

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

University of Cyprus

Καθηγητής : Mr. C. Christou



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Τι σημαίνει ο όρος **Εξυπηρέτηση Πελατών και Αντιμετώπιση Παραπόνων**?



ΠΟΙΑ Η ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ ΜΟΥ

- 24 ώρες το 24ώρο δίπλα σου
- Αν τον αφήσεις μόνο του θα σε καταστρέψει
- Σκέφτεται αρνητικά
- Σχεδόν ποτέ δεν σε στηρίζει
- Σχεδόν ποτέ δεν σου χαμογελά
- Σχεδόν πάντα σε υποτιμά



ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΟΥ, ΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΟΥ, ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΜΟΥ

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα που πιθανόν να ζηλεύουν
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Άτομα καχύποπτα
- ✓ Άτομα που μπορούν να επηρεαστούν από μια λεπτομέρεια
- ✓ Φίλοι μας
- ✓ Άτομα που μπορεί να σε `αποβάλουν` με ευκολία



ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΟΥ, ΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΟΥ, ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΜΟΥ

- ✓ Διευθυντές
- ✓ Ιδιοκτήτες Εταιρειών
- ✓ Ανώτεροι λειτουργοί
- ✓ Λειτουργοί
- ✓ Συνάδελφοι
- ✓ Καθηγητές
- ✓ Φοιτητές
- ✓ Γονείς Φοιτητών/Μαθητών



ΤΙ ΘΕΛΟΥΝ ΤΕΛΙΚΑ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ/ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ?

Customers desire attention...

**70% της Εξυπηρέτησης έχει να κάνει
με εμένα και ΟΧΙ με το προϊόν μου**



ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ/ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ

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

ΓΙΑΤΙ?

`First impression Best or worst impression`

Χρειάζεται 3`-8` δευτερόλεπτα για να σχηματίσει

το 70% της εντύπωσης του για σένα



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΕΧΕΙ ΝΑ ΚΑΝΕΙ ΜΕ:

- Την Εμφάνιση
- Τα Εξωλεκτικά μηνύματα
- Τα Λεκτικά μηνύματα
- Την Γλώσσα του σώματος
- Την Αυτοπεποίθηση
- Το πραγματικό συναίσθημα: `τον αγαπώ, τον σέβομαι, τον καταλαβαίνω, ξέρω τι θέλει και θα τον εξυπηρετήσω`



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Εμφάνιση:

- Ντύνομαι λίγο διαφορετικά
- Απαγορεύεται η υπερβολή
- Απαγορεύεται το έντονο βάψιμο για τις κοπέλες
- Απαγορεύεται να είμαι καπνιστής
- Απαγορεύεται να έχω φάει σκόρδο την προηγούμενη ημέρα
- **Εμφανίζομαι όπως ακριβώς με θέλει το ``παζάρι``**



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Λεκτικά μηνύματα:

- Μάθε να μιλάς τη γλώσσα του πελάτη
- Απαγορεύονται οι αρνητικές λέξεις
- Χρησιμοποίησε θετικό λεξιλόγιο έστω και αν η απάντηση είναι αρνητική
- Βάλε στο λεξιλόγιο σου τα θετικά μηνύματα (υπάρχει κρίση αλλά υπάρχει τουρισμός και φυσικό αέριο, δεν είναι όλα μαύρα)
- Κάνε τον άλλο να αισθανθεί αισιόδοξα
- Κάνε τον άλλο όχι μόνο να ακούσει το ράδιο αλλά και να το 'δει', να το νιώσει και να το καταλάβει



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Γλώσσα του σώματος

- Θετικές χειρονομίες μόνο
- Σωστό Body Language
- Αποφεύγω τη χειραψία του ψαριού
- Αποφεύγω να βάζω το χέρι στο στόμα μου
- Αποφεύγω την ακίνητη στάση
- Αποφεύγω να βάζω το χέρι μπροστά στον πελάτη
- Χαμογελώ γιατί το νιώθω και γιατί το αισθάνομαι
- Είμαι σίγουρος για το προϊόν μου



