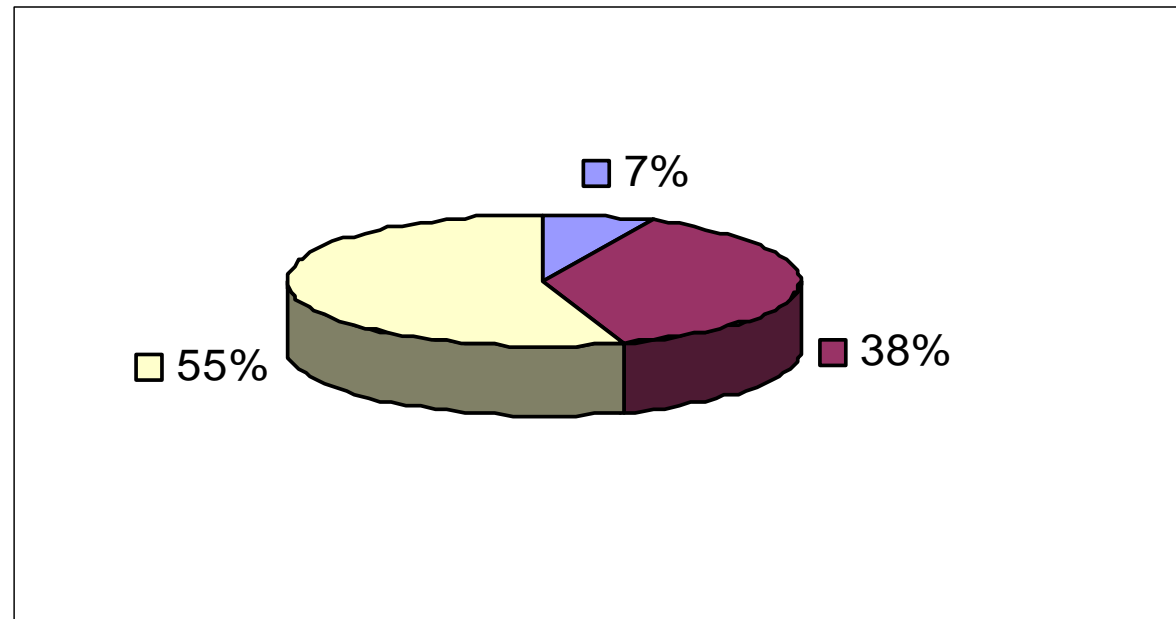
*Καλωσορίσατε
πίσω!*



www.michaelvirardi.com

ΕΠΑΦΗ

ΠΡΟΣΩΠΟ με ΠΡΟΣΩΠΟ

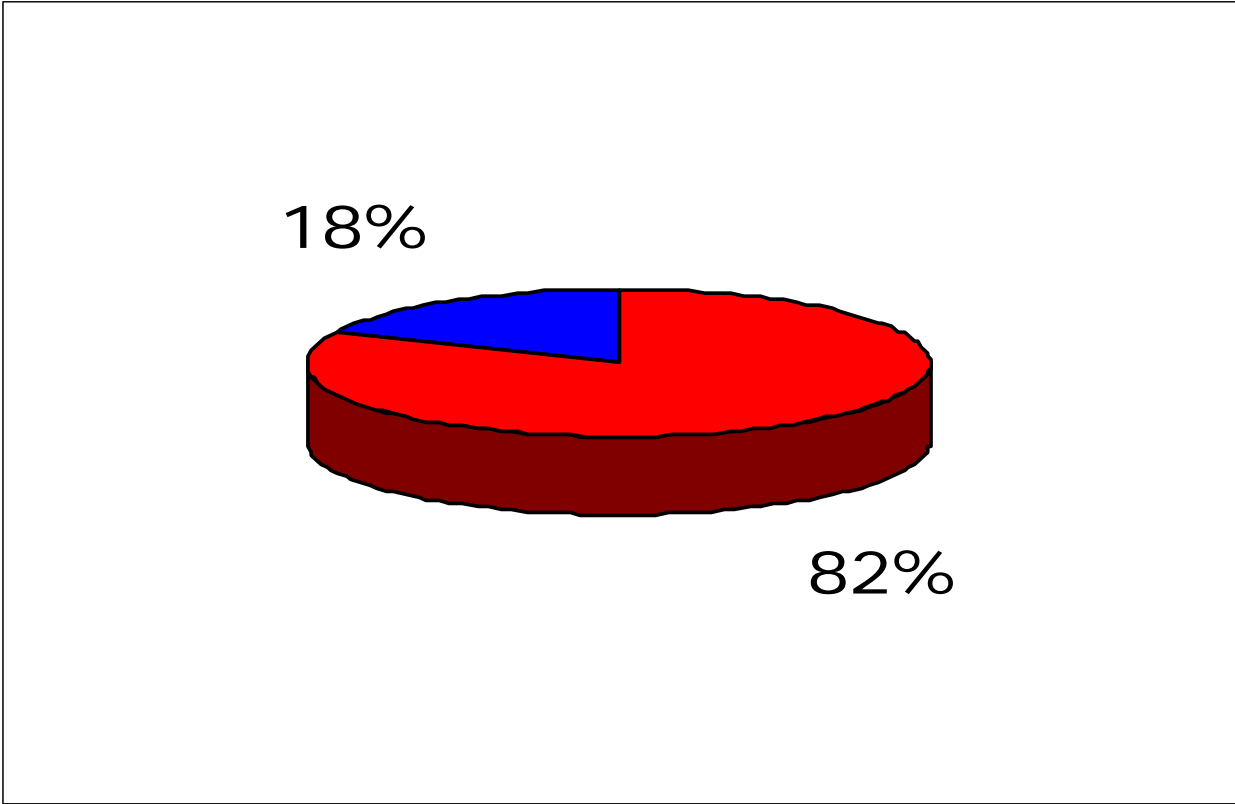


7% ΛΕΞΕΙΣ

38% Ο ΤΟΝΟΣ ΤΗΣ ΦΩΝΗΣ ΣΟΥ

55 % ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ





82% Τόνος Φωνής
18% Λέξεις



Όλοι στέλνουμε οπτικά μηνύματα με βάση τη γλώσσα του σώματος, συχνά χωρίς να το συνειδητοποιούμε.

Αυτά τα μηνύματα περιλαμβάνουν:

- ✓ **Στάση σώματος**
- ✓ **Επαφή ματιών**
- ✓ **Χειρονομίες**
- ✓ **Έκφραση προσώπου**



- **Μπορεί η γλώσσα του σώματος μας να παραποιηθεί;**
