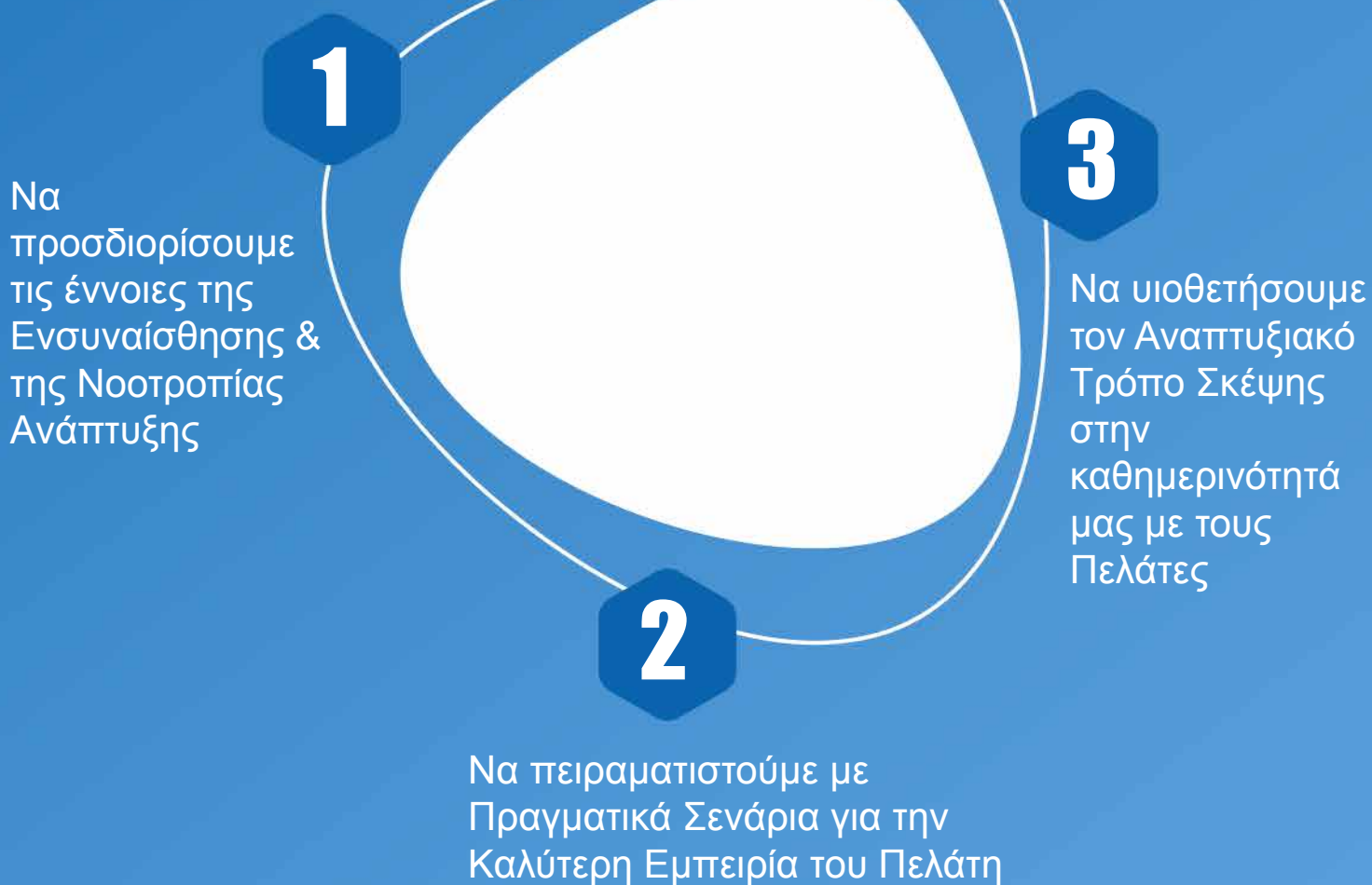


CTS ACADEMY

4th FUTURE

CX Empathy & Growth Mindset

- Στόχοι
- Ο Πελάτης
- Ενσυναίσθηση
- Νοοτροπία Ανάπτυξης



Ο Πελάτης

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

SOCIAL
MEDIA

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

