

ΠΕ8: Επισκέπτες/Εξυπηρέτηση πελατών

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.7 Παράδοση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες

- MA109 Να επιδεικνύει την ικανότητα να παραδίδει, να παρακολουθεί και να αξιολογεί την εξυπηρέτηση πελατών σε εσωτερικούς πελάτες παρέχοντας και συνεχώς βελτιώνοντας τις υπηρεσίες προς αυτούς τους πελάτες.
- MA110 Να επιδεικνύει την ικανότητα να παρέχει, να παρακολουθεί και να αξιολογεί την εξυπηρέτηση πελατών σε εξωτερικούς πελάτες παρέχοντας και συνεχώς βελτιώνοντας τις υπηρεσίες σε εξωτερικούς πελάτες.



Λεπτομέρειες Ενότητας



Κωδικός περιοχής εργασίας:	8
Τίτλος περιοχής εργασίας:	Επισκέπτες/Εξυπηρέτηση πελατών
Κωδικός ενότητας:	4.7
Τίτλος ενότητας:	Παράδοση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες
Μαθησιακά αποτελέσματα:	MA109, MA110
Τίτλοι μαθησιακών αποτελεσμάτων:	MA109 Να επιδεικνύει την ικανότητα να παραδίδει, να παρακολουθεί και να αξιολογεί την εξυπηρέτηση πελατών σε εσωτερικούς πελάτες παρέχοντας και συνεχώς βελτιώνοντας τις υπηρεσίες προς αυτούς τους πελάτες. MA110 Να επιδεικνύει την ικανότητα να παρέχει, να παρακολουθεί και να αξιολογεί την εξυπηρέτηση πελατών σε εξωτερικούς πελάτες παρέχοντας και συνεχώς βελτιώνοντας τις υπηρεσίες σε εξωτερικούς πελάτες.
Προτεινόμενη διάρκεια:	1.5 ώρα
Εκπαιδευτής:	



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αρχές εξυπηρέτησης πελατών



- Οι υπόλοιποι πρώτης γραμμής είναι η εταιρεία
- Δείξτε στους πελάτες ότι εκτιμώνται από την εταιρεία σας
- Υποστηρίξτε τους πελάτες ως ομάδα
- Ακούστε τους πελάτες
- Να είστε ειλικρινείς για αυτό που δεν γνωρίζετε
- Επιτάχυνε!
- Γνωρίστε το προϊόν σας



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Τεχνικές ενεργητικής ακρόασης



- 1. Παράφραση**
- 2. Συνοψίστε**
- 3. Αποσαφηνίστε**
- 4. Αντικατοπτρισμό**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Η ενσυναίσθηση είναι η ικανότητα να κατανοεί ή να αισθάνεται κανείς τι βιώνει ένα άλλο άτομο, μέσα από το πλαίσιο αναφοράς του άλλου προσώπου, δηλ. η ικανότητα να τοποθετεί τον εαυτό του στη θέση κάποιου άλλου. Η ενσυναίσθηση είναι το να βλέπεις με τα μάτια ενός άλλου, να ακούς με τα αυτιά ενός άλλου και να νιώθεις με τη συνείδηση ενός άλλου, η διαδικασία της ενσυναίσθησης οδηγείται από τη συμπόνια, από το να "νιώθεις για τον άλλο" που οδηγεί στο να «νιώθεις σαν τον άλλο» προς την κατανόηση του άλλου προσώπου (Wikipedia)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ορίζοντας την ικανοποίηση του πελάτη



- Η νοητική κατάσταση που έχουν οι πελάτες για μια εταιρεία όταν οι προσδοκίες τους έχουν επιτευχθεί ή ξεπεραστεί κατά τη διάρκεια ζωής του προϊόντος ή της υπηρεσίας.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ορίζοντας την ικανοποίηση του πελάτη



- Η "Ικανοποίηση" μπορεί να αναφέρεται σε διάφορα διαφορετικά γεγονότα της σχέσης με έναν πελάτη. Για παράδειγμα, μπορεί να αναφέρεται σε ένα ή όλα τα παρακάτω:
 - Ικανοποίηση από την ποιότητα ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας
 - Ικανοποίηση με την επιχειρηματική σχέση
 - Ικανοποίηση με το δείκτη τιμής-απόδοσης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
 - Ικανοποίηση γιατί ένα προϊόν / υπηρεσία συνάντησε ή υπερέβη τις προσδοκίες του πελάτη



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

"Υπάρχει ένας εξαιρετικά στενός και συνεπής σύνδεσμος μεταξύ του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζονται οι εσωτερικοί πελάτες και του τρόπου με τον οποίο οι εξωτερικοί πελάτες αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών του οργανισμού σας. Η δέσμευση για την εξυπηρέτηση εσωτερικών πελατών εμφανίζεται πάντοτε σε εξωτερικούς πελάτες. Αίναί σχεδόν αδύνατο να παρέχετε καλή εξωτερική υπηρεσία εάν ο οργανισμός σας δεν παρέχει καλή εσωτερική υπηρεσία.»