- **Το είναι το προαίσθημα;**



ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ/ ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΕΣ

Ενδογενής **Vs.** **Επίκτητες**



**Δεν μπορείτε να ερμηνεύσετε
μια λέξη
από μόνη της!**



Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ



Δεν είναι αμυντικός, απλά κρυώνει.

Τι είναι ο ΖΩΤΙΚΟΣ ΧΩΡΟΣ;

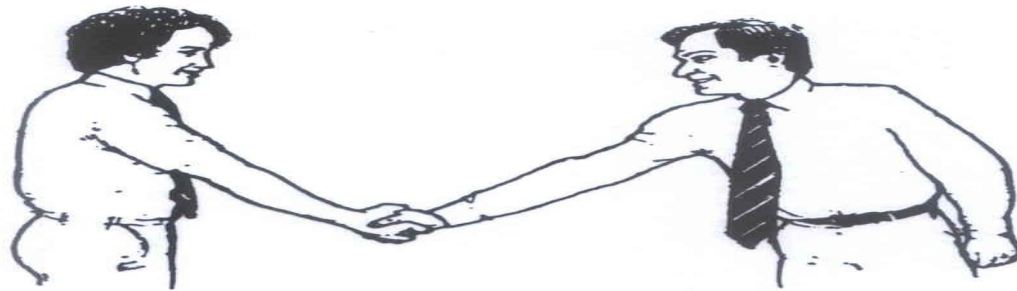


Γιατί είναι σημαντικό να τον αναγνωρίζουμε;





Σχήμα 12. Δυο άνθρωποι της πόλης που χαιρετιούνται μεταξύ τους.



