



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Στην Εξυπηρέτηση πελατών

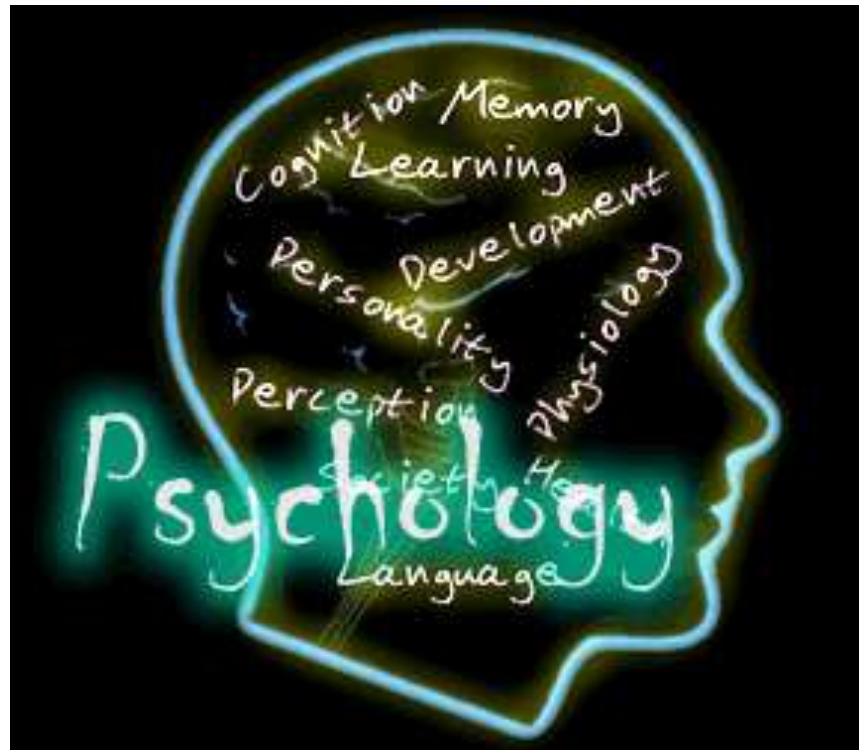
Workshops

Boussias Communications

Αθήνα 29 Μαρτίου 2019

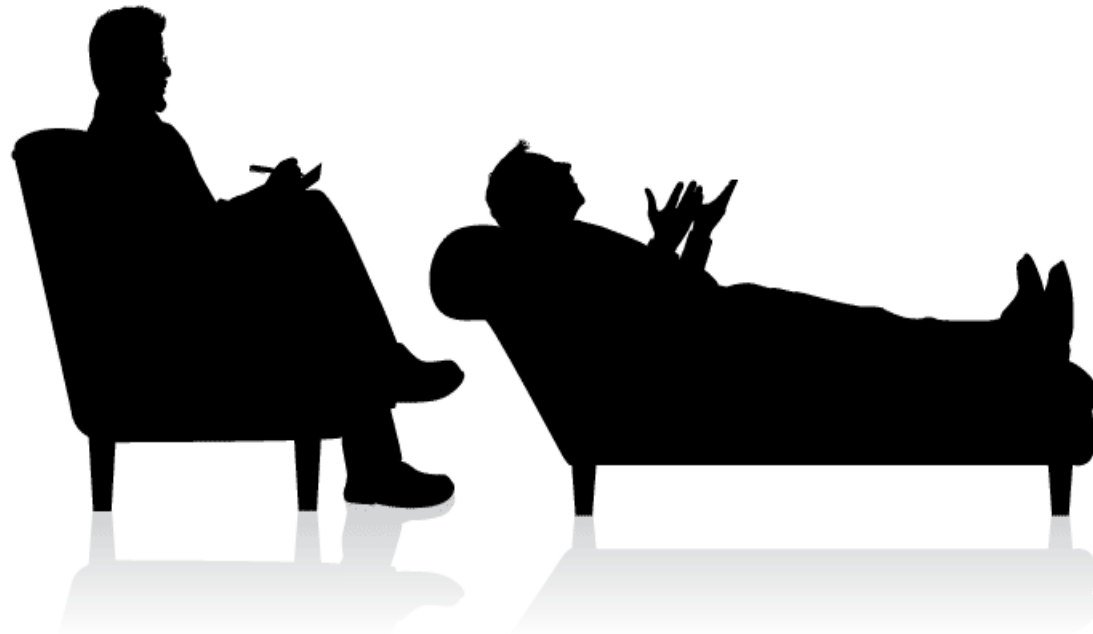
Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Η βάση κάθε εργασίας είναι η
Ψυχολογία !



