

ΠΕΛΕΦΑΝΤΗ ΜΑΡΙΑ, MSc. in Tourism

Διαχείριση Παραπόνων Ανάκτηση Εξυπηρέτησης



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας: να σας κάνει να σκεφτείτε!!!

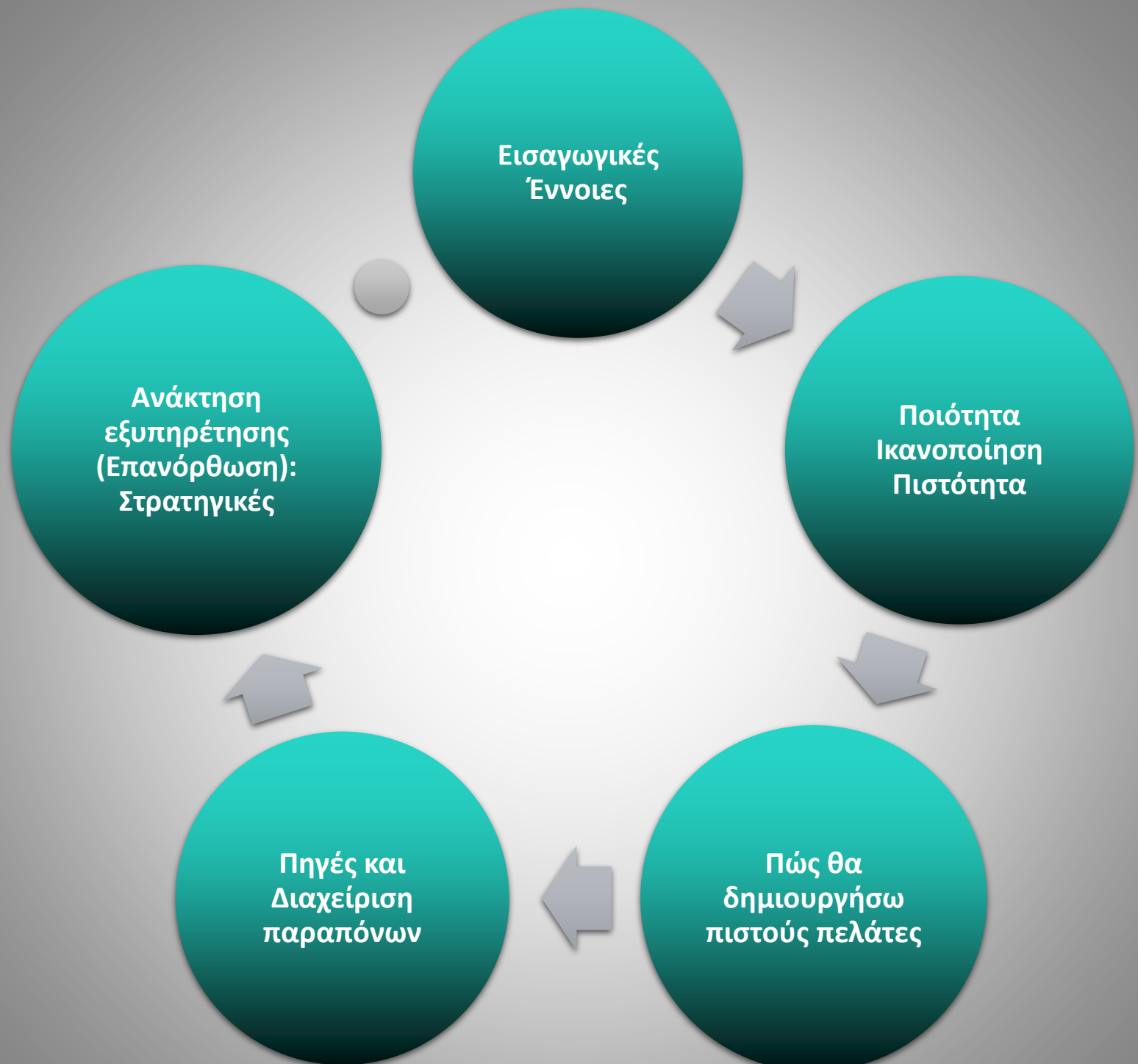
- ▶ ΤΙ ΠΕΡΙΜΕΝΕΤΕ από τη συγκεκριμένη ενότητα;

