

---

# Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη εμπεριέχεται στα περισσότερα σύγχρονα επαγγέλματα και συντελεί στην επιτυχία τους. Οι αλλαγές στην οικονομία, την κοινωνία και την τεχνολογία δημιουργούν νέες προοπτικές για την Εξυπηρέτηση, που η ποιοτική παροχή της απαιτεί ανθρώπινη προσπάθεια.

Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα: **"Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών"** σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε με σκοπό την απόκτηση γενικών και ειδικών γνώσεων για το θέμα με την αναφορά παραδειγμάτων, έτσι ώστε να γίνονται αντιληπτές οι έννοιες που εξετάζονται, να μετασχηματίζονται σε δεξιότητες.

Πιο συγκεκριμένα κατά την διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας παρέχονται βασικές γνώσεις σχετικά με την άυλη φύση της Εξυπηρέτησης, το περιβάλλον μέσα στο οποίο παρέχεται, το μέρος που διατίθεται, την τιμή της και την προώθηση της.

Παρέχονται οδηγίες στους πρωταγωνιστές, τους Εξυπηρετούντες, όσον αφορά την συμπεριφορά και την επικοινωνία τους - λεκτική, μη λεκτική, γραπτή, τηλεφωνική-, την ευγένεια, την εμφάνιση, την αξιοπρέπεια και την προσήνεια που πρέπει να τους διακατέχει.

Εξετάζονται οι αρχές που χαρακτηρίζουν και "αναδεικνύουν" την ποιότητα της Εξυπηρέτησης, που είναι: τα βήματα στην παροχή της, η διαδικασία που τηρείται, η διάρκειά της, η ανάπτυξη σχέσης με τον Πελάτη και η εμπιστοσύνη που αναπτύσσεται, η αλληλεπίδραση Εξυπηρετούντα-Εξυπηρετούμενου, η προστιθέμενη αξία που δίνεται και η εντιμότητα στην Εξυπηρέτηση που συντελούν στην επιτυχία της.

Κατά την διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας αναφέρονται λεπτομέρειες που καθορίζουν την Εξυπηρέτηση-εσωτερική και εξωτερική-όπως: ύφος, ρυθμός, σταθερότητα και ισότητα, συναισθηματική κατάσταση του Εξυπηρετούμενου και το θετικό κλίμα που πρέπει να δημιουργείται.

Η Εξυπηρέτηση διαφέρει από τις άλλες οικονομικές δραστηριότητες στο ότι δεν απαιτεί δέσμευση κεφαλαίων. Εξαρτάται από τα συναισθήματα-του πελάτη και του Εξυπηρετούντα-τις αισθήσεις τους, την διάθεσή τους και την συμπεριφορά τους. Γι αυτό αναλύεται η σωστή διαχείριση των αντιρρήσεων και των παραπόνων των πελατών και κυρίως οι τρόποι πρόληψής τους.

Αναλύονται με πρακτικά παραδείγματα οι κανόνες που διέπουν την Εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως: οι διαστάσεις της, η χαρτογράφησης της, οι προσδοκίες του πελάτη και η πραγματικότητα που αντιμετωπίζει.

Δίνονται οδηγίες για την ψηφιακή οντότητα της Εξυπηρέτησης: την ιστοσελίδα, την χρήση των Μέσων κοινωνικών δικτύωσης και την επαφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους πελάτες.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Επιχειρηματίες, Εξυπηρετούντες, Ελεύθερους Επαγγελματίες, σε όσους έρχονται σε επαφή με πελάτες με οποιονδήποτε τρόπο.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης**

Λόγω του περιορισμένου αριθμού των θέσεων συμμετοχής, θα τηρηθούν αυστηρά τα παρακάτω κριτήρια επιλογής υποψηφίων.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

**<https://elearningekpa.gr/>**

## 4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «*αυτονομία*», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκεντρώνει κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## 7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **3 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

#### **Εξυπηρέτηση Πελατών - Βασικές Αρχές Υπηρεσιών**

##### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

Σκοπός της ενότητας είναι να περιγράψει την Εξυπηρέτηση του Πελάτη και να αναδείξει την ύπαρξή της από την αρχαία εποχή. Η ιστορική αναδρομή που παρατίθεται αναδεικνύει την συνύπαρξη της συναλλαγής με την Εξυπηρέτηση. Στην σύγχρονη εποχή οι αλλαγές στην οικονομία, στην κοινωνία και στην τεχνολογία δημιουργούν νέες προοπτικές για την Εξυπηρέτηση. Η άυλη φύση της Εξυπηρέτησης δίνει την ευκαιρία για την μελέτη της μέσα από τους κανόνες που ισχύουν για τις υπηρεσίες.

##### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ**

Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη αφορά το "άυλο προϊόν" της Παροχής Υπηρεσίας. Για αυτό τον λόγο το Μάρκετινγκ Υπηρεσιών αποτελεί το πλαίσιο της μελέτης για την Εξυπηρέτηση. Σε αυτή την Διδακτική ενότητα αναφέρονται κάποια είδη Εξυπηρέτησης ανάλογα με το είδος, τον πελάτη και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Οι πρωταγωνιστές στην Εξυπηρέτηση είναι: οι Εξυπηρετούντες και οι Πελάτες και η συμπεριφορά τους διαμορφώνει το αποτέλεσμα. Η διαδικασία στην Εξυπηρέτηση είναι σημαντική για το αποτέλεσμά της. Το μέρος που διατίθεται η Εξυπηρέτηση, με τις λεπτομέρειες που το χαρακτηρίζουν, αποτελεί "αποδεικτικό" στοιχείο για την ποιότητά της.

##### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Η ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει βασικές αρχές της Μίκρο/Μάκρο οικονομίας με στόχο την απόκτηση κριτικής σκέψης από τον Εξυπηρετούμενο. Το οικονομικό περιβάλλον επηρεάζει τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις μικρές επιχειρήσεις, ειδικά στον τομέα της Εξυπηρέτησης που χαρακτηρίζεται από ευαισθησία όσον αφορά το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούν.

##### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Ο ΕΞΥΠΗΡΕΤΩΝ**

Ο ανθρώπινος παράγοντας είναι πρωταρχικής σημασίας στην Εξυπηρέτηση. Ο Εξυπηρετών πρέπει χαρακτηρίζεται από προσωπικά χαρακτηριστικά, συμπεριφορά και επικοινωνία που

βοηθούν στην επαφή με τον πελάτη. Συχνά στην Εξυπηρέτηση ενυπάρχει η διαδικασία της πώλησης. Για αυτό γίνεται αναφορά στις πωλήσεις, καθόσον η επικοινωνία στις πωλήσεις ισχύει αυτούσια στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

## Εξυπηρέτηση στη Πράξη

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΒΗΜΑ- ΒΗΜΑ**

Η Εξυπηρέτηση του πελάτη είναι καλό να ακολουθεί βήματα, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από το είδος της Εξυπηρέτησης, τον χαρακτήρα των Εξυπηρετούντων και την προσωπικότητα των Εξυπηρετούμενων. Έτσι δημιουργείται ένα "μονοπάτι" του οποίου την κατεύθυνση δίνει ο Εξυπηρετών και τα βήματα τα ακολουθεί ο πελάτης. Τα βήματα, πριν, κατά την διάρκεια και μετά την Εξυπηρέτηση βοηθούν στην, κατά το δυνατόν, αποτελεσματική και προγραμματισμένη Εξυπηρέτηση με οφέλη για αυτούς που συμμετέχουν στην Εξυπηρέτηση.

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη κρίνεται από τις λεπτομέρειές της. Σε αυτή την Διδακτική ενότητα εξετάζονται έννοιες όπως: η διάρκεια, το ύφος, ο ρυθμός, η σταθερότητα και η ισότητα στην Εξυπηρέτηση, καθώς και η διαδικασία της Εξυπηρέτησης, σε σχέση με το αποτέλεσμα της. Οι σχέσεις που αναπτύσσονται με τον πελάτη με την συμμετοχή του στην Εξυπηρέτηση, τις σχέσεις γνώσης μαζί του και την εκπαίδευσή του είναι σημαντικές για το αποτέλεσμα της Εξυπηρέτησης. Η αλληλεπίδραση Εξυπηρετούντα-Εξυπηρετούμενου, το θετικό κλίμα και η εντιμότητα στην Εξυπηρέτηση συντελούν στην επιτυχία της.

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

Οι διαστάσεις της ποιότητας βοηθούν στην αξιολόγηση της Εξυπηρέτησης που παρέχεται. Η δυνατότητα χαρτογράφησης της επαφής της Εξυπηρέτησης προσφέρει μια διαφορετική εικόνα της, δίνοντας κατευθύνσεις για την βελτίωση της. Οι προσδοκίες του πελάτη, η αντίληψή του για την Εξυπηρέτηση και η πραγματικότητα που βιώνει, όταν Εξυπηρετείται, διαμορφώνουν το αποτέλεσμά της. Ο υπολογισμός της Αξίας ζωής ενός πελάτη αποτυπώνει την αξία του αριθμητικά. Η προστιθέμενη αξία στην Εξυπηρέτηση προσφέρει την δυνατότητα να γίνει σημαντική για την εμπειρία του πελάτη.