Η ΠΡΩΤΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ

Ο Πελάτης δεν είναι βασιλιάς αλλά

Τον πελάτη μου τον αγαπώ

Τον πελάτη μου τον σέβομαι

Τον πελάτη μου ΔΕΝ δικαιούμαι να τον κρίνω

Κάνω απλά την δουλειά μου...Και την κάνω καλά

ΔΕΝ Διεκδικώ το Δίκαιο μου



SMILE ☺

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



ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ/ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ



- Η Τεχνική του *αντέχω και ανέχομαι* επιφέρει πάντα καρπούς σωστής εξυπηρέτησης του Πελάτη
- Χρειάζεται ηρεμία και αυτοκυριαρχία στις αντιδράσεις μας
- Χρειάζεται χαμηλό τόνο και προσοχή στα λόγια μας
- Χρειάζεται σωστή προσέγγιση
- Χρειάζεται follow up

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ THE KEY TO SUCCESS



1 στους 2 πελάτες έχει παράπονο γιατί ΔΕΝ:

1. Τηρούμε την υπόσχεση μας on time
2. Δεν κάνουμε follow up
3. Υπερβάλλουμε
4. Δεν γνωρίζουμε καλά το προϊόν μας
5. Δεν γνωρίζουμε καλά την αγορά μας
6. Γιατί διαβάζει τη σκέψη μας
7. Γιατί τον υποτιμούμε



ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- Αποτελεί Δεξιότητα να χειρίζεστε σωστά το συναίσθημα του άλλου δίπλα σας

ΔΕΝ αρκεί να κάνεις το πελάτη να καταλάβει,

ΠΡΕΠΕΙ να κάνεις το πελάτη να αισθανθεί



ΕΧΕΙΣ ΚΑΤΑΛΑΒΕΙ ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ ΣΟΥ?

Προσπάθησε από την πρώτη στιγμή να νιώσεις, να αναγνωρίσεις και να καταλάβεις τον επισκέπτη
Όταν τον καταλάβεις τότε επικοινωνήσε στο ύφος και το στυλ που έχει αυτός
Στρατηγική προσαρμοσμένη στο ύφος και το στυλ του επισκέπτη.



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

■ Τοξικοί

- Μιλήστε τους με σαφήνεια χωρίς διπλωματία και μισόλογα!
- Μην τους σπαταλήσετε χρόνο
- Απαντήστε ΜΟΝΟ σε αυτά που σας ρωτούν.
- Χρειάζεται να είμαστε ιδιαίτερα τυπικοί στην παρουσίαση μας
- ΔΕΝ γινόμαστε με τίποτα αδιάκριτοι
- Μιλάμε στον ενικό και όταν μας μιλά, κρατάμε σημειώσεις.
- Αμέσως ευχαριστήριο follow up και άμεση δέσμευση για dead line
`θα κάνω προσωπικά για εσάς έρευνα και θα επανέλθω σε 3 ημέρες'



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

- **Δημοφιλείς**

- Θέλουν σημασία και αναγνώριση
- Μιλήστε τους περιγραφικά και δώστε τους σημασία
- Δείξτε τους πως μαζί τους περνάτε καλά!
- Μην είστε ιδιαίτερα σοβαροφανείς και κάντε τους να πιστέψουν ότι θαυμάζετε αυτό που κάνουν χωρίς όμως να χρησιμοποιήσετε οποιαδήποτε υπερβολή!
- Συχνά-πυκνά αναφαίρνετε το όνομα τους
- Αμέσως μετά την πρώτη συνάντηση, πρέπει να κάνετε follow up με ένα ευχαριστήριο email ή sms



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

■ **Φιλήσυχοι**

- Καλοί πελάτες αλλά συντηρητικοί
- Δεν πολυμιλάνε
- Δεν τους αρέσουν οι φασαρίες και οι πολλές αλλαγές
- Πείστε τους ότι η δουλειά μπορεί να γίνει εύκολα και χωρίς πολλές φασαρίες
- Παρόλο που γνωρίζει τα ωφέλη από την συγκεκριμένη πράξη, χρειάζεται να του τα υπενθυμίσεις.