- Benjamin Schneider, University of Maryland



«Ποιος είναι λοιπόν, ο εσωτερικός πελάτης; Ένας βασικός ορισμός είναι οποιοσδήποτε στο εσωτερικό του οργανισμού σας που εξαρτάται από εσάς για να επιτύχει ένα στόχο ή μια προθεσμία. Το θεμέλιο για την εξαιρετική εσωτερική εξυπηρέτηση πελατών είναι η εξαιρετική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων».

(<http://www.mediacurrent.com/blog/developing-outstanding-internal-customer-service#sthash.4Nhc2h0f.dpuf>)



Ορισμός εξυπηρέτησης εσωτερικών πελατών



"Η εξυπηρέτηση εσωτερικών πελατών είναι η υπηρεσία που παρέχεται σε συναδέλφους και άλλα τμήματα ενός οργανισμού, καθώς και σε πωλητές και σε οποιονδήποτε άλλο συνεργάζεται ένας υπάλληλος για να κάνει τη δουλειά του. Εάν θέλετε να παρέχετε εξυπηρέτηση πελατών παγκόσμιας κλάσης στο τηλεφωνικό κέντρο σας, θα χρειαστεί να ξεκινήσετε με την παροχή εξαιρετικής εσωτερικής εξυπηρέτησης πελατών στους υπαλλήλους σας".

<http://www.mycustomer.com/community/blogs/rlmiller/the-importance-of-internal-customer-service>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

*ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΝ ΝΑ ΕΙΧΑΝ ΤΗΝ
ΕΠΙΛΟΓΗ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΟΥΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΠΑΡΟΧΟ ΠΑΡΟΛΟ ΠΟΥ ΔΕΝ
ΤΟ ΚΑΝΟΥΝ!*

**ΚΑΘΟΡΙΣΤΕ ΚΑΘΑΡΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ
ΞΕΚΑΘΑΡΙΣΤΕ ΤΙΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΟΡΙΣΤΕ ΤΙΣ ΕΥΘΥΝΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΣΥΖΗΤΗΣΤΕ ΤΙΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ**



Σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εσωτερικούς πελάτες



- οι εσωτερικοί πελάτες δεν είναι απαραίτητο ότι θα αγοράσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει ο εργοδότης τους
- η εσωτερική πελατειακή σχέση διαδραματίζει βασικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης.
- Ένα άτομο που δεν δουλεύει καλά με την εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να έχει μεγαλύτερη δυσκολία στην τοποθέτηση παραγγελιών ή στην παροχή απαντήσεων στις ερωτήσεις των εξωτερικών πελατών του, με αποτέλεσμα ένα χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

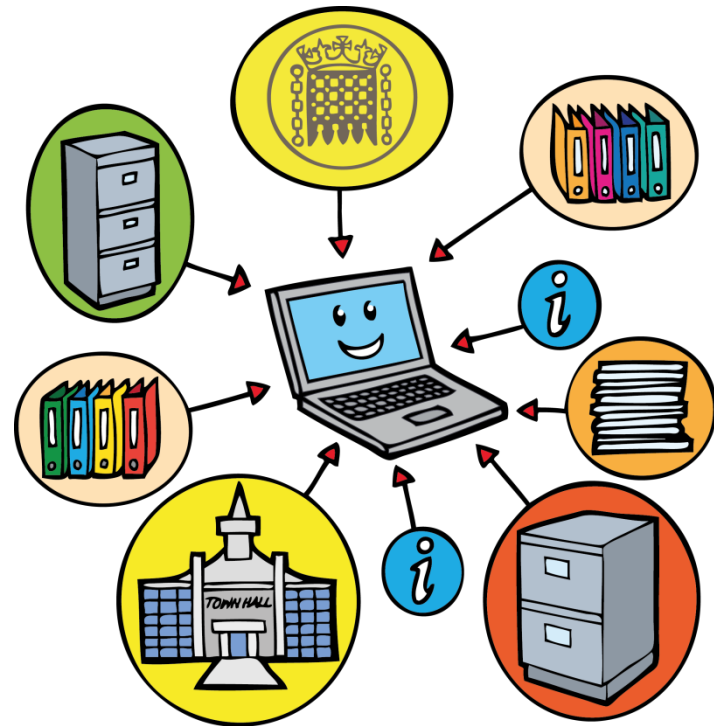
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εσωτερικούς πελάτες