The screenshot shows a Google search interface. The search bar contains the text "customer complaints". Below the search bar, the "Web" tab is selected and highlighted with a red circle. The search results show "About 201,000,000 results (0.33 seconds)". The first result is "Consumer complaint - Wikipedia, the free encyclopedia" with the URL "en.wikipedia.org/wiki/Consumer_complaint". The snippet below the URL reads: "A consumer complaint or customer complaint is 'an expression of dissatisfaction on a consumer's behalf to a responsible party' (Landon, 1980). It can also be ..."

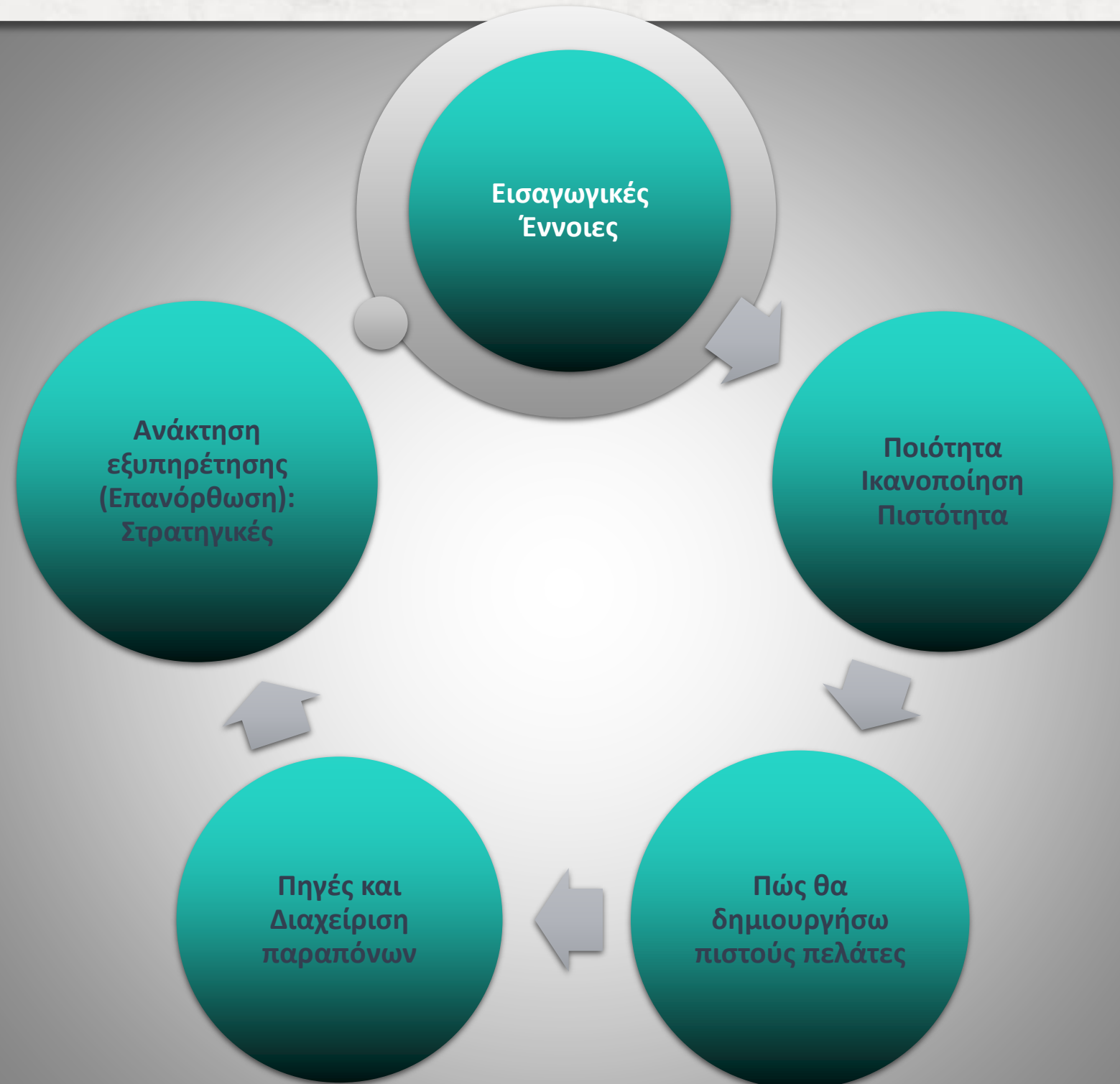
Θέματα προς συζήτηση

1. Τι προσδοκούν οι πελάτες από την επιχείρησή σας και γιατί διαμαρτύρονται;
2. Πώς μπορούμε να σχεδιάσουμε μια αποτελεσματική στρατηγική ανάκτησης εξυπηρέτησης (service recovery);
3. Πώς οι επιχειρήσεις και το υπαλληλικό προσωπικό πρέπει να αντιμετωπίζει δύσκολους και απαιτητικούς πελάτες;
4. Πώς οι επιχειρήσεις μπορούν να ενσωματώσουν στη λειτουργία τους το feedback από τους πελάτες;
5. Ποια είναι η σχέση ανάμεσα σε ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίησης πελάτη και πιστότητας / αφοσίωσης;

Διαχείριση Παραπόνων Ανάκτηση Εξυπηρέτησης



Διαχείριση Παραπόνων Ανάκτηση Εξυπηρέτησης