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

■ **Τελειομανείς**

- Μιλήστε τους τεκμηριωμένα
- Δώστε τους αποδείξεις για όλα. Όχι περιττά λόγια. Όχι μισόλογα
- Απαντήστε τους με νούμερα, πιστοποιήσεις, αποδείξεις και έγγραφα
- Μην υπερβάλλετε
- Αφήστε τους να καταλάβουν ότι μαζί σας, θα έχουν επαγγελματική προσέγγιση και ότι σέβεστε τον τελειομανή τρόπο σκέψης τους
- Αμέσως μετά την πρώτη συνάντηση, πρέπει να κάνετε follow up με ένα ευχαρηστήριο email ή sms
- Δέσμευση γραπτή εκεί και όπου χρειάζεται



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ

- Έχω εξαιρετική γνώση του προϊόντος μου το οποίο μεταφράζω σε όφελος του πελάτη μου
- Πειθαρχία και λίγα λόγια που ενδιαφέρουν
- Το υλικό το δείχνω σταδιακά χωρίς ύφος και υπερβολές
- Κατά τη διάρκεια της παρουσίασης πουλώ!
- 1 εικόνα 1000 λέξεις
- Create the `wow factor` & the `feel good factor`
- Create the Climax



ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΗΣ

- Οι αντιρρήσεις θέλουν στρατηγική και όχι αυτοσχεδιασμούς ή εμπνεύσεις της στιγμής
- Έχε πάντα `άσσο στο μανίκι` και εκμεταλλεύσου τον την ώρα της αντίρρησης
- Δείξε κατανόηση στην αντίρρηση και ΜΗΝ προσπαθήσεις να βρεις το δίκαιο σου
- Απάντησε ΜΟΝΟ με δυνατά επιχειρήματα με την μέθοδο του `αντιλαμβάνομαι την θέση σας, απλά....`



Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

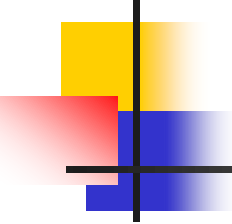
- Οδηγός Βελτίωσης
- Ο πιο φτηνός τρόπος για Έρευνα Αγοράς
- Ανακαλύπτει τα αδύνατα μας σημεία
- Ανακαλύπτει νέες ευκαιρίες
- Δημιουργεί Πιστούς Πελάτες-Συνεργάτες



ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ-ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΑΣ ΔΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ

- Δεν αξίζει τον κόπο
- Κανένας δεν νοιάζεται
- Που να παραπονεθώ?
- Δεν μου δίνεται η ευκαιρία
- Θα κατηγορηθώ

ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ-ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΜΑΣ ΠΑΡΑΠΟΝΙΟΥΝΤΑΙ



- Έγινε η δουλειά μου αλλά ΧΩΡΙΣ καλή εξυπηρέτηση
- Φτωχή απόδοση
- Με έβλεπε υποτιμητικά
- Δεν υπήρχε πρόθεση έστω να με ακούσει



ΒΗΜΑΤΑ ΣΩΣΤΗΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Με το άνοιγμα του email, άφησε το αρχικό shock για λίγο να επιδράσει
- Πάρε βαθιά αναπνοή και πες στον εαυτό σου ότι ΔΕΝ υπάρχει πρόβλημα και ότι όλα θα επιλυθούν
- Φύγε από το Computer σου για 5 λεπτά
- Πήγαινε και ξαναδιάβασε το email
- Βρες τρόπους να απαντήσεις χωρίς να βλάψεις το τμήμα σου ή τον προϊστάμενο σου ή ακόμη και τον εαυτό σου
- Γράψε τις σκέψεις σου αλλά ΜΗΝ τις στείλεις ακόμη
- Ξαναδιάβασε και αφάιρεσε τις επιθετικές φράσεις
- Η απάντησή σου θα δείχνει ανεκτικότητα, καλοσύνη αλλά ταυτόχρονα θα προβάλλει και το δίκαιο σου

RULES OF 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





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



ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΩ-ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

