



# ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

ΠΟΛΥΧΡΟΝΙΔΟΥ ANNA

HUMAN RESOURCES AND DEVELOPMENT  
MANAGER

«Οι άνθρωποι θα προσπαθήσουν να σας πείσουν ότι πρέπει να κρατήσετε την ενσυναίσθηση μακριά από την καριέρα σας. Μην αποδέχεστε αυτή τη λανθασμένη παραδοχή.»

Τιμ Κουίκ

Στόχος μας στο «Απολλώνιον» είναι ο κερδισμένος πελάτης. Κερδισμένος είναι όταν αισθάνεται ικανοποίηση πέρα των προσδοκιών του.



# Η ενσυναίσθηση στην εξυπηρέτηση πελατών

Συνειδητοποίηση, κατανόηση και ανταπόκριση, στα συναισθήματα και τις ανάγκες των πελατών με ευαισθησία και σεβασμό.

Στο Απολλώνιον:

- ✓ Κατανοούμε τις ανάγκες του πελάτη με ενεργητική ακρόαση
- ✓ Ανταποκρινόμαστε με ευαισθησία στα αιτήματα των πελατών μας
- ✓ Δημιουργούμε σχέσεις εμπιστοσύνης
- ✓ Αντιμετωπίζουμε τις δυσκολίες με ευαισθησία
- ✓ Παρέχουμε λύσεις
- ✓ Ευγνωμοσύνη

# Customer service – Customer experience

Ο ρόλος τους στην ανάπτυξη ενσυναίσθησης στην εξυπηρέτηση:

Διακριτές έννοιες με κοινό στόχο:

- ✓ Να διασφαλίσουν ότι οι πελάτες θα είναι ικανοποιημένοι
- ✓ Να δημιουργήσουν θετική συνολική εμπειρία
- ✓ Να επιστρέψουν πίσω σε εμάς για επαναλαμβανόμενες αγορές
- ✓ Να συστήσουν την επιχείρησή σε άλλους

Το **Customer Service** αφορά τις δραστηριότητες που έχουν ως στόχο:

- ✓ Την παροχή υποστήριξης
- ✓ Τις απαντήσεις και λύσεις σε προβλήματα των πελατών
- ✓ Την αντιμετώπιση προβλημάτων

Το **Customer Experience** αφορά τη συνολική αντίληψη του πελάτη για:

- ✓ Την ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών
- ✓ Την αξιοπιστία
- ✓ Τον τρόπο επικοινωνίας
- ✓ Τη συνολική αίσθηση που αφήνει η επιχείρηση στον πελάτη



# Customer Service:

## Καλές πρακτικές που εφαρμόζουμε στο «Απολλώνιον»



Ποιοτικά Προϊόντα



Παροχή πληροφοριών  
και απαντήσεων για  
όλα τα προϊόντα



Εξατομικευμένες  
Εμπειρίες



Άμεση ανταπόκριση στις  
ερωτήσεις τις ανάγκες και  
τα παράπονα των  
πελατών

# Customer Experience: Καλές πρακτικές που εφαρμόζουμε στο «Απολλώνιον»



Φιλική υποδοχή και άρτια επικοινωνία με τον πελάτη



Ποικιλία προϊόντων



Προσωπική Εξυπηρέτηση



Εκπαίδευση προσωπικού για την άρτια εξυπηρέτηση του πελάτη



# Customer Experience: Καλές πρακτικές που εφαρμόζουμε στο «Απολλώνιον»



Εξατομικευμένες επιλογές για πελάτες με ιδιαίτερες ανάγκες



Εύκολη παραγγελία και παράδοση



Διατροφική Ενημέρωση



Εξατομικευμένη εξυπηρέτηση



## Πως η επίγνωση και η συναισθηματική νοημοσύνη βελτιώνουν την σχέση με τον πελάτη

- Η **επίγνωση** αφορά την ικανότητα κατανόησης των αναγκών, των απαιτήσεων και των προβλημάτων του πελάτη.
- Η **Συναισθηματική Νοημοσύνη** αφορά την ικανότητα αναγνώρισης κατανόησης και διαχείρισης των συναισθημάτων τόσο των δικών μας όσο και των άλλων.



# Πως η επίγνωση και η συναισθηματική νοημοσύνη βελτιώνουν την σχέση με τον πελάτη

- ✓ Βοηθούν στη Διαχείριση Δυσκολιών με Ευαισθησία.
- ✓ Βοηθούν στη διαχείριση στρες και πίεσης που αισθάνονται οι εργαζόμενοι.
- ✓ Βοηθούν στην ευαισθητοποίηση του προσωπικού κατά την επικοινωνία με τον πελάτη.
- ✓ Βοηθούν στην επίλυση προβλημάτων και την παροχή λύσεων.
- ✓ Βοηθούν στην δημιουργία σχέσεων με αξίες.

# Πρακτικές για την ενσυναίσθηση στην εξυπηρέτηση του πελάτη

- ✓ Εκπαίδευση του προσωπικού στις δεξιότητες ενσυναίσθησης, επικοινωνίας, ενεργητικής ακρόασης.
- ✓ Εκπαίδευση στην κοινωνική διαφορετικότητα.
- ✓ Προσομοίωση σεναρίων.
- ✓ Εκπαίδευση στην αντιμετώπιση πιέσεων.
- ✓ Ανάπτυξη εμπιστοσύνης μεταξύ των πελατών.
- ✓ Εβδομαδιαία ανασκόπηση.

## PEOPLE WHO ARE GOOD AT SHOWING EMPATHY:



**Really listen  
to what others  
have to say.**



**Naturally pick  
up on how  
others feel.**



**Can be a go-to  
person for  
advice.**

## Key Takeaways:

- Η ενσυναίσθηση στην εξυπηρέτηση είναι το κλειδί για τη διαφοροποίηση και την ανάπτυξη μιας επιχείρησης. Μετατρέπει την αγορά σε εμπειρία που ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών και τους κάνει να επιστρέφουν ξανά.
- Η εκπαίδευση των εργαζομένων πρέπει να είναι διαρκής ώστε να μπορούν να βελτιώνουν συνεχώς τις δεξιότητές τους και να αποκτήσουν εμπειρία στην εφαρμογή της ενσυναίσθησης.



THANK YOU

ΠΟΛΥΧΡΟΝΙΔΟΥ ANNA