Πώς να κλείσετε την επιχείρησή σας, που με τόσο κόπο δημιουργήσατε!

Περίπτωση Μελέτης 1

02 Απριλίου 2010

["Καταγγελία για τα goody's στα village του Ρέντη"](#)

"Χθες στις 8 κ μισή το βράδυ βρέθηκα με παρέα στα goody's στα village στο Ρέντη. Η παραγγελία: ένα goodisimo θαλασσινών και μία μερίδα μεζεδοκεφτέδες. Το πρόβλημα ξεκίνησε τη στιγμή που μας έδωσαν τα μακαρόνια μιας και η ίδια η προϊσταμένη που ετοίμασε την παραγγελία έκανε λάθος και ενώ το συγκεκριμένο πιάτο θέλει κοφτό μακαρονάκι εκείνη έβαλε κανονικά μακαρόνια. (Το ότι το έφτιαξε η προϊσταμένη φαινόταν μιας και η συγκεκριμένη κουζίνα... εκτίθεται στους πελάτες όπως και σχεδόν σε όλα τα goody's). Στη συνέχεια το θράσος τους ξεπέρασε κάθε όριο. Η ταμίας πιάνει το πιάτο με τους μεζεδοκεφτέδες και όπως πήγαινε να βάλει πατάτες για να μας το παραδώσει της έπεσε ένας μεζεδοκεφτές και απλά τον κλώτσησε για να τον κρύψει. Στη συνέχεια πήγε να ζητήσει από το παιδί που το έφτιαξε να της βάλει άλλον έναν αλλά και εκεί της έπεσε ακόμα ένας τον οποίο τον έβαλε ξανά στο πιάτο! Δεν πιστεύαμε στα μάτια μας όταν το είδαμε. Όπως καταλαβαίνετε απλά δεν πρόκειται να ξαναπάμε ποτέ εκεί. Μαγαζιά τα οποία δεν νοιάζονται για τον πελάτη γιατί να τα νοιαστεί εκείνος?