Σχήμα 13. Δυο άνθρωποι από την επαρχία.



Σχήμα 14. Άνθρωποι αραιοκατοικημένης περιοχής.



Χειρονομίες στο Πρόσωπο

Virardi

www.michaelvirardi.com



Σχήμα 61. *Ανία.*

Σχήμα 62. *Εκτίμηση ενδιαφέροντος.*



Σχήμα 63. *Όταν έχεις αρνητικές σκέψεις.*

Virardi

Limassol Tel: 25371501
Nicosia Tel: 22760988
Paphos Tel: 26923169
www.virardi.com

rdi

www.michaelvirardi.com

*Σχήμα 64. Γυναικεία απόδοση
της χειρονομίας χτυπήματος
του σαγωνιού.*



Σχήμα 65. Παίρνοντας μια απόφαση.

VIRARDI

www.michaelvirardi.com

Interested!

ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΗΘΙΣΜΕΝΕΣ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΣΕΙΣ



Σχήμα 100. Έτοιμος να προχωρήσει.

Vir  **rdi**

Limassol Tel: 25371501
Nicosia Tel: 22760988
Paphos Tel: 26923169
www.virardi.com

 **rdi**

www.michaelvirardi.com

Σχήμα 68. Η χειρονομία «Πόνος στο σβέρκο».



Σχήμα 69. «Ωχ, όχι, μα όχι ξανά!»

Vir  **rdi**

Limassol Tel: 25371501
Nicosia Tel: 22760988
Paphos Tel: 26923169
www.virardi.com

Vir  **rdi**

www.michaelvirardi.com

ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

Σχήμα 18. Κυριαρχική θέση της παλάμης.



Σχήμα 17. Ήπια θέση της παλάμης.



Σχήμα 19. Επιθετική θέση της παλάμης.

Virardi

Limassol Tel: 25371501
Nicosia Tel: 22760988
Paphos Tel: 26923169
www.virardi.com

ΑΛΛΕΣ ΣΥΝΗΘΙΣΜΕΝΕΣ ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΙΝΗΣΕΙΣ

Σχήμα 93. Ουδέτερη θέση του κεφαλιού.



Σχήμα 94. Θέση ενδιαφέροντος.