- Ένας πωλητής με ηθική **ΔΕΝ** πρέπει ποτέ να προσπαθήσει να πουλήσει το προϊόν του σε πελάτη που **ΔΕΝ** το έχει ανάγκη.
- Ο `κόσμος του στόματος` στην Κύπρο είναι πολύ μικρός και μπορεί να μας `αποβάλει` εύκολα από την αγορά



ΣΧΕΣΗ ΚΕΡΔΙΣΩ-ΚΕΡΔΙΖΕΙΣ

Η πελατειακή σχέση κερδίζω-κερδίζεις αποτελεί το Κλειδί της επιτυχίας

Όταν υπάρχει σύγκρουση, το παιχνίδι ΠΑΝΤΑ χάνεται



Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΜΟΥ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ/ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ/ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ

- Όταν δώσεις το λόγο σου σε κάτι, πρέπει να τον ακολουθείς και να δεσμεύεσαι από αυτόν
- Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο, ο λογος σου πρέπει να είναι εφικτός και ρεαλιστικός!!
- ΜΗΝ υπόσχεσαι κάτι που μπορεί να μην τηρήσεις
- Όταν υπόσχεσαι κάτι και ΔΕΝ το τηρείς, δημιουργείς μια ανεπυθίμητη αλυσίδα από διαφωνίες, σύγκλιση, αντιπάθειες και προβλήματα



ΓΙΑΤΙ Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ/ΕΠΙΣΚΕΠΤΗΣ ΜΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΧΑΡΟΥΜΕΝΟΣ

ΕΠΕΙΔΗ:

- Του 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 επισκέπτη μου



ΑΚΟΥΩ ΤΟΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ ΜΟΥ ΟΤΑΝ

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



EXTRA KEY POINTS

- Never invade the Private zone
- Avoid Politics
- Avoid gossips
- Avoid The `I` Syndrome



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Χρόνος τηλεφωνήματος
- Σαφήνεια
- Με άσσο στο μανίκι
- Στυλό και χαρτί
- Ονομαστικά
- Δεν διακόπτω
- Ενημερώνω σε περίπτωση αναμονής



ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Αποσταση 3-4 εκατοστά από το τηλέφωνο
- Διαβάζουμε την ανακεφαλαίωση
- Επαναλαμβάνουμε το νούμερο που μας λέε
- Βλέπουμε τον εαυτό μας στον καθρέφτη την ώρα που μιλά
- Δεν κλείνω πρώτος το τηλέφωνο
- Συναισθηματική Φόρτιση
- Όχι περισσότερα από 3 κτυπήματα
- Όχι άλλοι ήχοι
- Τεχνική φιλτραρίσματος



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 κοινωνικού χώρου
- Αναζήτηση συναδελφικών φίλων
- Ανάγκη Σεβασμού
- Ανάγκη καλής επικοινωνίας
- Ανάγκη βοηθητικών συναδέλφων



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Όταν έχω πρόβλημα το λέω και το μιλώ
- Δεν θυμώνω γιατί μπορεί να φταίω εγώ
- Στον καυγά κανείς δεν κερδίζει
- Ανάγκη για αναγνώριση και επίλυση πιθανόν διαφορών
- Η υπομονή είναι βασικό στοιχείο
- Μην παίρνεις τα πάντα τοις μετρητοίς



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Αποφεύγω την κριτική
- Όχι σε συζητήσεις με θρησκευτικά και πολιτικά θέματα
- Οι λεπτομέρειες πολλές φορές αποτελούν την αιτία
- Έχω δυσκολίες στη προσωπική ζωή, τις κουβαλάω στο γραφείο
- Συναδελφική ανταγωνιστική σχέση
- Δεν με πληγώνει η αποτυχία μου, με πληγώνει η επιτυχία του συναδέλφου



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

- Επιδιώκω 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



ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

Μην κουτσομπολεύεις τον συνάδελφο σου

- Το κουτσομπολιό τελικά θα σε τιμωρήσει
- Αυτός που κουτσομπολεύει χρησιμοποιεί ΜΟΝΟ ένα μέρος της αλήθειας
- Το κουτσομπολιό βγαίνει εκτός ελέγχου
- Μην το ενθαρρύνεις



ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Τι είναι το άγχος;
- Από πού προέρχεται;
- Τι προκαλεί;
- Πως μπορώ να διαχειριστώ το άγχος;
- Πως το μειώνω;



ΣΩΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ

- Φόβος και ταχυκαρδία
- Πονοκέφαλος και στομαχικές διαταραχές
- Ξηροστομία και ζαλάδα
- Κόμπος στο λαιμό και πόνος στο στήθος
- Διάρροια και συχνουρία
- Ρίγος και δύσπνοια
- Υπερευαισθησία σε θόρυβο και μυρωδιές
- Μειωμένη σεξουαλική διάθεση
- Αϋπνίες και διαταραχές του ύπνου



ΨΥΧΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ ΛΟΓΩ ΚΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ

- Ανησυχία και Εκνευρισμός
- Δυσφορία και Ταραχή
- Υπερένταση και αναστάτωση
- Στενοχωρία και νευρικότητα
- Αγωνία και αίσθημα ότι κάτι κακό θα συμβεί
- Εξάντλυση και κούραση
- Συνεχείς αρνητικές σκέψεις



ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΛΟΓΩ ΑΓΧΟΥΣ ΑΠΟ ΚΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

- Εργασιομανία χωρίς προτεραιότητες και χρονοδιαγράμματα
- Κακή διαχείριση του χρόνου
- Κοινωνική απομόνωση
- Προβλήματα σχέσεων
- Αφηρημάδα
- Εξάρτηση σε τσιγάρο, καφέ, ποτό κλπ
- Εκρήξεις θυμού
- Έλλειψη χρόνου για ανάπαυση



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟ ΑΓΧΟΣ ΚΑΙ ΣΩΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

- Το δημιουργικό άγχος είναι ένα αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητας μας και αν κυμαίνεται σε σωστά επίπεδα, μας βοηθά να αντιμετωπίσουμε απαιτητικές και δύσκολες καταστάσεις της ζωής μας με επιτυχία.
- Το δημιουργικό άγχος είναι μια χρήσιμη και εντελώς φυσιολογική αντίδραση του οργανισμού μας. Όταν ο εγκέφαλος μας εκτιμήσει μια κατάσταση ως επικίνδυνη, μας προετοιμάζει για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της. Το σώμα εκκρίνει αδρεναλίνη, νοραδελίνη και κορτιζόλη και δημιουργεί την διέγερση του.



ΑΡΝΗΤΙΚΟ ΑΓΧΟΣ ΛΟΓΩ ΕΛΛΕΙΨΗΣ ΧΡΟΝΟΥ

- Όταν ένα άτομο έχει άγχος για μεγάλο χρονικό διάστημα για λόγους όπως, υπερβολική δουλειά και έλλειψη χρόνου, και ΔΕΝ ξέρει πώς να τα αντιμετωπίσει, τότε έχει αρνητικό άγχος με κακές επιπτώσεις σε ολόκληρο το σωματικό και πνευματικό του σύστημα



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

Κανόνας

**Το άγχος είναι δυσάρεστο ΑΛΛΑ σπανίως
επικίνδυνο ! ! !**



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Μαθαίνω να ελέγχω τις καταστάσεις που μου προκαλούν το άγχος
- Ασχολούμαι με κάτι άλλο
- Σκέφτομαι κάτι ευχάριστο
- Αντικαταστήω τις αρνητικές σκέψεις με θετικές
- Αναγνωρίζω στον εαυτό μου το δικαίωμα να λέει όχι
- Μοιράζομαι με άλλους τα προβλήματα μου
- Βάζω ρεαλιστικούς και πραγματοποιήσιμους στόχους



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Γράψτε 2 βραχυπρόθεσμους στόχους την εβδομάδα και 2 μακροπρόθεσμους
- Κλείστε τις διακοπές του Καλοκαιριού 12 μήνες προηγουμένως
- Σταματήστε να επιδιώκετε να ικανοποιήσετε τους πάντες γύρω σας (ο τοξικός θα παραμείνει τοξικός)
- Σταματήστε να πιστεύετε ότι όλα είναι σοβαρά και επείγοντα
- Να είσαι τελειομανής τελικά βλάπτει την υγεία σου
- Ρυθμίστε την ένταση των συναισθημάτων σας (γκολ στο γήπεδο, κηδεία, πρόβλημα)
- Αεροβική άσκηση 4 φορές την εβδομάδα με ταχύτητα 8.5 για 30 λεπτά την κάθε φορά



