




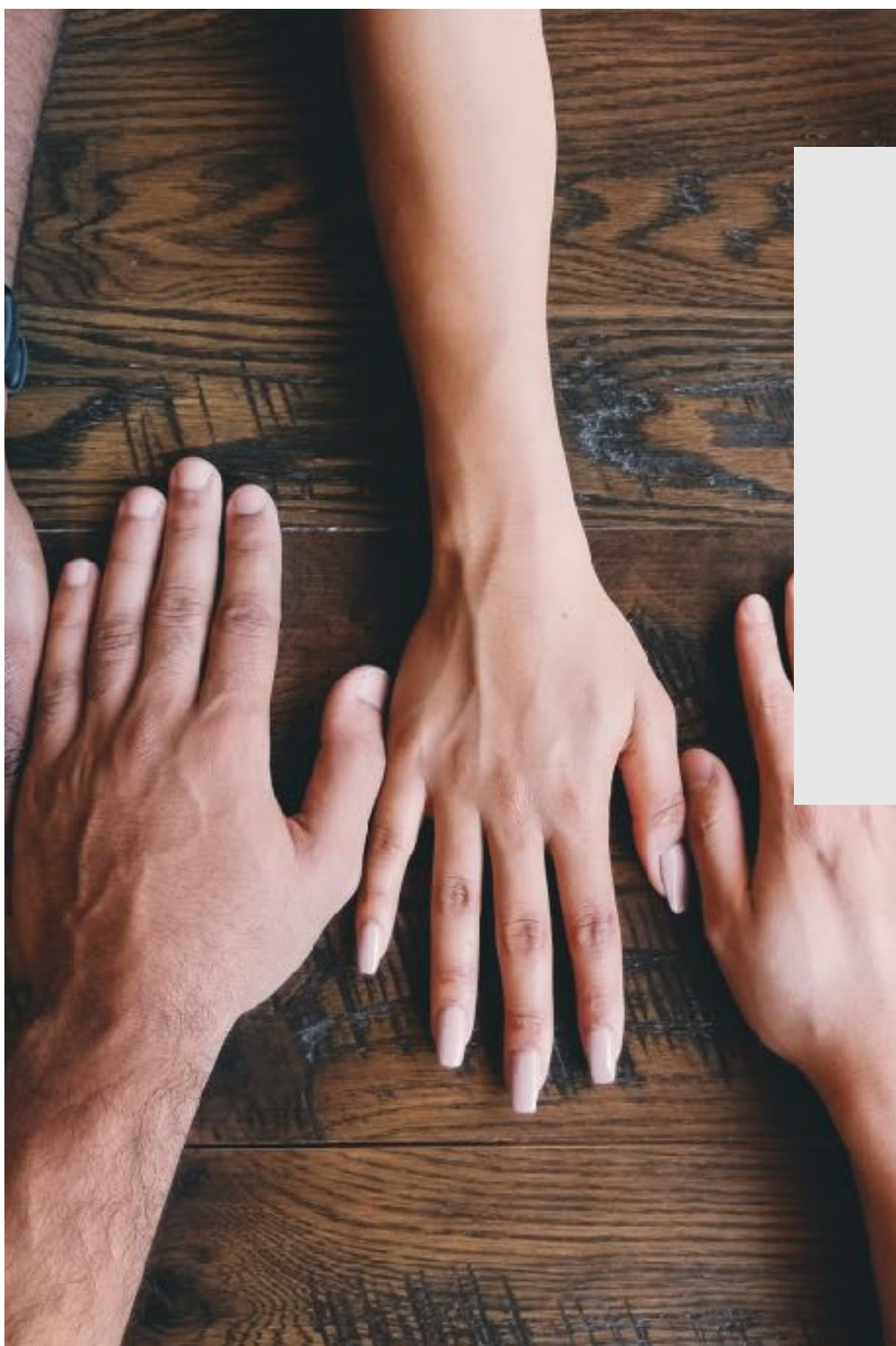
Το DEI στην εξυπηρέτηση πελατών

Πώς σχετίζεται η ισότητα, η διαφορετικότητα και η συμπερίληψη με την εξαιρετική εξυπηρέτηση και εμπειρία των πελατών;