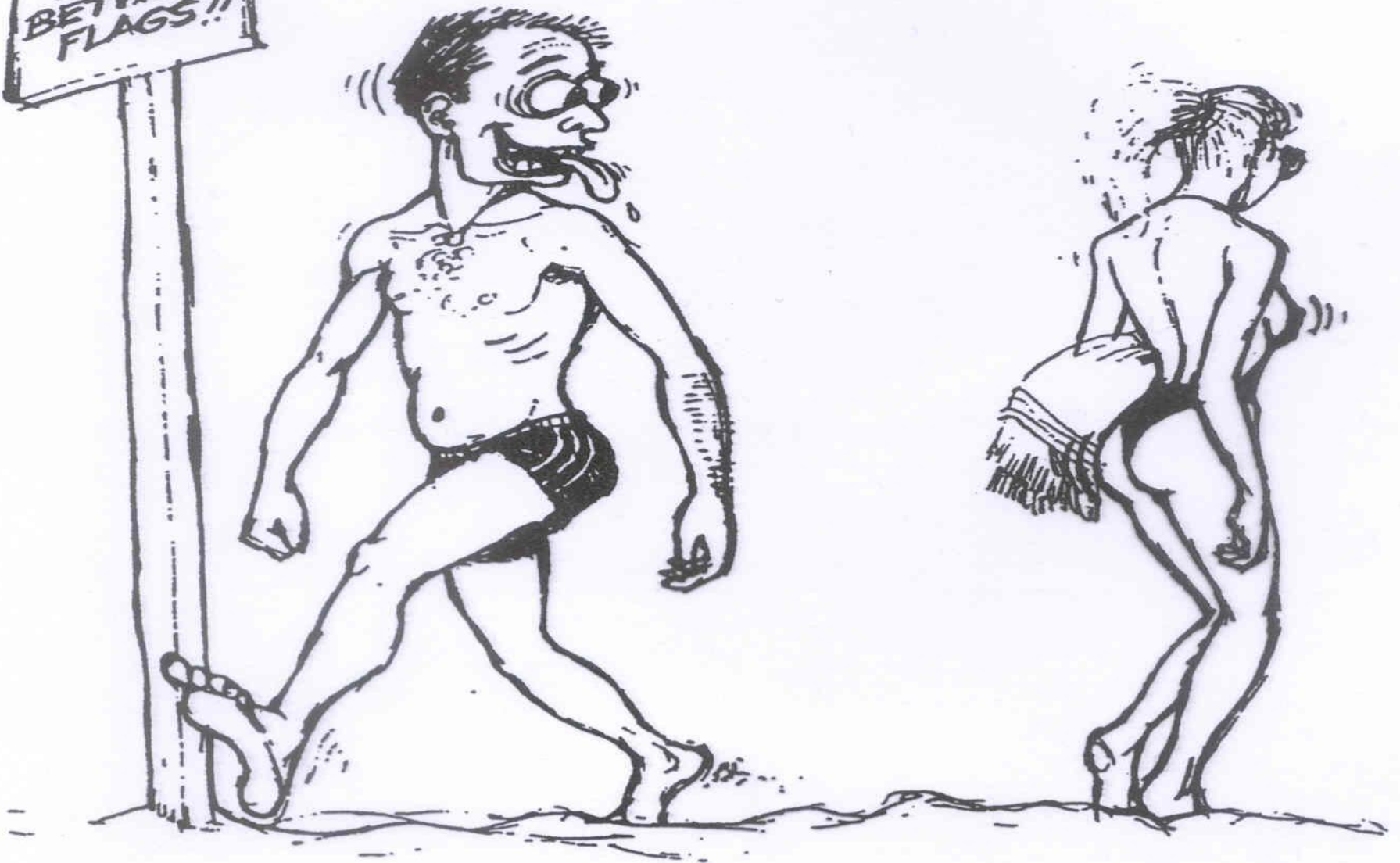
Σχήμα 95. Θέση αποδοκμασίας.

Limassol Tel: 25371501
Nicosia Tel: 22760989
Larnaca Tel: 24923169

Virardi

www.michaelvirardi.com

BATHE
BETWEEN
FLAGS!!