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Η βάση της Εξυπηρέτησης
είναι η Ψυχολογία του Πελάτη !



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Προσωπική Ψυχολογία Τι δουλειά κάνω ;



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Για ποιόν δουλεύω ;



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Διαχείριση σχέσης με πελάτη :

- Σεβασμός
- Ποιοτικός χρόνος
- Ενδιαφέρον
- Ενθάρρυνση

Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Η Ψυχολογία του πελάτη

Δυσανεστημένος Πελάτης	Ευχαριστημένος Πελάτης
Φόβος	Θάρρος
Μειονεξία	Ισοτιμία
Προκατάληψη	Ασφάλεια

Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Οι στιγμές επαφής



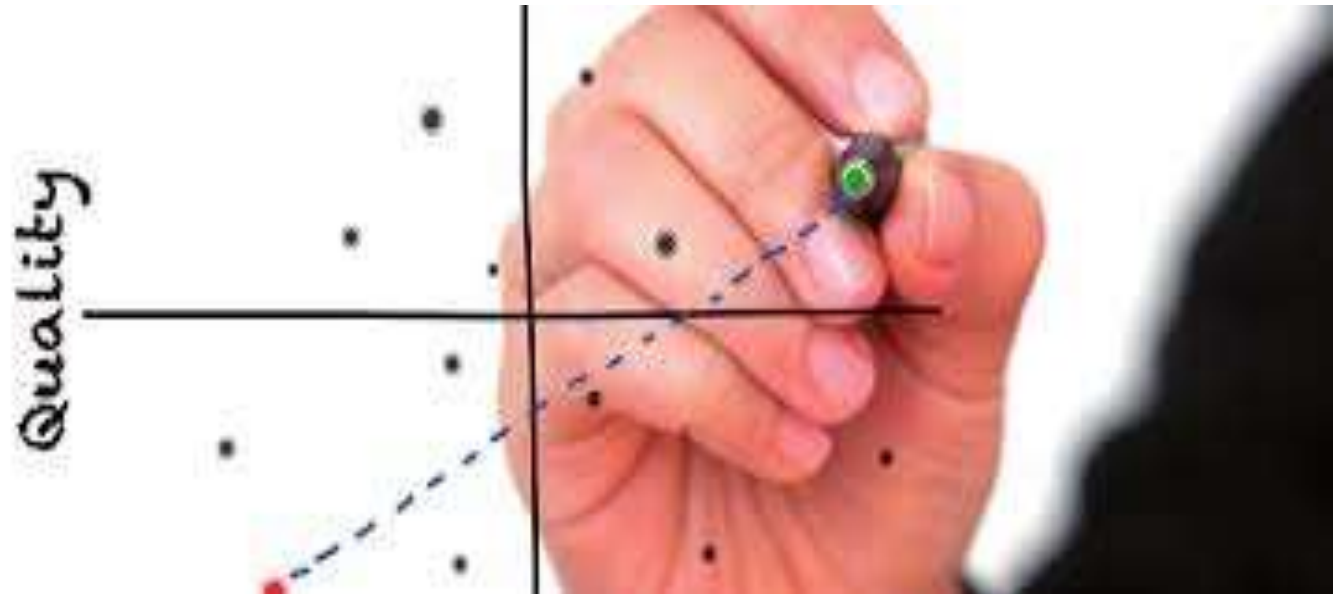
Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Τι εισπράττει ο πελάτης