COVID

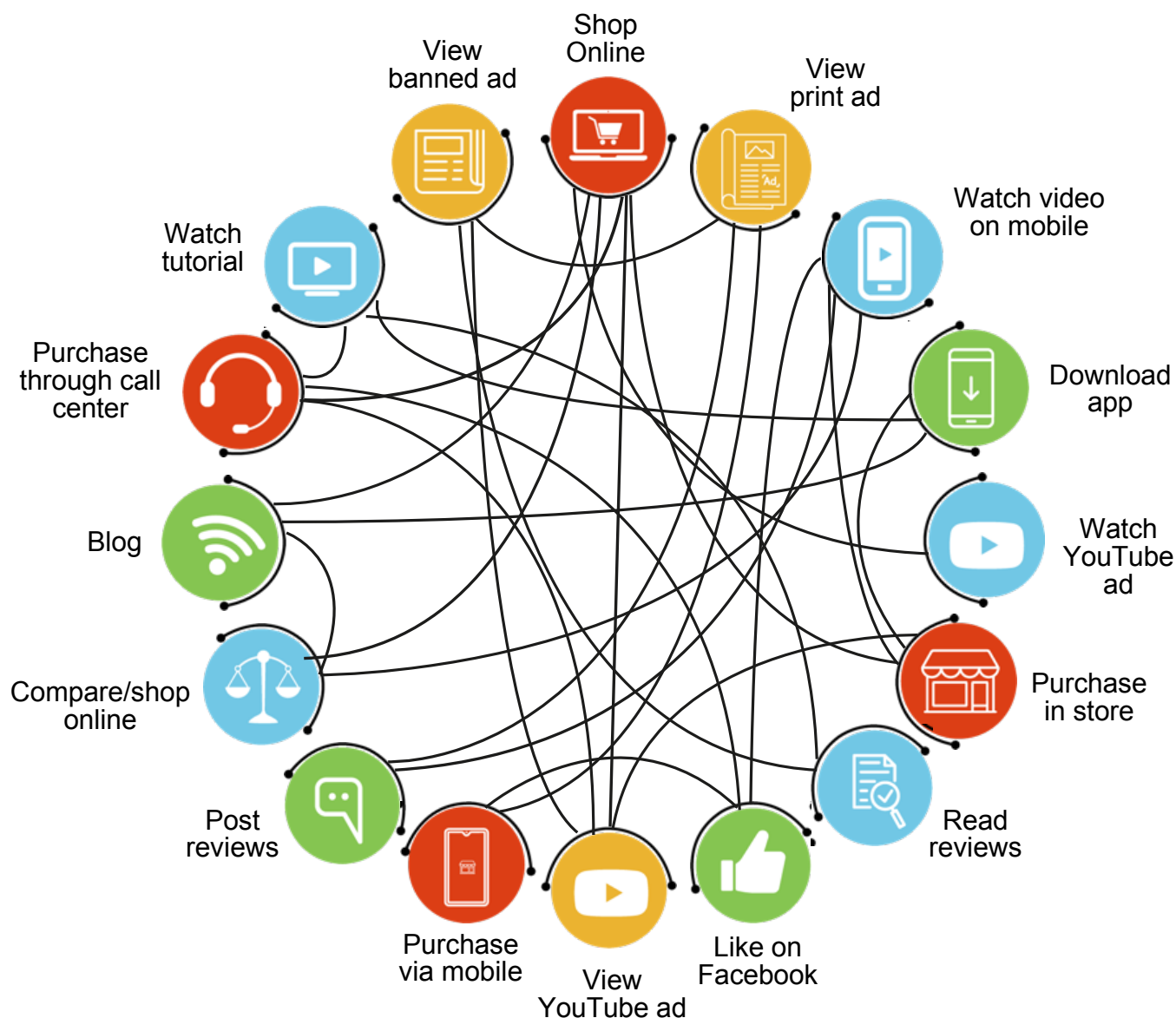
ΙΔΙΑ
ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΡΙΣΗ

4Η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ
ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ
(DIGITALIZATION)

