



ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Καθηγητής : Mr. C. Christou



ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- Τι σημαίνει ο όρος Δημόσιες Σχέσεις?
- Ποιο είναι τελικά το κοινό μου?

Δημόσιες Σχέσεις

Θα μπω στην κατάμεστη από κόσμο
δεξίωση και θα ξεχωρίσω από τους
υπόλοιπους....

Θα κάνω την διαφορά....

πώς?

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- Οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν να κάμουν με την συνεχή προσπάθεια μιας εταιρείας, ενός οργανισμού ή ακόμα ενός πολιτικού να προβληθεί ανοικτά με στόχο να δημιουργήσει μια **θετική εικόνα** γύρω από το πρόσωπο του.

Δημόσιες Σχέσεις

- Οι Δημόσιες Σχέσεις, **ακούνε** προσεκτικά και αντιλαμβάνονται τις ανάγκες του κοινού που μας ενδιαφέρει, **εργάζονται** πάνω σε αυτές ακριβώς τις ανάγκες και φροντίζουν για τον **αμοιβαίου οφέλους σεβασμό** έτσι ώστε η Δημόσια εικόνα του οργανισμού να είναι **άψογη** και από την άλλη το συγκεκριμένο κοινό να είναι ικανοποιημένο και να παραμένει **σταθερά κοντά μας**.

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

Το κοινό μας

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Άτομα που κρίνουν και συγκρίνουν
- ✓ Άτομα που σχολιάζουν
- ✓ Άτομα που κουτσομπολεύουν

Το κοινό μας

- ✓ Καθηγητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Φοιτητές του Πανεπιστημίου
- ✓ Γονείς των Φοιτητών
- ✓ Συνεργάτες του Πανεπιστημίου
- ✓ Πιθανοί μελλοντικοί πελάτες του πανεπιστημίου
- ✓ Υποψήφιοι Φοιτητές

ΤΙ ΘΕΛΕΙ ΤΕΛΙΚΑ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΟΥ?

- ✓ Attention....Attention...Attention....
- ✓ Our Customers they desire attention...
- ✓ **70% της καλής φήμης έχει να κάνει με MENA και όχι με το προϊόν μου ή την δουλειά μου είτε με το όνομα μου...**

Δημόσιες Σχέσεις

- Το Α και το Ω του τμήματος των Δημοσίων Σχέσεων είναι το **κτίσιμο της εταιρικής εικόνας**.
- Μερικά μέσα για το κτίσιμο της εταιρικής εικόνας είναι:
 1. η συνεχής δημοσιότητα στα ΜΜΕ,
 2. η διοργάνωση εκδηλώσεων,
 3. η προβολή του κοινωνικού προσώπου της εταιρείας κλπ.

Δημόσιες Σχέσεις

``Χρειάζονται **15** χρόνια για να κτίσεις την εταιρική εικόνα και την σωστή φήμη και **15** λεπτά για να την καταστρέψεις`` ...

Δημόσιες Σχέσεις

Το κοινό μου:

- Προσωπικό του Πανεπιστημίου
- Πελάτες του Πανεπιστημίου
- Ανταγωνιστές του Πανεπιστημίου
- Προμηθευτές του Πανεπιστημίου
- Τοπική Κοινότητα του Πανεπιστημίου
- Φοιτητές του πανεπιστημίου
- Γονείς των Φοιτητών

Δημόσιες Σχέσεις στο Πανεπιστήμιο Κύπρου

- Ο στόχος του τμήματος Δ.Σ. στο Πανεπιστήμιο πρέπει να είναι:
` ` η δημιουργία και η συντήρηση της όσο το δυνατόν θετικότερης και καλύτερης **εικόνας** για το όνομα και την **φήμη** του στην κοινή γνώμη ` `

Δημόσιες Σχέσεις σε άλλα πανεπιστήμια

- Οι Δ.Σ. σε πολλά πανεπιστήμια έχουν την ευθύνη:
- Της **επικοινωνίας** του πανεπιστημίου με το κοινό του
 - Της διαφύλαξης του **κύρους** του πανεπιστημίου
 - Της υλοποίησης και ανάδειξης δράσεων **κοινωνικής ευθύνης**
 - Της ανάπτυξης **σχέσεων εμπιστοσύνης** με το κοινό τους
 - Της ανάπτυξης σχέσεων εμπιστοσύνης με τα ΜΜΕ