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

- Τεχνολογία πληροφοριών
- Ανθρώπινοι πόροι
- Διαχείριση εγκαταστάσεων
- Συμβουλευτική
- Δραστηριότητες



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γιατί να παρακολουθεί κανείς την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών;



- Για τη βελτίωση της απόδοσης του οργανισμού. Υπάρχουν πολλοί δείκτες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση της εσωτερικής ικανοποίησης των πελατών και της ποιότητας της εσωτερικής εξυπηρέτησης πελατών που παρέχει ο οργανισμός.
- Για να βελτιώσετε τις δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών εντός του οργανισμού
- Για να βελτιωθούν τα πρότυπα εργασίας και η παροχή υπηρεσιών



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γιατί να παρακολουθεί κανείς την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών;



- Οι εσωτερικοί πελάτες θα γνωρίζουν ότι ο οργανισμός τους φροντίζει
- Αισθάνονται πολύτιμοι
- όταν φροντίζονται, θα φροντίζουν τον οργανισμό και θα φέρνουν περισσότερους εξωτερικούς πελάτες
- Ο οργανισμός μαθαίνει πολλά
- Οι πελάτες γνωρίζουν ότι οι σκέψεις τους ακούγονται



Πώς να παρακολουθεί κανείς την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών;



- **ΜΕΣΑ ΑΠΟ:**

- σχόλια και έρευνες από το προσωπικό
- Έλεγχο του χρόνου που χρειάζεται κανείς για να απαντήσει σε ερωτήσεις
- Παρακολούθηση πωλήσεων και άλλων λογαριασμών
- Στατιστικές πελατών που φεύγουν από τον οργανισμό



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πώς να παρακολουθεί κανείς την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών;



- **ΜΕΣΑ ΑΠΟ:**

- Τον αριθμό καταγγελιών που ελήφθησαν και των καταγγελιών που επιλύθηκαν
- Ελέγξτε τον τρόπο παράδοσης των υπηρεσιών και των προϊόντων
- Ελέγξτε για τυχόν αιτήματα για βελτιώσεις υπηρεσιών
- Παρακολούθηση της παροχής υπηρεσίας
- Παρακολούθηση της αντίληψης του πελάτη για τον οργανισμό



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- **ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ:**

- κουτί προτάσεων
- Βιβλίο σχολίων
- Φύλλα αξιολόγησης ή ανατροφοδότησης
- Ερωτηματολόγια
- Διαδικασία παραπόνων
- Ομάδες εστίασης



Πώς να παρέχει κανείς ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών



1. Ορίστε σαφείς προσδοκίες
2. Διοργανώστε ατομικές συναντήσεις όλων των στελεχών ή τμημάτων όπου μπορείτε να παρουσιάσετε τις προτεραιότητές σας σε συγκεκριμένους ανθρώπους ή ομάδες.
3. Προβλέψτε τις προσδοκίες των πελατών



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πώς να παρέχει κανείς ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών



5. Η σαφής επικοινωνία σχετικά με τις προτεραιότητες που έχουν οι εσωτερικοί πελάτες είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης.
6. Η κατανόηση των προσδοκιών των εσωτερικών πελατών σας μπορεί να οδηγήσει σε καλύτερη ροή εργασίας



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πώς να μετρήσει κανείς την ικανοποίηση των εσωτερικών πελατών



1) Βαθμολογία Net Promoter

- Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε [τμήμα / ομάδα / εργαζόμενοι] σε άλλον συνάδελφο / τμήμα / ομάδα;
- ποσοτικοποιώντας τη συνολική ικανοποίηση των πελατών

2) Δείκτης προσπάθειας πελάτη

- Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την ακόλουθη δήλωση: «Η οργάνωσή μου έκανε εύκολο το χειρισμό του θέματός μου.»