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Προδιαγραφές ποιότητας



Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

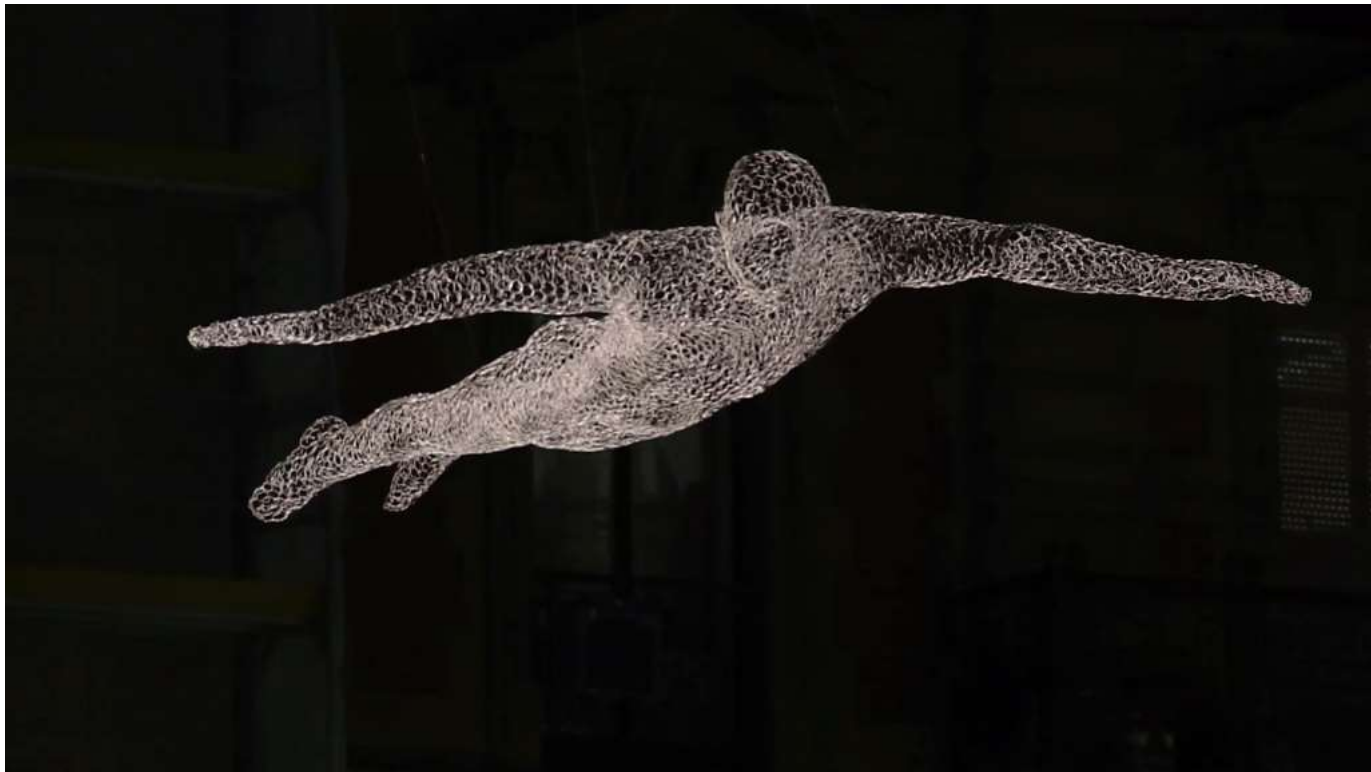
Ασκήσεις :

Βίντεο <https://youtu.be/ImH05RjcoTQ>

Σημειώστε : τις στιγμές επαφής και δημιουργείστε προδιαγραφές ποιότητας.

Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία

Επίλογος



Seminars & Consulting

Παναγιώτης Ρεγκούκος και Συνεργάτες

- Οργάνωση Επιχειρήσεων (**Marketing, Sales, Customer Service**)
- Εκπαίδευση προσωπικού (**Management, Sales, Customer Service, Cooperation Quotient**)
- Ομιλίες Εταιρικών Εκδηλώσεων

www.pregoukos.gr

info@pregoukos.gr

Mob. 6983066742