Τμήματα Δημοσίων Σχέσεων

Σε πολλές εταιρείες, οι Δημόσιες Σχέσεις χωρίζονται στα πιο κάτω τμήματα:

1. Τμήμα Τύπου
2. Τμήμα επικοινωνίας και εκδηλώσεων
3. Τμήμα προβολής και διαφήμισης
4. Τμήμα Χορηγιών

Άλλες δραστηριότητες των Δημοσίων Σχέσεων

- Διοργάνωση στρατηγικών εκδηλώσεων
- Εξυπηρέτησης Πελατών
- Image Making
- Πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία
- Αποτελεσματικές ομιλίες με πειθώ
- Διαχείρισης κρίσεων
- Lopping


Άλλες δραστηριότητες των Δημοσίων Σχέσεων

- Κτίζουν γερά θεμέλια ανθρωπίνων σχέσεων μέσα και έξω από την επιχείρηση με σκοπό την κοινωνική **εικόνα** και **φήμη**.
- Ενεργούν για τη διατήρηση των σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων με σκοπό την **αύξηση της αυτοπεποίθησης** και του ηθικού τους διαμορφώνοντας με αυτό τον τρόπο την σωστή συμπεριφορά απέναντι στους καταναλωτές

Δημόσιες Σχέσεις του Παντείου Πανεπιστημίου

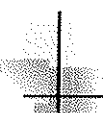
Οι Δ.Σ. του Παντείου Προγραμματίζουν, Οργανώνουν και Προβάλλουν όλες τις δραστηριότητες του Πανεπιστημίου

1. **Τελετές** όπως οι αναγορεύσεις επίτιμων Διδασκτόρων
2. **Εκδηλώσεις** εορτασμών εθνικών και λοιπών τελετών
3. **Εγκαίνια** και ονομασίες καινούργιων κτιρίων
4. **Τιμητικές τελετές** για τους αποχωρούντες
5. **Ορκωμοσίες** πτυχιούχων
6. **Ημερίδες, συνέδρια, συζητήσεις, διαλέξεις**
7. Την επαφή με τα **MME** (Φιλοξενίες)




Δημόσιες Σχέσεις του Παντείου Πανεπιστημίου

1. Συμμετοχή σε εκπαιδευτικές εκθέσεις
2. Την διοργάνωση επισκέψεων των σχολείων
3. Εκτύπωση προσκλήσεων, προγραμμάτων, αφισών, ενημερωτικών φυλλαδίων κλπ
4. Τήρηση αρχείου Ομιλιών, χαιρετισμών, εκδηλώσεων, φωτογραφιών
5. Ενημέρωση Ιστοσελίδας του πανεπιστημίου για θέματα Δημοσίων Σχέσεων



Δημόσιες Σχέσεις του Πανεπιστημίου

- Οι Δημόσιες Σχέσεις του Πανεπιστημίου Κύπρου πρέπει να **αφουγκράζονται** τις ανάγκες του κοινού, να **εργάζονται** πάνω σε αυτές και να **φροντίζουν** για τον εκατέρωθεν **αμοιβαίο σεβασμό** έτσι ώστε από την μία η δημόσια εικόνα του Πανεπιστημίου να είναι άψογη και από την άλλη το κοινό να είναι ικανοποιημένο και να παραμένει σταθερά κοντά μας



Δημόσιες Σχέσεις

- Πολλής κόσμος πιστεύει ότι οι άνθρωποι που ασκούν Δημόσιες Σχέσεις, απλά ντύνονται καλά, πίνουν ωραία cocktail και ταΐζουν το κοινό τους με ακριβά φαγητά....

ΌΜΩΣ

- Οι άνθρωποι των Δημοσίων Σχέσεων έχουν πολλή δουλειά, κόπο, κούραση και χρειάζονται ΜΕΓΑΛΕΣ αντοχές..
- Οι άνθρωποι των Δημοσίων Σχέσεων αναπτύσσουν δύσκολους και πολύπλοκους δεσμούς με το κοινό τους, μαθαίνουν τις ανάγκες και τις αντιδράσεις του συγκεκριμένου κοινού και μεταφέρουν αυτή την ενημέρωση στο Marketing και στις Πωλήσεις



Ενέργειες Δημοσίων Σχέσεων

- Διοργάνωση επιτυχημένων εκδηλώσεων
- Έξυπνες επαφές με media
- Άριστες Συνεντεύξεις
- Δωρεάν Press Releases

Αντίκτυπος από τις σωστές Δημόσιες Σχέσεις

- Έρευνες έχουν αποδείξει ότι πιο σημαντικό και από τον μισθό είναι η **ψυχολογία** και η **ηθική ικανοποίηση** του εργαζομένου ένα οργανισμό.

