

# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

στους Κεντρικούς Σταθμούς,  
υπό συνθήκες κρίσεων και πίεσης.



[www.valentinakordi.com](http://www.valentinakordi.com)

MBA in Human Resource Management  
MSc in Integrative Psychotherapy  
MSc in Occupational Psychology  
Candidate Doctor of Philosophy,  
Ph.D. in Conscious Business Ethics



**Βαλεντίνα Κόρδη**

Mindset & High-Performance Organizational Consultant

# Ο καλός συνεργάτης στην ανάγκη φαίνεται...

## Θετική εμπειρία...



Είμαι πολύ ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση της εταιρείας και από τους τεχνικούς! Όποτε τους χρειάστηκα, υπήρξε άμεση τηλεφωνική υποστήριξη ανά πάσα ώρα και στιγμή. Εξαιρετικοί επαγγελματίες, με σωστή καθοδήγηση και αποτελεσματική διαχείριση σε στιγμές που νιώσαμε πανικό!

## Αρνητική εμπειρία...



Η χειρότερη εταιρεία! Όταν τους χρειαστήκαμε σε στιγμή ανάγκης, δεν υπήρξε άμεση ανταπόκριση. Ήταν απότομοι, αδιάφοροι και μας έδιναν μπερδεμένες οδηγίες!

Η εμπειρία εξυπηρέτησης από τον εργαζόμενο,  
είναι εμπειρία εξυπηρέτησης από την εταιρεία σας  
για τον πελάτη....



# Η στιγμή της εξυπηρέτησης στην κρίση είναι η στιγμή της αλήθειας, για:

Την κουλτούρα της  
επιχείρησης

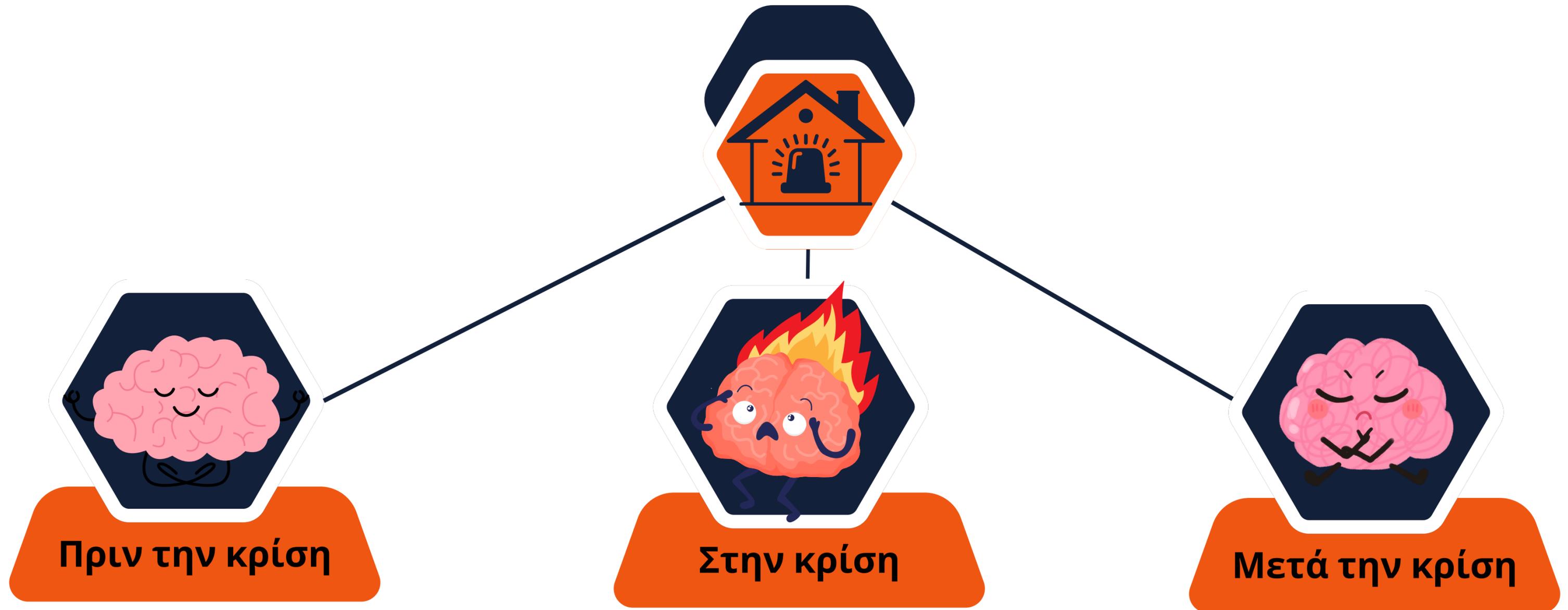
Τα standards επιλογής  
προσωπικού

Την επένδυση στην  
εκπαίδευση, ανάπτυξη και  
παρακίνηση των  
εργαζομένων

Την αξιοποίηση του  
feedback των πελατών



# Εξυπηρέτηση στην διαχείριση κρίσης



# Πριν την κρίση

- Σαφή κατανόηση του σκοπού και των αξιών της εταιρείας και ταύτιση με αυτές.
- Συνειδητή αναγνώριση της αξίας του επαγγέλματος και της συνεισφοράς στην ασφάλεια των ανθρώπων που σας εμπιστεύονται.
- Εκπαίδευση στις διαδικασίες και ανάπτυξη εκπαιδευμένης μνήμης.
  - Εστίαση σε έναν στόχο εκμάθησης τουλάχιστον για 15'
  - Πρακτική ανάκτησης πληροφοριών
  - Επαναλήψεις με διαστήματα