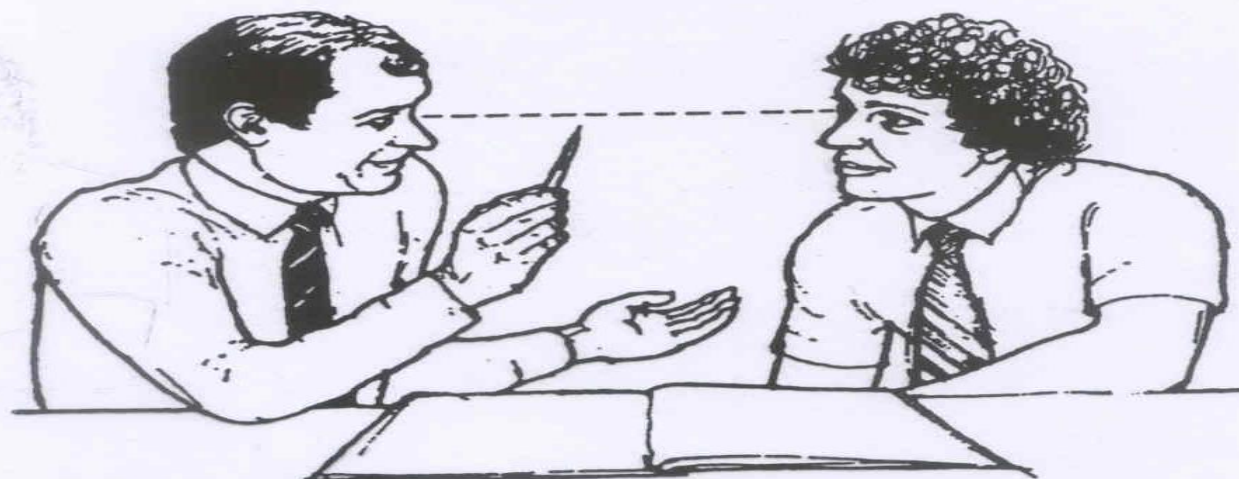
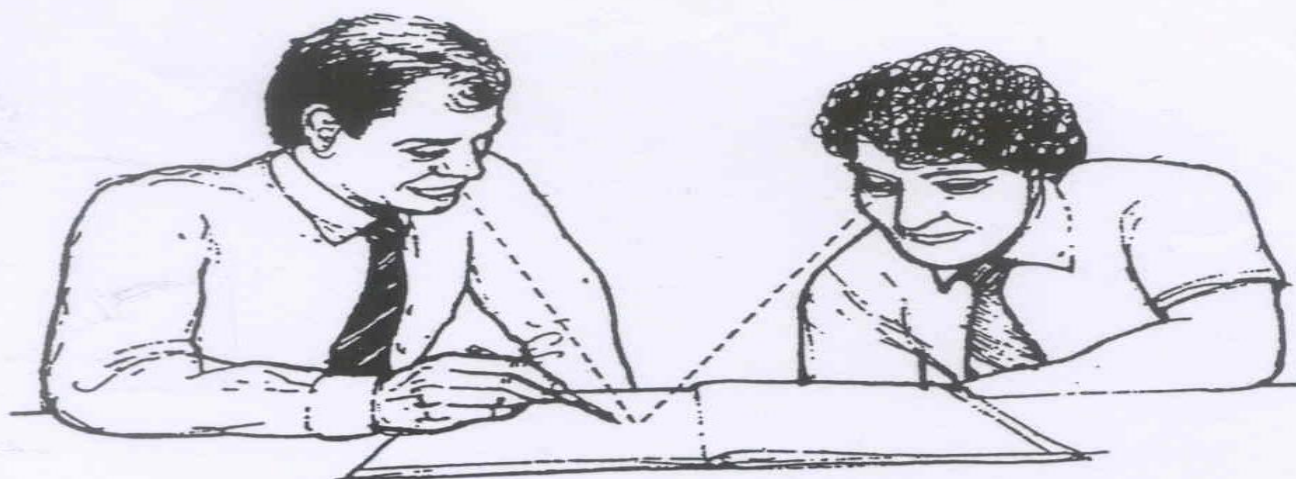
Σχήμα 109. Το επιχειρηματικό βλέμμα.



Σχήμα 110. Το κοινωνικό βλέμμα

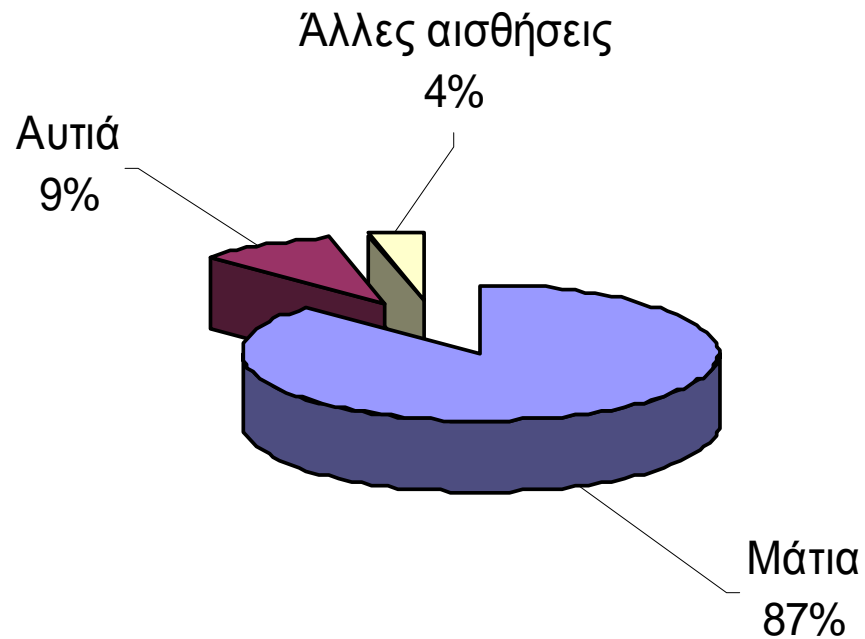


Σχήμα 111. Το βλέμμα οικειότητας.