ΓΕΩΠΟΛΙΤΙΚΑ
ΓΕΓΟΝΟΤΑ

CUSTOMER JOURNEYS ARE COMPLEX



Τι θέλουν οι Πελάτες Σήμερα

1

Ευκολία

2

Έμπειρο
Προσωπικό

3

Ταχύτητα

4

Συνοχή από
όλα τα σημεία
επαφής

5

Προσωποποιημένη
Εξυπηρέτηση

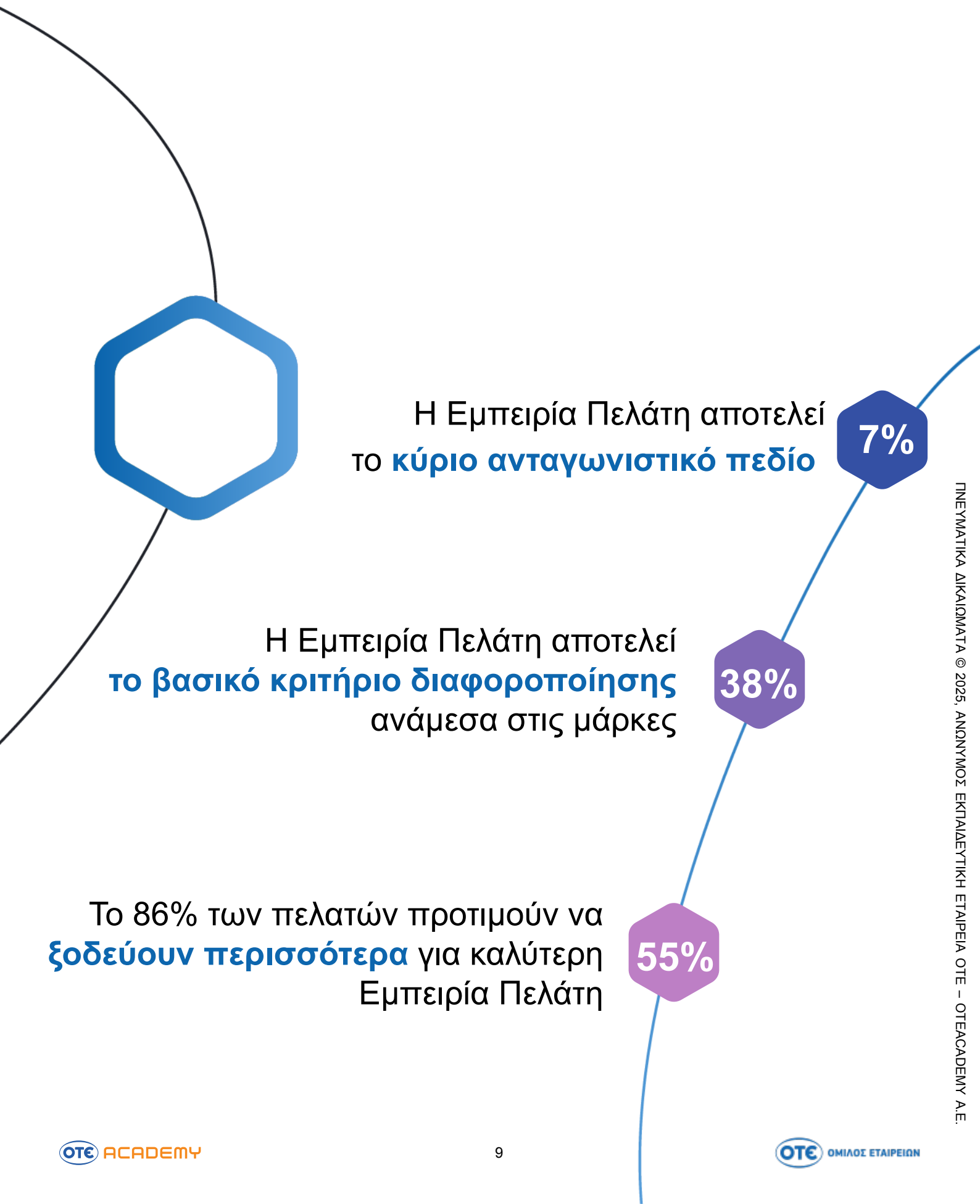


ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

Οι αξιομνημόνευτες εμπειρίες επηρεάζουν τη μελλοντική συμπεριφορά, η οποία επηρεάζει την πιστότητα.

