



Service with **Feelings**

Η ενσυναίσθηση στην Εξυπηρέτηση

Κλεοπάτρα - Κλαιρή Χατζηγιάννη
Customer Communications Manager
Toyota Ελλάς αβεε



Τεχνολογία **vs** Ανθρώπινη Προσέγγιση

Πώς μπορούμε με την τεχνολογία να διατηρήσουμε την ανθρώπινη προσέγγιση στις σχέσεις με τους πελάτες μας με ευαισθησία και ενσυναίσθηση;





Τεχνολογία vs Ανθρώπινη Προσέγγιση

- Άμεση κατανόηση θέματος πελάτη
- Επιδίωξη πελάτη
- Γλώσσα σώματος
- Έκφραση προσώπου
- Στυλ επικοινωνίας, τόνος φωνής
- Κατανόηση συναισθημάτων και προθέσεων
- Αξιολόγηση αντιρρήσεων και εντάσεων
- Πρόβλεψη για άμεση αντίδραση και ανταπόκριση





Ενσυναίσθηση στις Επιχειρήσεις





Τα **Οφέλη** της ενσυναίσθησης

Συνεχής βελτίωση στην
ικανοποίηση των πελατών

Οικοδόμηση
εμπιστοσύνης και σχέσης

Αποτελεσματική επίλυση
ζητημάτων

Αντιμετώπιση τεταμένων
καταστάσεων

Αύξηση της αφοσίωσης
των πελατών



Δράσεις με ενσυναίσθηση

Παράπονα ή
ζητήματα πελατών

Αστοχίες
προϊόντων ή
υπηρεσιών

Εξυπηρέτηση κάτω
από έντονες
συναισθηματικές
συνθήκες

Οχλήσεις ή
καθυστερήσεις



Χτίζοντας διαρκείς σχέσεις με
τους Πελάτες μας





Χτίζοντας διαρκείς σχέσεις με τους Πελάτες μας



**Ενεργητική
Ακρόαση**



**Ξεκάθαρη
Επικοινωνία**



**Προσεκτική
Διατύπωση &
Σεβασμός**

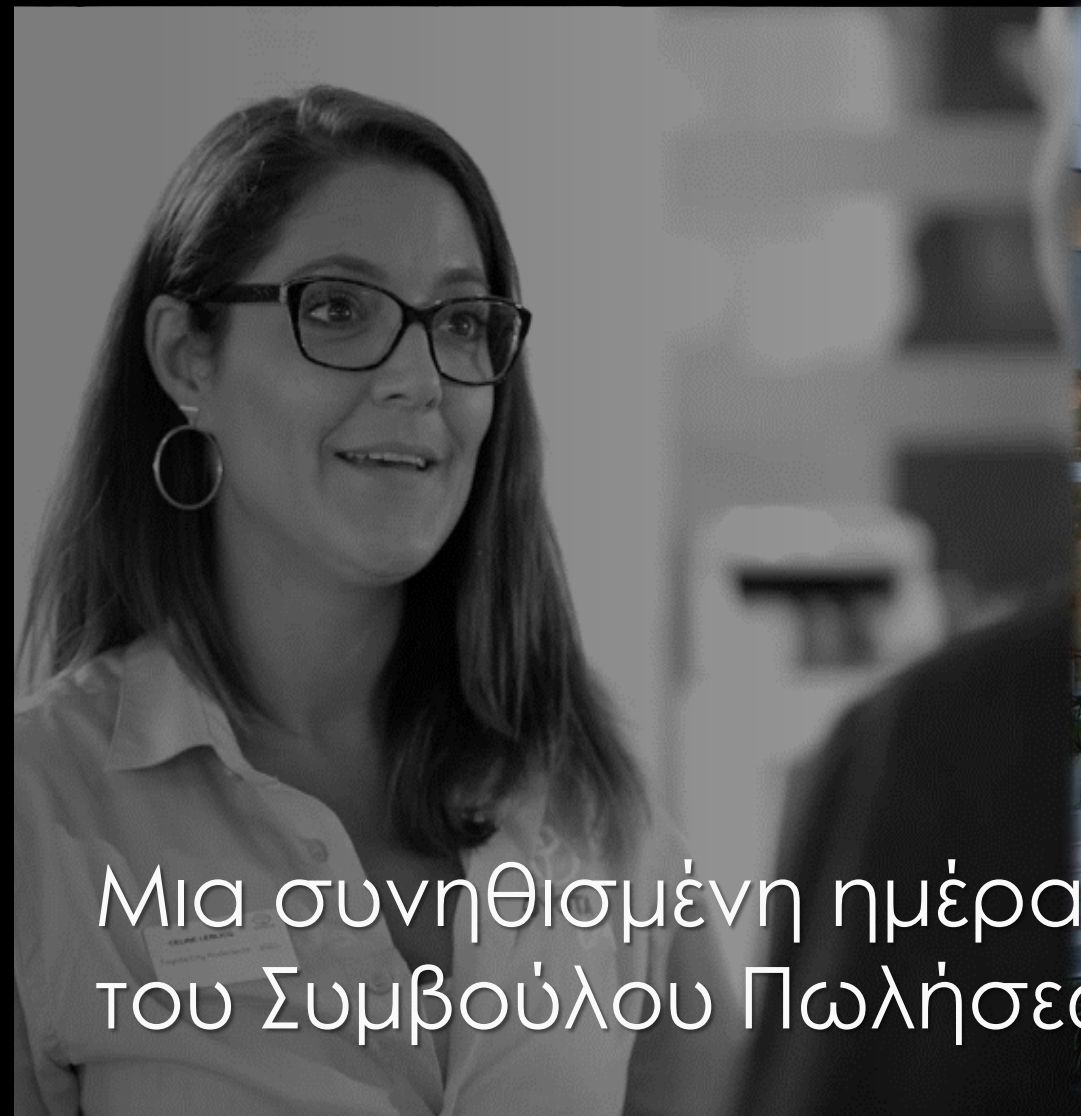


**Στυλ
Επικοινωνίας**



**Παρακολούθηση &
Διασφάλιση
Επίλυσης**





Μια συνηθισμένη ημέρα
του Συμβούλου Πωλήσεων





Μια συνηθισμένη ημέρα του Συμβούλου Εξυπηρέτησης Πελατών





Ενσυναίσθηση. Η γέφυρα προς την **Επιτυχία**

- Εργαλείο αποφυγής ανατροπών στη σχέση μας με τον πελάτη
- Αυξάνουμε την πιστότητα των πελατών μας
- Βελτιώνουμε τα αποτελέσματα του δείκτη ικανοποίησης των πελατών μας και τα KPI's μας
- Χτίζουμε όλο και πιο δυνατή φήμη στη μάρκα που εκπροσωπούμε
- Ενισχύουμε το μερίδιο αγοράς που κατέχει η εταιρεία μας
- Αυξάνουμε τα έσοδα ή κέρδη του οργανισμού μας.





ενσυναίσθηση

Γέφυρα προς την επιτυχία

Ισχυρές σχέσεις





ενσυναίσθηση

αληθινή φύση

αρετή

ανθρώπινη αξία





ενσυναίσθηση



clairie.chatzigianni@toyota.gr