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Περπάτημα σε γρήγορους ρυθμούς-κολύμπι-ποδηλασία
- Τρώμε καλά ισορροπημένα θρεπτικά γεύματα
- Διατηρείστε το ιδανικό σας βάρος
- Αποφεύγετε την νικοτίνη, την υπερβολική καφεΐνη και οποιαδήποτε άλλα διεγερτικά όπως τα ενεργειακά ποτά κλπ
- Αποδράστε τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα από την ρουτίνα (η Λάρνακα είναι μόλις 20 λεπτά από την Λευκωσία)
- Διατηρείστε σταθερό το πρόγραμμα του ύπνου σας
- Παραγγείλτε έτοιμο φαγητό στο τέλος μιας δύσκολης ημέρας (ΔΕΝ χρειάζεται να μαγειρέψετε. Ίσως να στοιχίζει το ίδιο)



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Διαγράψτε κάτι που θα ήταν καλό να γίνει αλλά ΌΧΙ απαραίτητο
- Η τελειότητα είναι ανέφικτη
- Δεν υπάρχει ούτε βασιλοπούλα αλλά ούτε βασιλόπουλο
- Ξεκινήστε ένα Hobby
- Μετά τη δουλειά κλείστε το τηλέφωνο και μπείτε για λίγο στη φωλιά σας
- Δώστε έστω 10 λεπτά την ημέρα μόνο στον εαυτό σας
- Εμπιστευτείτε το ψυχολόγο σας δεν είναι κακό (στην Αμερική ένας στους 3 ενήλικες έχει ψυχολόγο)
- Βελτιώστε την αυτοπεποίθησή σας (πραγματικά ο άλλος ΔΕΝ είναι καλύτερος από εσάς)



ΠΩΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΜΠΟΡΕΣΕΤΕ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΕΙΤΕ ΤΟ ΧΡΟΝΟ ΣΑΣ ΚΑΛΥΤΕΡΑ

1. Μάθετε τρόπους που επιλύονται τα προβλήματα
2. Μάθετε να περιμένετε δύσκολες μέρες (its part of the game)
3. Ελέγξτε την αναπνοή σας
4. Όλοι μας έχουμε μια φυσική ικανότητα για να απαλλαγούμε από τις αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή μας
5. Σωστή Διαχείριση του χρόνου σας
6. Βάλτε προτεραιότητες στην ζωή σας
7. Μάθετε καλά τους παράγοντες που σας δημιουργούν το άγχος (είναι η συνάδελφος; είναι ο προϊστάμενος; είναι οι ειδήσεις; είναι η οικογένεια μου;)
8. Κάθε 1 ώρα κάνω 5 λεπτά διάλειμμα



Γιατί οι συνεργάτες μας δεν πρέπει να μας αγχώσουν έστω και αν μας πιέζουν?

- ✓ Άτομα σαν και μας
- ✓ Άτομα με ιδιαιτερότητες
- ✓ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες
- ✓ Άτομα που ζητούν σημασία
- ✓ Φίλοι μας
- ✓ ``Φίλοι`` μας



ΠΩΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΑΙ ΤΟ ΑΓΧΟΣ

- Learn how to say NO
- Always do the to do list
- Start with the difficult things first



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 off 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

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:

- Αυτά που θα πεις είναι αξιόπιστα
- Μπορείς να πείσεις ποιο εύκολα
- Μπορείς να ικανοποιήσεις ποιο εύκολα



ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΑ = 90%

- Ρούχα
- Άρωμα
- Παπούτσια
- Δέρμα
- Βάψιμο
- Μαλλί
- Αξεσουάρ



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

Just remember...

ΈΝΑ ΧΑΜΟΓΕΛΟ ΔΕΝ ΚΟΣΤΙΖΕΙ ΤΙΠΟΤΑ 😊



A complaint is a consultation free of charge