Σχήματα 113 και 114. Χρησιμοποίηση ενός στυλού για τη διατήρηση του ελέγχου του βλέμματος ενός προσώπου.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΜΕΤΑΔΙΔΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΕΓΚΕΦΑΛΟ ΕΝΟΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥ



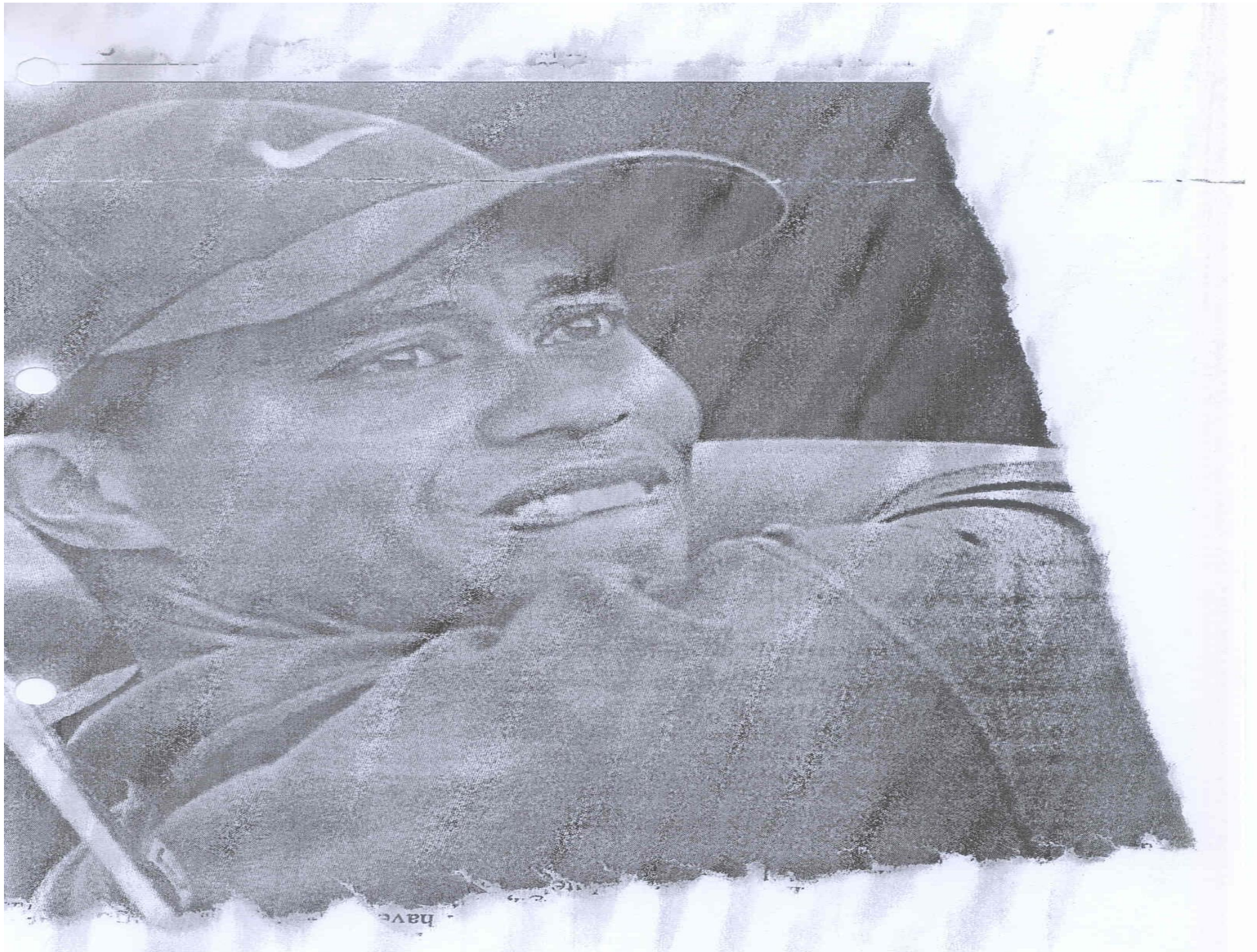
■ Μάτια ■ Αυτιά ■ Άλλες αισθήσεις



Σχήμα 167

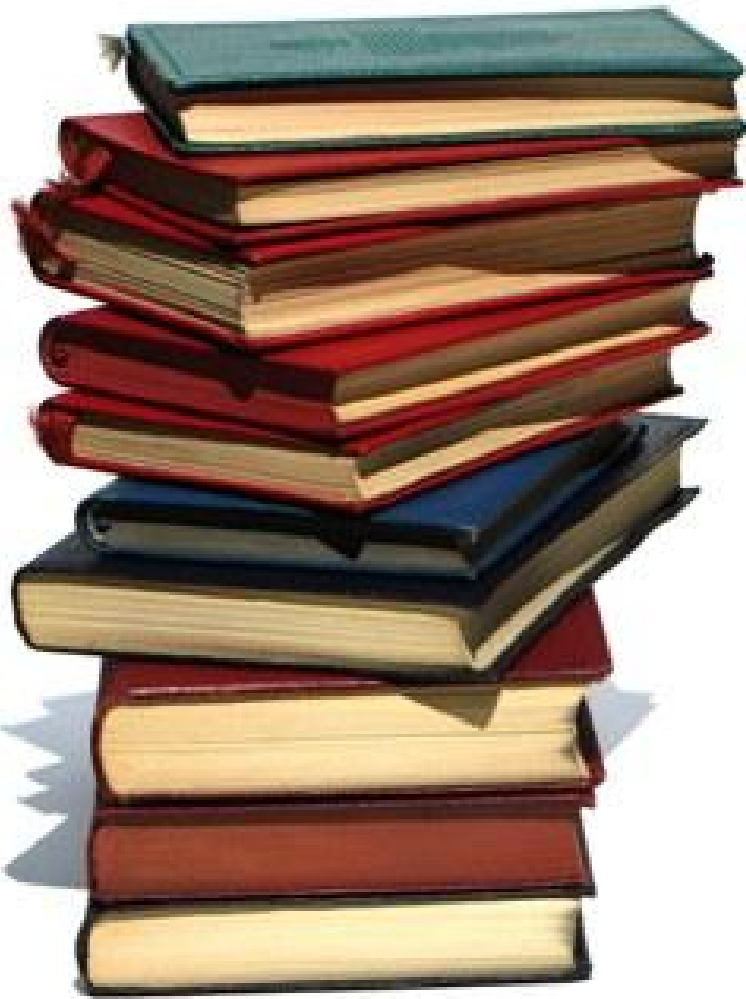


Σχήμα 168





SATIS – f – ACTION





Πέστε το σημαντικότερο πράγμα που μάθατε σήμερα



Δώστε παράδειγμα ή παραδείγματα που θα αλλάζατε στο τρόπο εργασίας σας στην δουλειά



Μιλήστε για 30 δευτερόλεπτα για αυτά που μάθατε σήμερα



Τι θα πείτε στους συναδέλφους σας που δεν είναι εδώ για το σεμινάριο αυτό (μέχρι τώρα)



Δώστε σε κάποιο άλλο μέλος της ομάδας ένα θετικό και εποικοδομητικό σχόλιο (συμβουλή)



Δώστε στον εαυτό σας ένα θετικό και εποικοδομητικό σχόλιο (συμβουλή)



Σας ευχαριστώ!