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΠΑΡΑΠΟΝΑ - ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**

Τα παράπονα και οι αντιρρήσεις των πελατών αποτελούν σημαντικό μέρος της επαφής ανάμεσα στον Εξυπηρετούντα και τον πελάτη. Τα παράπονα, εάν διαχειρισθούν σωστά γίνονται η αφορμή



για το κτίσιμο μακροχρόνιας και σταθερής σχέσης με τον πελάτη. Οι αντιρρήσεις των πελατών πρέπει να ειδωθούν σαν πρώτη ένδειξη αποδοχής της Εξυπηρέτησης. Τα παράπονα και οι αντιρρήσεις των πελατών είναι δώρα για τον Εξυπηρετούντα, γιατί συντελούν στην βελτίωση των Εξυπηρετήσεων και στην εξέλιξή τους. Εάν ο Εξυπηρετών διαχειρισθεί τα παράπονα του πελάτη και λύσει τις απορίες και τις αντιρρήσεις του, προσωπικά, ο πελάτης θα νιώσει ότι ο Εξυπηρετών του φέρεται δίκαια και δείχνει ενδιαφέρον. Έτσι θα γίνει "οπαδός" της Εξυπηρέτησης και θα συζητά θετικά για αυτήν στους άλλους, κάτι που θα προάγει την Εξυπηρέτηση.

## Η Επικοινωνία και το Μέλλον της Εξυπηρέτησης

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

Η Εξυπηρέτηση σήμερα αλλάζει, κυρίως μέσω της ψηφιακής εποχής και των ηλεκτρονικών μέσων που είναι διαθέσιμα. Έτσι η Εξυπηρέτηση πρέπει να εμπλουτισθεί με τα νέα δεδομένα της προβολής, της προώθησης, της πώλησης και της επικοινωνίας μέσω των ιστοσελίδων, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των e-mails και των ηλεκτρονικών ενημερωτικών δελτίων. Η νέα εποχή δίνει ευκαιρίες στους Εξυπηρετούντες να αναδείξουν τις Εξυπηρετήσεις και το ταλέντο τους, εφόσον η ειδικότητά τους, η δημιουργικότητά τους, η καινοτομία και η διαφορετικότητά τους μπορούν να γίνουν γνωστές σε ένα ευρύ κοινό που διαφορετικά δεν θα ήταν προσεγγίσιμο.

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ**

Στις προηγούμενες υποενότητες έχουν αναπτυχθεί οι αρχές για την σωστή Εξυπηρέτηση. Σε αυτήν την ενότητα εξετάζεται η επικοινωνία με τον πελάτη, οι πωλήσεις, η διαχείριση των παραπόνων του και η σημασία της "παρουσίας" των Εξυπηρετήσεων. Η σχέση που αναπτύσσεται με τον πελάτη, είτε ψηφιακά, είτε τηλεφωνικά είτε πρόσωπο με πρόσωπο αποτελεί την βάση για την αποτελεσματική και ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση. Η αντίληψη των κανόνων της επικοινωνίας και η τήρησή τους κάνει αποτελεσματικότερη την επικοινωνία. Οι Εξυπηρετήσεις, ανάλογα με το είδος τους, συχνά διευκολύνουν στην επικοινωνία των ωφελημάτων που ο πελάτης θα αποκτήσει από την κατανάλωσή της.

### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΟΠΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ**

Σκοπός της Διδακτικής ενότητας είναι να δώσει νέα οπτική στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη, έξω από τους παραδοσιακούς κανόνες, δίνοντας και άλλη διάσταση στην μελέτη του αντικειμένου. Η αντίληψη του Εξυπηρετούντα για τις σύγχρονες εξελίξεις που προκύπτουν από την σύνθεση των

επιστημών, τον βοηθά στην παροχή της Εξυπηρέτησης, καθώς με αναλυτική σκέψη μπορεί να εξηγήσει φαινόμενα που αντιμετωπίζει καθημερινά με τους πελάτες του, αλλά και να του δώσει το έναυσμα για έναν διαφορετικό τρόπο προσέγγισης στην Εξυπηρέτηση.

#### **ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ**

Σκοπός της Διδακτικής Ενότητας είναι να αναδείξει τις εξελίξεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών, παρακινώντας τους Εξυπηρετούντες να δίνουν τον "καλό" τους εαυτό σε κάθε επαφή με τον πελάτη, προσπαθώντας να δημιουργούν εκπλήξεις ή και "γεγονότα" για αυτούς. Ορισμένες συμβουλές, εν είδη παραινέσεων δίνονται, καθώς και η προτροπή για τον κοινωνικό ρόλο του Εξυπηρετούντα. Οι συνεντεύξεις από Εξυπηρετούντες και Εξυπηρετούμενους, από διάφορους κλάδους δίνουν την κατεύθυνση της Εξυπηρέτησης. Τέλος, οι αληθινές ιστορίες δίνουν την κατεύθυνση για την Εξυπηρέτηση που έχει κέντρο τον πελάτη.