3) Βαθμολογία ικανοποίησης πελάτη

- Πώς θα αξιολογούσατε την εμπειρία σας στο τμήμα Χ;



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Χειρισμός παραπόνων εσωτερικών πελατών



- Ο σκοπός και η αξία εσωτερικής διαδικασίας παραπόνων είναι:
 - Εξασφαλίζει ότι οι καταγγελίες θεωρούνται δίκαιες, αντιμετωπίζονται πάραυτα εντός των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων
 - Βοηθά στην επίλυση των καταγγελιών εποικοδομητικά χωρίς να βλάπτει τις σχέσεις
 - Προωθεί καλές πρακτικές απασχόλησης
 - Ενθαρρύνει την αρμονία στο χώρο εργασίας
 - Βοηθά στη μείωση του εκφοβισμού, της παρενόχλησης και της θυματοποίησης στην εργασία
 - Βελτιώνει τη διατήρηση των εργαζομένων
 - Βοηθά τον οργανισμό να εντοπίζει τις περιοχές αδυναμίας του



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Βέλτιστες πρακτικές στην φροντίδα εσωτερικών πελατών



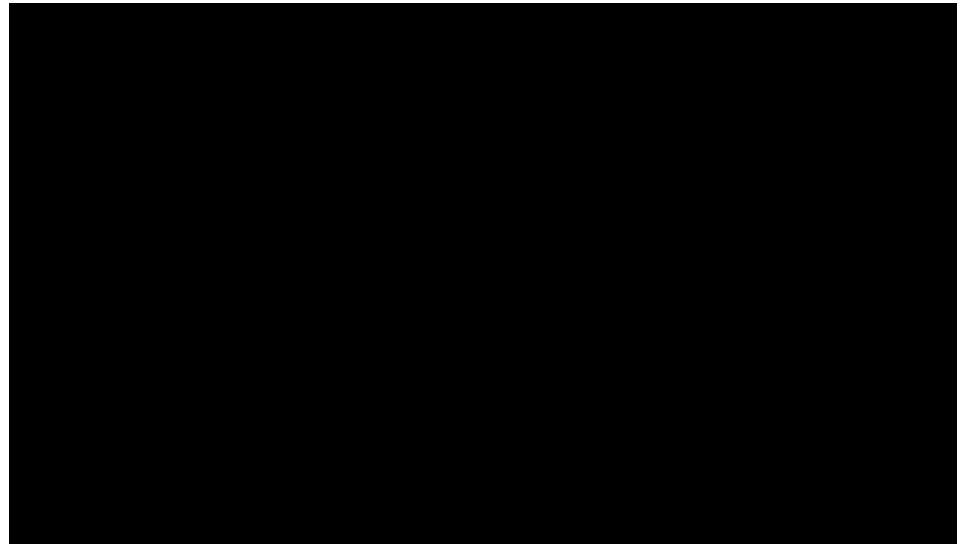
- Η περίπτωση της HCL - Πρώτα οι υπάλληλοι, μετά οι πελάτες
 - Πρώτα οι υπάλληλοι, μετά οι πελάτες:
 - Αναποδογυρίζοντας τη Συμβατική Διαχείριση, Vineet Nayyar
 - Πρόσβαση σε χρηματοοικονομικές πληροφορίες για τους εργαζομένους
 - Σχόλια και κριτικές για διαχειριστές.
 - Ενδυνάμωση των εργαζομένων πρώτης γραμμής.
 - Η Πύλη Αξίας: Ένα σύστημα που επιτρέπει σε όλους τους υπαλλήλους της εταιρείας να προτείνουν αλλαγές.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Βέλτιστες πρακτικές στην φροντίδα εσωτερικών πελατών



<https://www.youtube.com/watch?v=gJrBq-c5QYE#action=share>



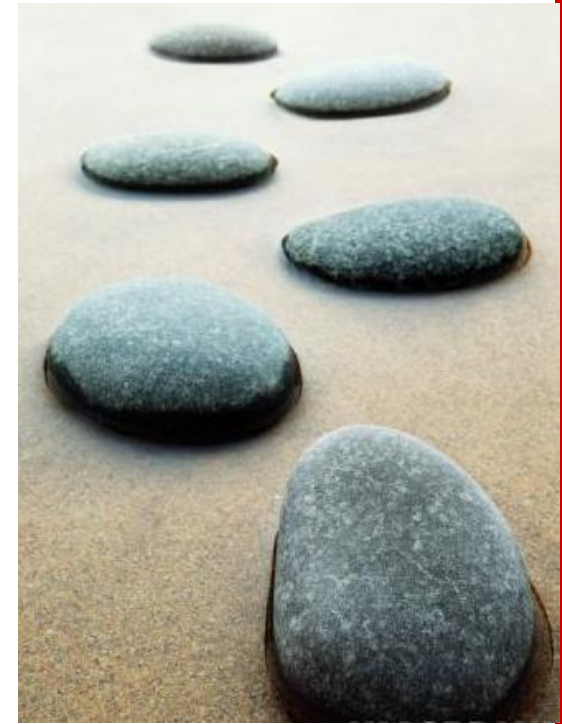
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ανακεφαλαίωση, βήμα-βήμα