Όταν ο εργαζόμενος καταλαβαίνει την θετική εικόνα της εταιρείας που εργάζεται, αισθάνεται περήφανος και ως εκ τούτου η **αφοσίωση** του για την εταιρεία είναι μεγαλύτερη.

Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται και η διαρροή προσωπικού

Δημοσιοσχετιστικά Tips

- Λιγότερες υποσχέσεις, περισσότερα έργα
- Δώστε Δώρα
- Κάντε μια φιλοφρόνηση (δεν κοστίζει τίποτα)
- Χαμογελάστε
- Σε συναντήσεις δεν απαντώ τα τηλέφωνα
- Πάντα λέμε ευχαριστώ
- Γίνεται καλύτερος ακροατής
- Lunch και Dinners
- Body language
- Σωστό ντύσιμο
- Σημασία
- Name days
- Christmas cards
- Personal emails

ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ

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

ΓΙΑΤΙ?

Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΑΣ

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



Η ``ΠΡΩΤΗ`` ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Εμφάνιση:

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

Εμφανίζομαι όπως ακριβώς με θέλει το ``παζάρι``



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΟΥ

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

- Αγαπώ και σέβομαι το κοινό μου
- Κάνω την δουλειά μου...

SMILE ☺

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



ΕΙΔΗ ΚΟΙΝΟΥ

- **Θετικό κοινό** (αντιλαμβάνονται, σέβονται, υποστηρίζουν, βοηθούν)
- **Τοξικό κοινό** (κατηγορούν, ζηλεύουν, δεν αναγνωρίζουν, καχύποπτοι, δύστροποι)

ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΙΝΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΠΟΥ ΜΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ

- Ανασφαλή
- Κουτσομπολίστικο
- Θυμωμένο
- Αγχώδη
- Με οικονομικά προβλήματα
- Αναποφάσιστο
- Με προσωπικά προβλήματα

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΟΞΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ

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



ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας...
- Όταν η σχέση κτίζεται χωρίς σωστή εξυπηρέτηση , το κοινό ``ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ`` να φωνάζει
- Το κοινό είναι γένους ``θηλυκού``
- Δεν αρκεί να κάνεις το κοινό να καταλάβει, ΠΡΕΠΕΙ να κάνεις το κοινό και να αισθανθεί...



ΘΕΤΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

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

Δημοσιοσχετίστικη σχέση ΚΕΡΔΙΖΩ-ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

- Η Δημοσιοσχετίστικη σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας
- Όταν με το κοινό μας υπάρχει 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 ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΑΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Η Επικοινωνία μου είναι ``give&take``
- Ακούω το κοινό μου 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 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 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 νέο κοινό` `

ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Οι λεπτομέρειες πολλές φορές αποτελούν την αιτία
- Έχω δυσκολίες στη προσωπική ζωή, τις κουβαλάω στο γραφείο
- Πελατειακή ανταγωνιστική σχέση
- Δεν με πληγώνει η αποτυχία μου, με πληγώνει η επιτυχία του κοινού μου...

ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ 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 ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΜΑΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- 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 RELEAF 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 of your shoes and walk
- Get a massage once a month



SMALL STRESS RELEAF 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?



ΔΗΜΟΣΙΟΣΧΕΤΙΣΤΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ

- Δημοσιοσχετίστικη Συνείδηση
- Δημοσιοσχετίστικός 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 ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΧΑΡΟΥΜΕΝΟ?

ΓΙΑΤΙ :

- Ασκώ υπερβολική πίεση
- Το βλέπω αφ' υψηλού
- Είμαι αδιάκριτος
- Σκέφτομαι αρνητικά
- Δεν προσπαθώ να το καταλάβω
- Δεν το ακούω
- Χρησιμοποιώ αρνητικές λέξεις
- Δεν μιλώ τη γλώσσα του κοινού μου

ΠΟΤΕ ΑΚΟΥΩ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΜΟΥ?

- Όταν χρησιμοποιώ το σωστό Body Language
- Όταν δεν διακόπτω
- Όταν αναφέρω τα ονόματά τους
- Όταν χαμογελώ
- Όταν το 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...

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

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

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- 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...

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- 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

Κανόνες αντιμετώπισης παραπόνων από το κοινό μου

- 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