

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
ΓΙΑΤΙ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΧΕΙ ΣΗΜΑΣΙΑ	21
Η εποχή της εξυπηρέτησης – μια ιδέα της οποίας «ήγγικεν η ώρα»!	21
Τα δεδομένα	23
Συναισθήματα – ένα θεμελιώδες ζήτημα	24
Τα οφέλη από την αφοσίωση	25
Αυτό το κάτι επιπλέον	25
Τα χαρακτηριστικά της επιτυχίας	26
Τι είναι αυτό που κάνει τη διαφορά;	27
Οι δικές σας εμπειρίες καλής και κακής εξυπηρέτησης	28
Η εμπειρία σας ως ηγέτη ανθρώπων	30
Βιβλιογραφία	31
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	33
Ποιοτική ηγεσία – Το κλειδί για την εξαιρετική επίδοση εξυπηρέτησης	33
Τι είναι ηγεύα;	34
Οι μάνατζερ ως ηγέτες	35
Κάποιες σκέψεις όσον αφορά την ηγεσία	37
Κατάλογος ελέγχου – είστε ηγέτης στην εξυπηρέτηση;	39
Ενισχύοντας τις ηγετικές σας ικανότητες	41
Αρχές ηγεσίας	41
Ηγεσία και αναγνώριση	42
Ελέγχετε την ομαδική εργασία	45
Δημιουργώντας το όραμα εξυπηρέτησης του πελάτη	45
Τι είναι το όραμα;	45
Δημιουργώντας το όραμα	49
Δουλεύοντας για το όραμα το δικό σου και της ομάδας	50
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης No 1 – Μάνατζμεντ της εξυπηρέτησης	52
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης No 2 – Η αποστολή ή το όραμά σας	53

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΣΤΙΑΣΤΕ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ	57
Αντιστρέφοντας την οργανωτική πυραμίδα	61
Εξυπηρετώντας τον εσωτερικό πελάτη – η βάση για την εξυπηρέτηση του εξωτερικού πελάτη	63
Η αλυσίδα εξυπηρέτησης του πελάτη	64
Εξακριβώστε τι θέλουν οι πελάτες σας	65
Ο ρόλος σας ως μάνατζερ ή ηγέτης ομάδας	70
Δημιουργώντας κλίμα εξυπηρέτησης	71
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης Νο 3 – Εστιάστε στους πελάτες σας	72
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης Νο 4 – Εσωτερική ποιότητα υπηρεσίας	76

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΩΣ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΒΙΩΝΕΙ ΤΗ ΣΧΕΣΗ ΤΟΥ MAZI ΜΑΣ	79
Η στιγμή της αλήθειας	81
Διαχείριση της εμπειρίας του πελάτη – Τα «4 Π»	85
ΤΟ ΠΡΩΤΟ «Π»	86
Κάνουμε τον πελάτη να αισθάνεται ξεχωριστός	87
Σωστές πρώτες και τελευταίες εντυπώσεις	89
Η στάση ζωής «Είμαι εντάξει»	90
Επικοινωνώντας ξεκάθαρα μηνύματα	93
Δείχνοντας αστείρευτη ενέργεια	95
Αντοχή στην πίεση	95
ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ «Π» – ΠΡΟΪΟΝ	98
ΤΟ ΤΡΙΤΟ «Π» – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ	99
ΤΟ ΤΕΤΑΡΤΟ «Π» – ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	100
ΠΟΣΟ ΚΑΛΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΤΑ «4 Π»;	101
Διατηρώντας τους πελάτες ικανοποιημένους και πιστούς	102
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης Νο 5 – «Στιγμές της αλήθειας»	106
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης Νο 6 – Τα «4Π»	106

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΘΕΤΟΝΤΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΩΝΤΑΣ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	109
Τι είναι το πρότυπο εξυπηρέτησης;	110
Γιατί πρέπει να έχουμε πρότυπα εξυπηρέτησης;	111
Τι κοστίζει το λάθος	113
Πώς μπορούν τα πρότυπα εξυπηρέτησης να βοηθήσουν	113
Πώς να καθιερώσετε τα πρότυπα	114
Επιδόσεις στα «4 Π»	116
Ο κύκλος Σ-Ε-Α-Π	118
ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ Σ-Ε-Α-Π	118
ΟΙ ΑΠΟΦΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ	119

ΒΑΖΟΝΤΑΣ ΩΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΝ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	121
ΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ Σ-Ε-Α-Π	122
ΤΟ ΤΡΙΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ Σ-Ε-Α-Π	122
ΤΟ ΤΕΤΑΡΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ Σ-Ε-Α-Π	124
Μαθαίνοντας από την εμπειρία: δύο μελέτες περιπτώσεων	124
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1 – ΜΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	124
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 2 – ΜΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ	124
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης No 7 – Πρότυπα ποιότητας εξυπηρέτησης ..	125
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης No 8 – Μέτρηση	127

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΑΞΙΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	129
Πώς να αναδεικνύετε τα παραπόνα των πελατών σας	131
Αντιμετωπίζοντας τα παραπόνα με θετικό τρόπο	133
πόσο καλά αντιμετωπίζετε τα παραπόνα των πελατών σας τώρα;	133
Πώς να μετατρέπετε τα παραπόνα σε ευκαιρίες	135
Η διαχείριση των παραπόνων	136
σκεφτείτε σαν πελάτης	136
η οπιμοσία της παραδοχής λάθους	137
Ένα σχέδιο για να αντιμετωπίζετε τα παραπόνα πελατών	137
Αντιδρώντας αποτελεσματικά στα παραπόνα	138
η θετική διεκδίκηση	140
πώς μπορούμε να διευκολύνουμε την κατάσταση;	141
Δημιουργώντας ένα σύστημα παρακολούθησης παραπόνων	145
Ερωτηματολόγιο ομάδας/επιχείρησης No 9 – Πώς να αξιοποιήσετε τα παραπόνα των πελατών	147

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΜΕΤΡΑΕΙ ΕΙΝΑΙ Η ΕΝΙΑΙΑ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	151
Τα χαρακτηριστικά μιας αυθεντικής εταιρίας εξυπηρέτησης	153
Σαφές δόραμα ή «αποστολή» που παρακινεί	153
Ορατή και διαρκής δέσμευση από την κορυφή	153
Κυριότητα από τους εκτελεστικούς μάνατζερ (line managers)	154
Δέσμευση της καρδιάς και του μυαλού από την «πρώτη γραμμή»	154
Ποιοτική εκπαίδευση και ανάπτυξη	154
Σαφή κατανόηση των απαιτούμενων ικανοτήτων σε κάθε επίπεδο για να χτιστεί η επιχείρηση, να εκτελεστεί η αποστολή	155
Πρόσληψη και προαγωγή	156
Δεδομένα και έρευνα	156
Μετρώντας και αξιολογώντας την απόδοση	156
Εναισθητοποίηση στο τελικό αποτέλεσμα	156

Εμμονή με τον πελάτη	158
Συστήματα	158
Επικοινωνία	158
Ηγεσία	158
Η εξωτερική αναγνώριση	159
Μια κουλτούρα εξυπηρέτησης	159
Ερωτηματολόγιο οιμάδας/επιχείρησης Νο 10 – μια κουλτούρα για την υποστήριξη της αποστολής σας	161
Ανακεφαλαίωση	165
Θέτοντας στόχους και αναπτύσσοντας σχέδια δράσης	165