



Συμπεριληπτική επικοινωνία στην εξυπηρέτηση πελατών

Η συμπεριληπτική γλώσσα & επικοινωνία είναι σημείο-κλειδί για την εδραίωση μιας κουλτούρας ισότητας & σεβασμού στην εξυπηρέτηση πελατών. Πώς εφαρμόζεται στην πράξη;

Μα το DEI δεν είναι θέμα του HR;

Ας ξεκινήσουμε με το γιατί

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

- Ο πληθυσμός και το αγοραστικό κοινό διαφοροποιούνται όλο και περισσότερο και η δομή των εταιρειών συνεπάγεται όλο και μεγαλύτερη διαφοροποίηση των ομάδων.

- Η τεχνολογία μας δίνει πρόσβαση στα δεδομένα της διαφορετικότητας. Ας τα αξιοποιήσουμε!

- 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.

Συμπεριληπτική επικοινωνία στην εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει διασφάλιση ότι όλα τα άτομα, ανεξάρτητα από το υπόβαθρο, τις ικανότητες ή τα χαρακτηριστικά τους, εισπράττουν ισότητα, σεβασμό και αποτελεσματική υποστήριξη στην επαφή που έχουν με την εταιρεία ή τον οργανισμό.

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

Το εργαλείο ALL

Προσβασιμότητα στον χώρο — > Τα κανάλια επικοινωνίας είναι προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία ή χαρακτηριστικά νευροδιαφορετικότητας.

Προσβασιμότητα στη γλώσσα — > Χρήση σαφούς, απλής γλώσσας, αποφυγή σύνθετης ορολογίας και τεχνικών όρων.

Συμπερίληψη στη γλώσσα — > χρήση γλώσσας χωρίς αποκλεισμούς, αποφυγή στερεοτύπων ή προκαταλήψεων, αναγνώριση και σεβασμός της ταυτότητας.

Ακρόαση & ενσυναίσθηση — > Ανοιχτότητα στα ερεθίσματα, αποφυγή κριτικής, ευελιξία και προσαρμογή στις ιδιαίτερες ανάγκες.



*** Δηλαδή; Δώσε μας ένα παράδειγμα!**



Και τώρα τι;

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

Και τώρα τι;

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