- Αποκαλείτε τους εργαζόμενους «εσωτερικούς πελάτες». Οι λέξεις έχουν σημασία.
- Αναδιοργανώστε το οργανόγραμμα.
- Εξασφάλιση της υποχρέωσης λογοδοσίας και της διαφάνειας.
- Προσφορά κατάρτισης στην επικοινωνία.
- Δείξτε την επίδραση κάθε υπαλλήλου.
- Παροχή φωνής σε όλους.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Methodological tool

EUPANEXT_LO109_M01

Ανάλυση Video



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες προς εξωτερικούς πελάτες



ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΖΟΥΝ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΣ

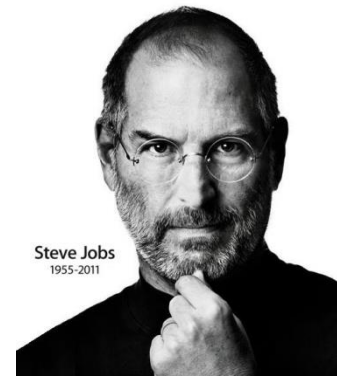
- Ένα συμβαλλόμενο μέρος που χρησιμοποιεί ή επηρεάζεται άμεσα από τα προϊόντα / τις υπηρεσίες μιας εταιρείας
- οι πελάτες, εκείνοι που ανταλλάσσουν χρήματα για αγαθά και υπηρεσίες και οι καταναλωτές είναι αυτοί που χρησιμοποιούν πραγματικά το προϊόν
 - και τα ενδιαφερόμενα μέρη, οι άνθρωποι που επηρεάζονται από τις εταιρικές δραστηριότητες.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- <https://www.youtube.com/watch?v=r2O5qKZII50>
- Steve Jobs
<https://www.youtube.com/watch?v=Fy4IYDN1gz4>
- Ο Richard Branson αποκαλύπτει τα μυστικά του





- Ποια από τα στοιχεία που είδατε στα βίντεο που θα μπορούσατε να εφαρμόσετε στον οργανισμό σας;

Group discussion



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Παρόλο που το θέμα αυτό έχει καλυφθεί σε προηγούμενες ενότητες, θυμηθείτε:
 - Για να φτάσετε όσο το δυνατόν πιο κοντά στους πελάτες σας
 - Σχεδιάστε και προωθήστε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας για να ικανοποιήσετε συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες
 - Να παραδίδετε προϊόντα και υπηρεσίες με τρόπο που να υπερβαίνουν κατά πολύ τις προσδοκίες



Βασικές δεξιότητες για έναν επιτυχημένο επαγγελματία εξυπηρέτησης πελατών:

- Υπομονή,
- Προσεκτικότητα,
- Σαφείς δεξιότητες επικοινωνίας (προφορικές και γραπτές),
- Γνώση του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας,
- Δυνατότητα χρήσης "θετικής γλώσσας"





- Δραστηριότητες / αυτορρυθμιστικές δεξιότητες,
- Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου,
- Ικανότητα να "διαβάζουν" πελάτες,
- Μια ήρεμη παρουσία,
- Εστίαση στο στόχο,
- Δυνατότητα χειρισμού εκπλήξεων,
- Δεξιότητες πειθούς,
- Επιμονή,
- Δυνατότητα κλεισίματος,
- Προθυμία μάθησης



Παροχή εξυπηρέτησης πελατών: Μαθαίνοντας από τους καλύτερους



“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It's our job every day to make every important aspect of the **customer experience** a little bit better.”