Η Εμπειρία Πελάτη συνδέεται άμεσα με την πιστότητα

- *Η Εμπειρία Πελάτη είναι τι βιώνει, σκέφτεται, αισθάνεται, λέει ένας πελάτης σε οποιαδήποτε αλληλεπίδραση έχει με την εταιρεία.*
- *Είναι η αντίληψη του πελάτη για την εταιρεία.*



Βάθος

Εύρος

Εστίαση

Τρόπος



- Η συνέπεια στο ραντεβού
- Ο «φιλικός» τρόπος
- Η προσεγμένη εμφάνιση
- Οι γνώσεις πάνω στο τεχνικό θέμα
- Οι επιλογές που θα προτείνει στον πελάτη
- Ο τρόπος που επικοινωνεί

- **Επικοινωνία του τεχνικού θέματος**
- **Ανταπόκριση**
- **Αναμονή**
- **Επικοινωνία για τρόπους επίλυσης**
- **Άφιξη Τεχνικού**
- **Παραλαβή εξοπλισμού ή επίλυση από Τεχνικό**
- **Η Εμπειρία της υπηρεσίας μετά**

- Απορίες
- Συναισθήματα
- Οπτική – Αντίληψη Πελάτη
- Ενσυναίσθηση

Όχι μόνο στο **ΤΙ** κάνουμε

..αλλά και
στο **ΠΩΣ** το κάνουμε

Ενσυναίσθηση

Apathy

Η απάθεια είναι η έλλειψη συναισθημάτων, ενδιαφέροντος ή ανησυχίας για κάτι.

Είναι μια κατάσταση αδιαφορίας ή καταστολής συναισθημάτων.

Antipathy

Η αντιπάθεια είναι μια εκούσια ή ακούσια διαφωνία για κάτι ή κάποιον.

Μπορεί να προκληθεί είτε βάσει προηγούμενης εμπειρίας είτε, ορισμένες φορές, χωρίς να υπάρχει μία ορθολογική εξήγηση αιτίας – αποτελέσματος.

Sympathy

Η συμπόνια είναι η αντίληψη, η κατανόηση και η αντίδραση στη δυσφορία ή την ανάγκη ενός άλλου ατόμου.

Empathy

Η ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να κατανοώ τι βιώνει και τι αισθάνεται ένα άτομο, μέσα από τη δική του οπτική.

Empathy

- Καταλαβαίνω πως αισθάνεσαι
- Χωρίς κριτική
- Απλά ακούω
- «Μπαίνω στα παπούτσια του άλλου»
- Πρέπει να είναι πολύ δύσκολο
- Αντιλαμβάνομαι και μη λεκτικά σήματα
 - Αναγνωρίζω τα συναισθήματα τα δικά μου και των άλλων

Sympathy

- Αισθάνομαι ό,τι αισθάνεσαι
- Με κριτική
- Δίνω συμβουλές χωρίς να μου ζητηθούν
- Μένω μόνο στη δική μου οπτική
- «Ωχ κακομοίρη μου! Τι σου έτυχε;»
- Αντιλαμβάνομαι μόνο όσα βλέπω
- Καταπιέζω τα δικά μου συναισθήματα και των άλλων

Η ενσυναίσθηση είναι:

- η ικανότητα να **«μπαίνουμε στα παπούτσια»** του πελάτη
- να **σκεφτόμαστε** όπως θα σκεφτόταν ο πελάτης, ώστε να προλαβαίνουμε **δυσάρεστες καταστάσεις** και να δημιουργούμε **θετικές εμπειρίες**

Η ενσυναίσθηση στον πελάτη σημαίνει:

Η κατανόηση
των αναγκών &
επιθυμιών του

Η αναγνώριση και
η διαχείριση των
βασικών του
απαιτήσεων

Ένα ευρύτερο
πλαίσιο αντίληψης
των προβλημάτων
από την προοπτική
του πελάτη

Η ενσυναίσθηση στον πελάτη σημαίνει:

Είναι ο καλύτερος
τρόπος για να
δείξεις στον πελάτη
ότι ενδιαφέρεσαι
πραγματικά

Συμβάλλει στο να
θεωρεί ο πελάτης
ότι οι
προβληματισμοί
του έχουν σημασία

Δηλώνει ότι η
εταιρεία τους εκτιμάει
και σέβεται τις
ανάγκες του



Ο εγκέφαλος:

Η πανδημία COVID-19 άσκησε τεράστια **επιρροή** στις **προσδοκίες** των πελατών

80% των πελατών προσδοκούν **καλύτερη εμπειρία πελάτη**

21.3% θεωρούν ότι οι ομάδες εξυπηρέτησης οφείλουν να εκφράζουν **περισσότερη ενσυναίσθηση**

31.8% αποζητούν και μεγαλύτερη **ανταπόκριση** και **περισσότερη ενσυναίσθηση**



ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Η ενσυναίσθηση προϋποθέτει να απευθύνουμε τις σωστές ερωτήσεις στον πελάτη και να διατηρούμε ανοιχτό μυαλό, αφήνοντας πίσω προκαταλήψεις και στερεότυπα σχετικά με την ανάθεση ευθυνών.



Tips!

Ακούω και δεν μιλάω
(δεν διακόπτω).
Παρατηρώ!

Ακούω και έχω την **τάση** να
καταλάβω, όχι την τάση να
απαντήσω

Κάνω **διευκρινιστικές**
ερωτήσεις για να **καταλάβω**,
όχι να επαληθεύσω τι εικάζω

Επαναλαμβάνω με δικά μου
λόγια ότι άκουσα, ώστε να
σιγουρευτώ ότι κατάλαβα
σωστά

Είμαι προετοιμασμένος να
αλλάξω άποψη και **στάση**

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ



Tips!

- **Αναγνωρίζω** το τι αισθάνετ
ο πελάτης
- **Ενθαρρύνω** την
ενεργητική ακρόαση
- Αφήνω τον πελάτη
να **ολοκληρώσει**
- **Απαντάω, επαναλαμβάνω και
συνοψίζω** με τις ίδιες λέξεις-
κλειδιά του πελάτη
- Εκφράζω περιέργεια με
follow-up ερωτήσεις
- **Θυμάμαι** τι έχει ειπωθεί –
Δεν αρέσει στους πελάτες
να επαναλαμβάνονται

Η ενσυναίσθηση στον πελάτη σημαίνει:

Χρησιμοποιώ προτάσεις ώστε να δείξω ενσυναίσθηση

- «Ευχαριστούμε που επικοινωνήσατε μαζί μας. Οφείλουμε να το διορθώσουμε»
- «Ζητώ συγγνώμη που έπρεπε να διαχειριστείτε κάτι τέτοιο»
- «Αν κατάλαβα σωστά, το πρόβλημα είναι ότι...»
- «Είχα μια παρόμοια εμπειρία πρόσφατα»
- «Στη θέση σας, θα έκανα και εγώ τις ίδιες ερωτήσεις»
- «Καταλαβαίνω πόσο δύσκολο είναι για εσάς να ...»
- «Εκτιμώ την υπομονή σας»
- «Έχετε απόλυτο δίκιο»
- «Είναι απόλυτα φυσιολογικό να χρειάζεστε βοήθεια για κάτι τέτοιο»
- «Ποιο θα ήταν το καλύτερο σενάριο για εσάς στην προκειμένη περίπτωση;»

Έρχομαι σε επαφή και κατανοώ τον πελάτη

- Τον προσεγγίζω με τον κατάλληλο τρόπο
- Αναπτύσσω κατάλληλες ψηφιακές εμπειρίες/επικοινωνίες
- Αναγνωρίζω τις ανάγκες και επιδιώξεις του πελάτη
- Θυμάμαι το ιστορικό και τις επιθυμίες του