Πώς να κλείσετε την επιχείρησή σας, που με τόσο κόπο δημιουργήσατε!

Περίπτωση Μελέτης 1

- 1. Πιστεύετε ότι υπάρχει ή όχι πρόβλημα στην συγκεκριμένη επιχείρηση;**
- 2. Ποια είναι η κύρια αιτία του προβλήματος (αν υπάρχει);**
- 3. Πως θα αντιδρούσατε εάν ήσασταν ο ιδιοκτήτης του συγκεκριμένου καταστήματος και διαβάζατε σε blog την παραπάνω καταγγελία;**
- 4. Πώς θα απαντούσατε στη συγκεκριμένη καταγγελία; Θα την αγνοούσατε;**
- 5. Ποιες ενέργειες πρέπει κατά τη γνώμη σας να γίνουν, τόσο σε επικοινωνιακό επίπεδο όσο και σε επίπεδο λειτουργίας;**

Πώς να κλείσετε την επιχείρησή σας, που με τόσο κόπο δημιουργήσατε!

Περίπτωση Μελέτης 1

02 Απριλίου 2010

"Καταγγελία για τα goody's στα village του Ρέντη"

«Όπως καταλαβαίνετε απλά δεν πρόκειται να ξαναπάμε ποτέ εκεί. **Μαγαζιά τα οποία δεν νοιάζονται για τον πελάτη γιατί να τα νοιαστεί εκείνος;»**

ΠΕΛΕΦΑΝΤΗ ΜΑΡΙΑ, MSc. in Tourism

Πώς να κλείσετε την επιχείρησή σας, που με τόσο κόπο δημιουργήσατε!

Περίπτωση Μελέτης 2

Ο Μύθος του Ξενίου Διός

Από την Εφημερίδα «Καθημερινή» (23 Απριλίου 2011, Ν. Κιούσης)



Εισαγωγικές Έννοιες

Νέα Πραγματικότητα

Οι επιχειρήσεις όλο και περισσότερο ενδιαφέρονται:

- ▶ για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- ▶ τη βελτίωση των προϊόντων
- ▶ την εξυπηρέτηση των πελατών
- ▶ τη διασφάλιση μιας ευχάριστης, μοναδικής εμπειρίας

Οι λόγοι;

- ▶ αυξημένος ανταγωνισμός
- ▶ αυξημένες προσδοκίες πελατών
- ▶ συνεχής αναζήτηση των πελατών για βελτιωμένες υπηρεσίες
- ▶ η κρίση άλλαξε τα δεδομένα: οι επιχειρήσεις ψάχνουν και προσπαθούν να δημιουργήσουν συγκριτικά πλεονεκτήματα.

Εισαγωγικές Έννοιες

Εάν πραγματικά θέλουμε να μείνουμε στην αγορά – τόσο ως επιχείρηση όσο και ως επαγγελματίες / στελέχη:

Είναι αναγκαίο να κατανοηθούν σε βάθος έννοιες όπως

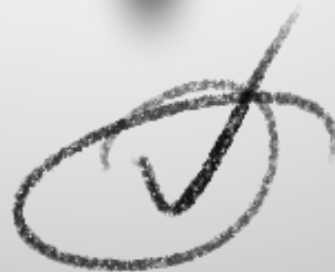
- ▶ εξυπηρέτηση πελατών
- ▶ ποιότητα υπηρεσιών
- ▶ ικανοποίηση πελατών
- ▶ πιστότητα πελατών
- ▶ διαχείριση παραπόνων
- ▶ ανάκτηση εξυπηρέτησης

Σε αυτή την Ενότητα θα αναλύσουμε τις παραπάνω έννοιες σε σχέση με:

- ▶ τη διαχείριση παραπόνων
- ▶ την ανάκτηση εξυπηρέτησης



Ερωτήσεις



Ευχαριστώ πολύ!!