



Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Εξυπηρέτηση πελατών κάτω
από νέες ασυνήθιστες συνθήκες

Παναγιώτης Αδαμαντιάδης
Retail Director

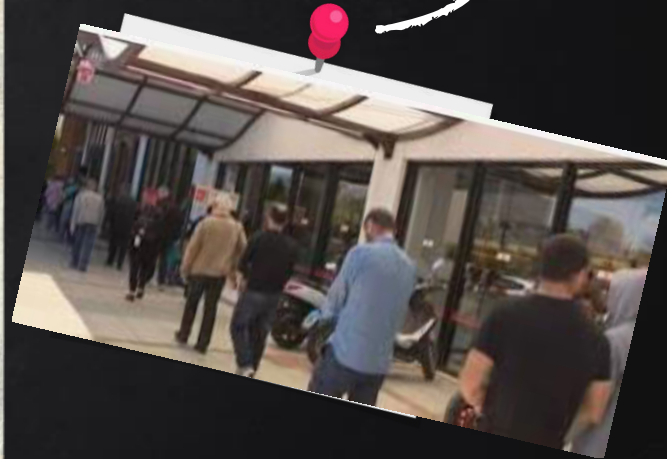
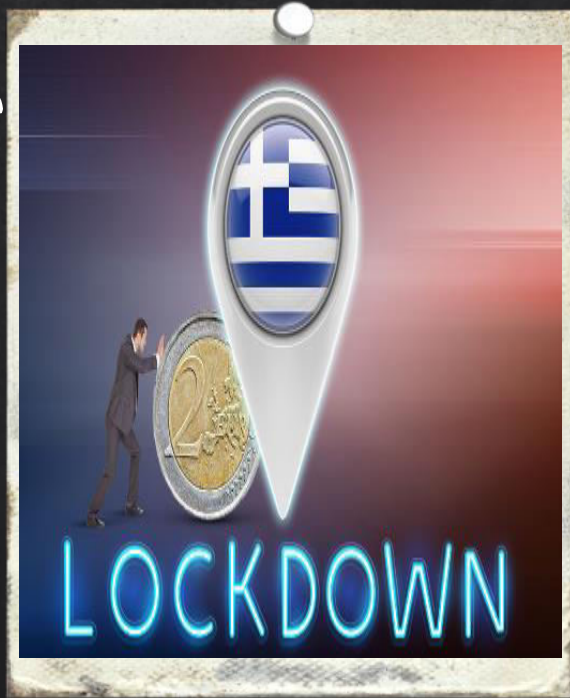


Μην πιστεύεις τίποτα από
αυτά που ακούς και πίστευε
μόνο τα μισά από αυτά που
βλέπεις

Βενιαμίν Φραγκλίνος



Περιβάλλον Covid ή νέα πραγματικότητα .





Ο Καταναλωτής μέσα σε 7 μήνες

- ✗ **Το 70%** του θεωρούσαν ότι θα έχουμε επανέλθει « σε κανονική καθημερινότητα μέχρι Σεπτέμβριο 2020.
- ✗ **Πλέον** οι Έλληνες εμφανίζονται πολύ πιο συνειδητοποιημένοι και ρεαλιστές
- ✗ **Λιγότερο αισιόδοξοι** από τον Απρίλιο.
- ✗ **Οι ζωές τους** έχουν αλλάξει με συγκεκριμένους τρόπους προς το χειρότερο.
- ✗ **Οι πολίτες** τηρούν τα μέτρα ασφαλείας σε υψηλά ποσοστά .
- ✗ **Δεν έχει χαθεί** ολοσχερώς η ελπίδα
- ✗ **Υπάρχει ακόμα η ελπίδα** ότι στο μέλλον θα βγούμε κερδισμένοι



- ✘ **To 56%** πιστεύουν ότι θα επανέλθουμε σε κανονική καθημερινότητα μετά τα μέσα του 2021
- ✘ **To 60,6%** δηλώνουν ότι στην καθημερινότητά τους συναντιούνται και συνομιλούν με λιγότερους ανθρώπους
- ✘ **To 54,3%** ψωνίζουν σπανιότερα σε εμπορικά καταστήματα.
- ✘ **To 50,5%** ο τρόπος της δουλειάς τους έχει αλλάξει
- ✘ **1 στους 5** νιώθουν λιγότερο παραγωγικοί στην δουλειά τους.
- ✘ **To 45,5%** δηλώνουν ότι οι σχέσεις τους με τους φίλους και τους γνωστούς έχουν αλλάξει.



Πώς αντιδρά ο καταναλωτής

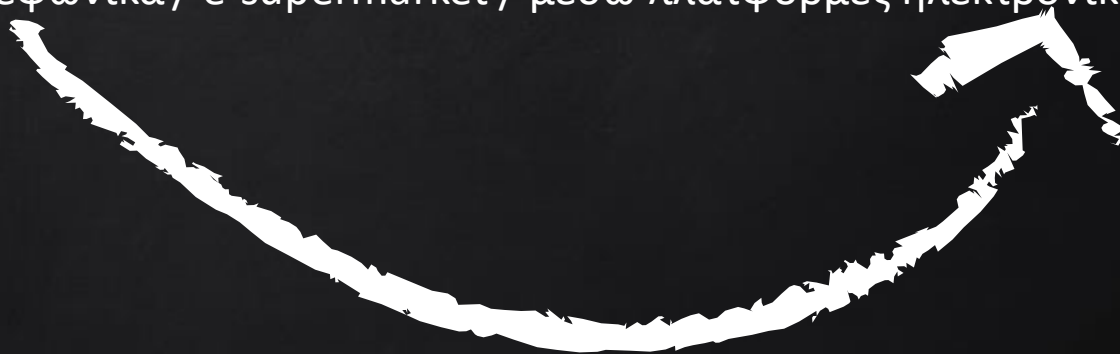
Φοβάται

Αύξηση κατανάλωσης στο σπίτι Vs καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος

Προτιμάει να ψωνίζει σε μεγάλες αίθουσες super market με πάρκινγκ

Προτιμάει Μικρές αίθουσες Super market ή mini market ή convenient stores

Παραγγελίες -> Τηλεφωνικά / e-supermarket / μέσω πλατφόρμες ηλεκτρονικών παραγγελιών





...για στα χέρια σας!



Νέες ανάγκες

Περισσότερη ασφάλεια

Ικανοποίηση αναγκών στο σπίτι





...για στα χέρια σας!



Εξυπηρέτηση αναγκών καταναλωτή

Alfa - Τα δικά μας Γλυκά

Alfa - Pizza al forno

Alfa - Κουραμπιέ και μελομακάρονο

Alfa - Ζύμη για Τάρτα





...για στα χέρια σας!



Εξυπηρέτηση αναγκών καταναλωτή

Alfa - Tortilla





...για στα χέρια σας!



Εξυπηρέτηση αναγκών καταναλωτή

Healthy Habits

Pittatakia, Tsips Ρυζιού , Tsips Φρούτων

Βούτυρα καρπών





...για στα χέρια σας!



Εξυπηρέτηση αναγκών Πελάτη

Πώς θα τον εξυπηρετήσουμε στα σημεία του ??





xCover4s



Ευχαριστώ για την προσοχή σας!