Βάζω προτεραιότητα την ακρίβεια αντί της ταχύτητας

- Αντί να ρωτήσω «Μετά από αυτό, τι συνέβη», ρωτάω «Καταλαβαίνω ότι μαύρισε η οθόνη μετά το restart, αλλά το φωτάκι στο router αναβόσβηνε;»
- Όμως, χρησιμοποιώ κατάλληλες χρονικές εκφράσεις για να θέσω ένα περιθώριο
«Καθώς μιλάμε, προωθώ παράλληλα το θέμα στο τεχνικό τμήμα», «Θα το κοιτάξω με την ομάδα και θα σκεφτούμε λύση έως το τέλος της ημέρας»



Νοοτροπία Ανάπτυξης





ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ (Mindset)

Το σύνολο των αντιλήψεων και των πεποιθήσεων ενός ατόμου ή μιας κοινωνικής ομάδας, που καθορίζουν τον τρόπο της σκέψης τους, την τοποθέτησή τους απέναντι στα προβλήματα της ζωής και τη συμπεριφορά τους.

Fixed Mindset

Everyday
Expert

Fixed
Abilities

Focus on
What

Growth Mindset

Everyday
Learner

Improve
Abilities

Focus on
How

...να μάθουμε ή και να κάνουμε καινούργια πράγματα,
πάντα νιώθουμε **άβολα**.

- Έχετε οδηγήσει ανάποδα; (π.χ. Αγγλία, Κύπρο, κτλ.)
- Έχετε οδηγήσει αυτοκίνητο με αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων, αντί για χειροκίνητο;
- Έχετε χρησιμοποιήσουμε τα μαχαιροπίρουνα με διαφορετικά χέρια;
- Έχετε μιλήσει μπροστά σε κοινό προσπαθώντας να κρατήσετε το ενδιαφέρον του;

Εστιάζω & επιμένω σε τέσσερα βασικά
χαρακτηριστικά για να πετύχω **Growth Mindset**:

1

Προσπαθώ

2

Μαθαίνω από τα
λάθη μου

3

Προκαλώ τον
εαυτό μου

4

Λαμβάνω
feedback &
εξελίσσομαι

FIXED MINDSET

Η ΕΞΙΔΕΙΚΕΥΣΗ ΑΝΗΚΕΙ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΑΙ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΜΟΥ

- ΠΩΛΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
- ΛΥΣΗ ΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΔΕΝ ΚΑΤΑΒΑΛΛΩ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΟΤΑΝ ΕΙΜΑΙ ΚΑΛΟΣ
«ΕΧΩ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΙ ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ, ΞΕΡΩ ΤΙ ΘΕΛΕΙ.»

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ = ΕΜΠΟΔΙΑ. ΜΕ ΒΓΑΖΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ COMFORT ZONE. ΠΡΟΤΙΜΩ ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΤΗΝ ΔΕΧΟΜΑΙ ΩΣ ΚΡΙΤΙΚΗ. ΥΠΕΡΑΣΠΙΖΟΜΑΙ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΟΥ.

ΤΑ ΑΠΕΧΘΑΝΟΜΑΙ. ΜΙΣΩ ΟΤΑΝ ΔΕΝ ΞΕΡΩ Η ΔΕΝ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΩ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ + ΕΥΦΥΙΑ

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ

ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

ΛΑΘΗ

GROWTH MINDSET

ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΕΞΕΛΙΧΘΟΥΝ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΟΥΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

- ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ
- ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΚΑΤΑΛΑΒΩ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ. ΚΑΝΩ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΚΟΥΩ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΑΚΑΛΥΨΩ ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΓΙΑ ΕΚΕΙΝΟΝ

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ = ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ. ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΩ ΝΕΑ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΣΩ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ.

ΤΗΝ ΕΠΙΔΙΩΚΩ. Η ΟΠΤΙΚΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΜΟΥ ΔΙΝΕΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΘΩ ΚΑΙ ΝΑ ΓΙΝΩ ΚΑΛΥΤΕΡΟΣ

ΤΑ ΕΝΤΟΠΙΖΩ ΚΑΙ ΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ. Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥΣ ΜΕ ΚΑΝΟΥΝ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΝΟΥΝ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Thank You!