Jeff Bezos, Amazon



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Παρακολούθηση της εξυπηρέτησης πελατών



- **ΜΕΣΑ ΑΠΟ:**

- Επίσημη και ανεπίσημη ανατροφοδότηση
- Συναντήσεις με το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών
- Κλήσεις και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ προσωπικού εξυπηρέτησης και πελατών
- Ερωτηματολόγια εξυπηρέτησης πελατών
- Ομάδες εστίασης
- Ανατροφοδότηση από τους εργαζομένους



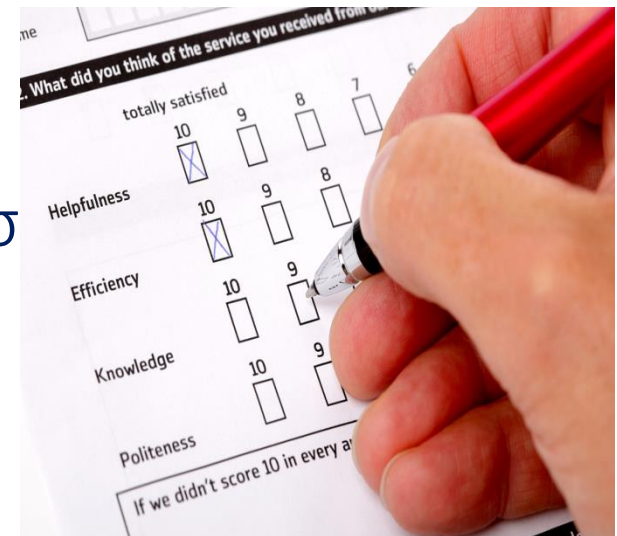
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αξιολόγηση τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών



- Συλλέξτε και αξιολογήστε ανατροφοδότηση μέσα από:
 - κουτί προτάσεων
 - Βιβλίο σχολίων
 - Φύλλα αξιολόγησης ή αξιολόγηση
 - Ερωτηματολόγια
 - Διαδικασία παραπόνων
 - Ομάδες εστίασης



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αναλύοντας την ανατροφοδότηση πελατών



1. Συγκεντρώστε τα δεδομένα σας
 - Φύλλο εργασίας
2. Κατηγοριοποιήστε την ανατροφοδότηση
 - Τύπος
 - Θέμα
 - Κωδικός



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Κατηγοριοποίηση ανατροφοδότησης, ΤΥΠΟΣ



- Θέμα ευχρηστίας
- Αίτημα για νέα χαρακτηριστικά
- Θέμα εκπαίδευσης των χρηστών
- Τιμολόγηση
- Γενικά θετική
- Γενικό αρνητική
- Άχρηστο
- Αλλα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Ροή φωτογραφιών
- Ιστορίες
- Αναφορές
- Προφίλ



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Κατηγοριοποίηση ανατροφοδότησης, ΚΩΔΙΚΟΣ



- Κάντε τον κώδικα ανάδρασης αρκετά περιγραφικό ώστε κάποιος που δεν είναι εξοικειωμένος με το έργο να κατανοήσει το νόημα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αναλύοντας την ανατροφοδότηση των πελατών



3. Πάρτε μια γρήγορη επισκόπηση
4. Κωδικοποιήστε την ανατροφοδότηση
5. Περιορίστε την κωδικοποίησή σας
6. Υπολογίστε πόσο δημοφιλής είναι κάθε κώδικας
7. Συνοψίστε και μοιραστείτε



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Methodological tool

EUPANEXT_LO110_M01

Αναπτύξτε ένα εργαλείο για να μετρήσετε την ικανοποίηση των πελατών



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ερωτήσεις ανακεφαλαίωσης



- Προσδιορίστε και περιγράψτε τα σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εσωτερικούς πελάτες.
- Περιγράψτε τους τύπους προϊόντων και υπηρεσιών που σχετίζονται με τους εσωτερικούς πελάτες.
- Περιγράψτε τους τρόπους και τα εργαλεία που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για να λάβετε σχόλια πελατών
- Προσδιορίστε και περιγράψτε τα σχετικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εξωτερικούς πελάτες.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- οι εσωτερικοί πελάτες δεν μπορούν απαραίτητα να αγοράσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρει ο εργοδότης τους
- η εσωτερική πελατειακή σχέση διαδραματίζει βασικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης.
- Ένα άτομο που δεν δουλεύει καλά με την εξυπηρέτηση εσωτερικών πελατών μπορεί να έχει μεγαλύτερη δυσκολία στην τοποθέτηση παραγγελιών ή στην απόκτηση απαντήσεων στις ερωτήσεις των εξωτερικών πελατών του, με αποτέλεσμα ένα χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

Δεξιότητες:

- Υπομονή,
- Προσεκτικότητα,
- Σαφείς δεξιότητες επικοινωνίας (προφορικές και γραπτές),
- Γνώση του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας,
- Δυνατότητα χρήσης "θετικής γλώσσας"





Συγχαρητήρια!

**Ολοκληρώσατε
την ενότητα**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.