**Η πιο συνηθισμένη ερώτηση
στα DEI assessments
και action plans**



Το γιατί του D&I

Γιατί μιλάμε για τη διαφορετικότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη στην εξυπηρέτηση πελατών;

- ▲ Ο πληθυσμός και το αγοραστικό κοινό διαφοροποιούνται όλο και περισσότερο
- ▲ Η δομή των εταιρειών συνεπάγεται όλο και μεγαλύτερη διαφοροποίηση των ομάδων
- ▲ Οι ευαισθησίες του κοινού αλλάζουν - περισσότερο από ποτέ τα άτομα θέλουν να δίνουν τα χρήματά τους για μάρκες που ευθυγραμμίζονται με τις απόψεις και τα πιστεύω τους
- ▲ Η τεχνολογία μας δίνει πρόσβαση στα δεδομένα της διαφορετικότητας



Φύλο | Ηλικία | Σεξουαλικός
προσανατολισμός | Φυλή |
Εθνικότητα | Αναπηρία | Θρησκεία |
Νευροδιαφορετικότητα |
Κοινωνικοοικονομική τάξη



Ποια είναι τα πεδία εφαρμογής ΔΕΙ στην
εξυπηρέτηση πελατών;

Το εργαλείο COST

Communication



Σεβασμός

35% των καταναλωτών δεν θα αγόραζαν προϊόντα από εταιρείες με προσβλητικό περιεχόμενο

Συμπερίληψη

Το token washing δεν είναι πλέον αρκετό

Προσβασιμότητα

Η τεχνολογία βοηθός σε όλα τα κανάλια και τις μορφές επικοινωνίας

Offering



Σχεδιασμός

Η συμπερίληψη
της
ποικιλομορφίας
στο product/
service design

Ευελιξία

Μία εκδοχή
δεν είναι
κατάλληλη
(ή ακόμα και
προσβάσιμη)
για όλ@

Feedback

Η ενεργητική
ακρόαση της
ανατροφοδότησης
ως εργαλείο
ανάπτυξης

Service



Ευαλωτότητα

Ενσυναίσθηση,
ευαισθησία, γνώση
και σεβασμός στη
σχέση με το κοινό

Προκατάληψη

Η προκατάληψη
είναι παντού αλλά
μπορούμε να την
αναγνωρίσουμε και
να την
διαχειριστούμε.

Εφόδια

Υποδομές,
επιμόρφωση,
ευελιξία

Team



Εμπειρία

Μια ετερογενής ομάδα μπορεί να ταυτιστεί με ένα ετερογενές κοινό

Συμπερίληψη

Η ψυχολογική ασφάλεια ευνοεί την καινοτομία και την επίλυση προβλημάτων

Εφαρμογή

Μια ποικιλόμορφη ομάδα δημιουργεί την πρώτη εικόνα καλωσορίσματος για όλ@

A top-down view of a box filled with numerous sewing spools and thread spools of various colors and brands. The spools are scattered across the frame, with some showing brand names like 'Diana', 'Goldman', 'J. Brock', and 'Crosby'. A large, solid teal rectangular overlay is positioned in the center of the image, containing the Greek text 'Και τώρα τι;' in white, bold, sans-serif font.

Και τώρα τι;

Τα 6 βήματα



Ηγεσία

Η έμπρακτη και στρατηγική δέσμευση της ηγεσίας

Δεδομένα

Ο ορισμός του baseline και το ownership των στόχων

Πλαίσιο

Η στρατηγική και οι πολιτικές που δημιουργούν οργανωσιακή μνήμη

Τα 6 βήματα



Εκπαίδευση

Εξειδικευμένη,
διαδραστική,
συστηματική
εκπαίδευση

Κουλτούρα

Η καλλιέργεια των
αξιών και η
καθημερινή
εφαρμογή στις
ομάδες

Επικοινωνία

Η διαφάνεια και η
ανάδειξη κάθε
μικρής νίκης



Δεν κερδίζουμε τις μάχες που
δεν δίνουμε

Καλή επιτυχία!