# Στην κρίση

- Συνειδητή αναγνώριση αντίδρασης του εγκεφάλου στην στρεσογόνα κατάσταση.
- Υπενθύμιση αξιών εταιρείας και ποιοτικών στοιχείων εξυπηρέτησης πελατών.
  - Ευγένεια, ενσυναίσθηση, ισότητα, έλεγχο, εμπιστοσύνη
- Ανάκτηση πληροφοριών για σωστή καθοδήγηση.
- Σαφείς ερωτήσεις, ενεργητική ακρόαση, ένα βήμα τη φορά



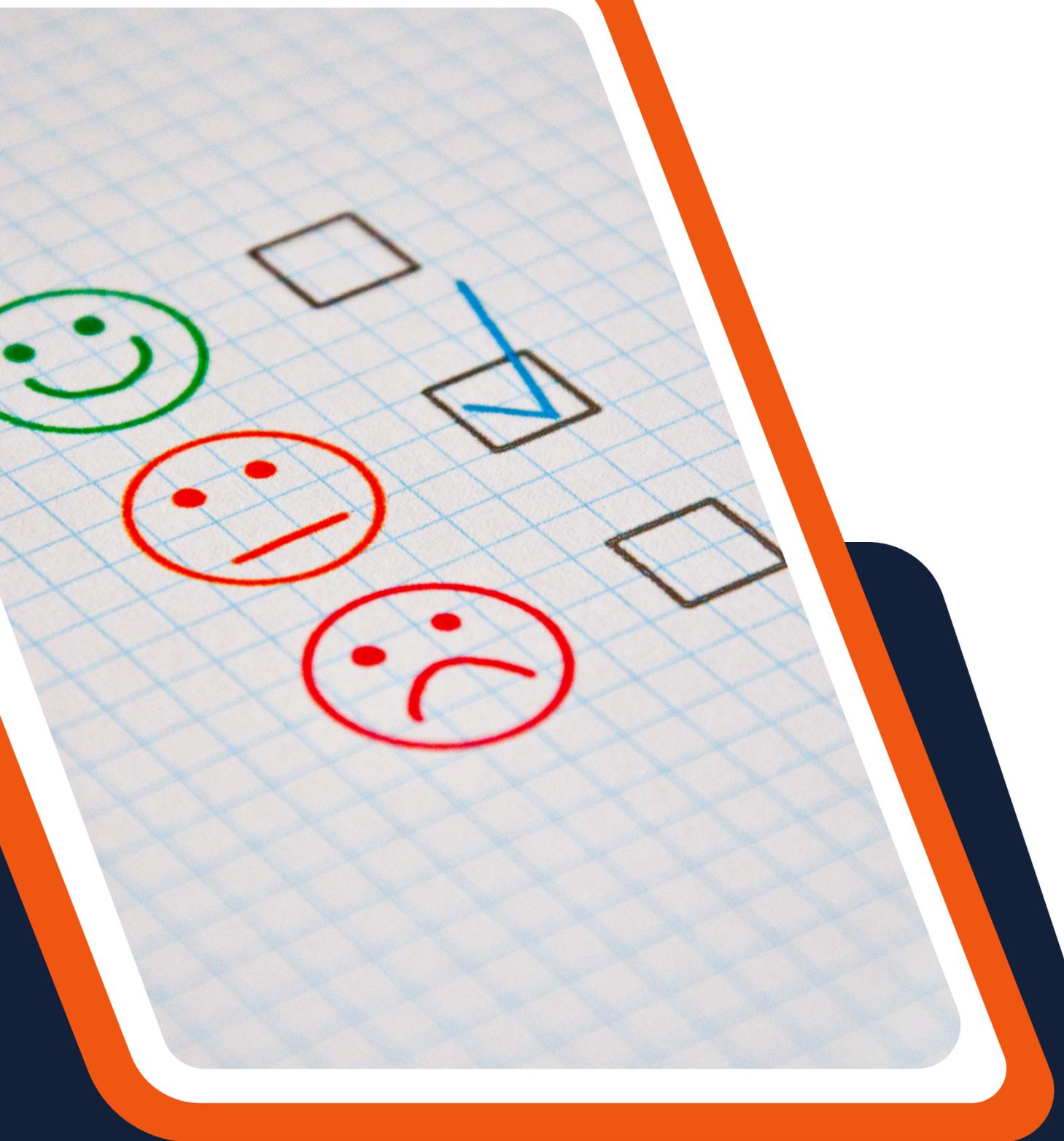
# Στην κρίση – Τι συμβαίνει στον εγκέφαλο



- Παραγωγή κορτιζόλης και αδρεναλίνης
- Σφύριγμα αυτιών για αποφυγή αντιπερισπασμών
- Φαινόμενο όρασης σήραγγας
- Αύξηση καρδιακών παλμών
- Κοφτή αναπνοή, εφίδρωση, ξηροστομία

# Μετά την κρίση

- Αναστοχασμός και αξιολόγηση. Τι πήγε καλά και τι θέλει βελτίωση;
- Αξιοποίηση feedback πελάτη.
- Επιμονή στην εκπαίδευση και την εξέλιξη.
- Αναγνώριση και επιβράβευση καλής εξυπηρέτησης!





**Η ποιότητα της εξυπηρέτησης πελατών είναι ο  
καθρέφτης της ηγεσίας και της κουλτούρας  
μίας επιχείρησης!**



# Valentina Kordi

People Development Services



[info@valentinakordi.com](mailto:info@valentinakordi.com)



[www.valentinakordi.com](http://www.valentinakordi.com)



Valentina Kordi



# ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ



[www.valentinakordi.com](http://www.valentinakordi.com)

