



4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σκοπός

Ο χειρισμός παραπόνων και αντιρρήσεων είναι σημαντικό και αναγκαίο για μία επιχείρηση να διατηρήσει του υπάρχοντες πελάτες της ικανοποιημένους. Ο αρνητικός πελάτης μπορεί να γίνει ένας «πιστός» πελάτης της επιχείρησης και οι αντιρρήσεις του για το προϊόν / υπηρεσία μπορεί να αποτελούν την αρχή μίας μακροχρόνιας συνεργασίας μαζί του, ανάλογα με τις ικανότητες των πωλητών και των ανθρώπων της πρώτης γραμμής της επιχείρησης. Οι στόχοι του σεμιναρίου είναι να αναλύσει:

- την θεωρία των τεχνικών του χειρισμού παραπόνων και αντιρρήσεων.
- τους λόγους που κάνουν έναν πελάτη να «φθάσει» στην επιχείρηση αρνητικός.
- στους συμμετέχοντες όλα τα απαραίτητα εκείνα εργαλεία με τα οποία θα διευκολυνθούν στον χειρισμό παραπόνων-αντιρρήσεων.
- τις τεχνικές της μεταστροφής του αρνητικού πελάτη σε θετικό.

Ενότητες προγράμματος

- Βασικές αρχές Εξυπηρέτησης Πελατών.
- Είδος, λόγοι παραπόνων και αναγνώριση του τι κρύβεται «πίσω» από ένα παράπονο ή αντίρρηση ενός πελάτη και τρόποι αντιμετώπισης.
- Τα παράπονα που δεν εκφράζονται.
- Τα παράπονα των πελατών σαν «δώρα».
- Διαχείριση των παραπόνων, γλώσσα του σώματος, ύφος ομιλίας.
- Συναισθηματικός κόσμος του πελάτη.
- Χειρισμός των σχολίων του πελάτη για τον ανταγωνισμό (έμμεσο και άμεσο).
- Χειρισμός των αντιρρήσεων του πελάτη (βήμα- βήμα).
- «Τράπεζα Παραπόνων», καταγράφοντας συνήθη παράπονα και τη διαχείρισή τους.
- Τρόποι ερωτήσεων στον πελάτη (βήμα-βήμα).
- Χρήση θετικών λέξεων και εκφράσεων.



Ο **Οδυσσέας Κόλλιας** είναι Οικονομολόγος, Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων.

Σπούδασε Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο του Πειραιά και κατέχει Μάστερ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (M.B.A.) από το Πανεπιστήμιο της Γλασκώβης. Έχει διατελέσει στέλεχος στο Τμήμα

Μάρκετινγκ του Ο.Τ.Ε. και σε άλλες επιχειρήσεις.

Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής ενηλίκων και διδάσκει σε πτυχιακά, μεταπτυχιακά και επιχειρησιακά προγράμματα, συνεργαζόμενος με φορείς της Δια Βίου Εκπαίδευσης στην Ελλάδα και την Κύπρο. Διδάσκει «Πωλήσεις», «Μάρκετινγκ» και «Εξυπηρέτηση Πελατών» σε εταιρίες του Δημόσιου και του Ιδιωτικού Τομέα. Είναι Σύμβουλος Επιχειρήσεων στην Γ.Σ.Ε.Ε.

Είναι συγγραφέας των βιβλίων: Αλφαβητάριο Υπηρεσιών, Μύθοι του Αισώπου και επιχειρείν, Aesop in Business, Γιορτή στο επιχειρείν, Καθημερινό Μάρκετινγκ και Νευρομάρκετινγκ.

Διδάσκει το Μάθημα: «Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών» στο e-learning του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών και έχει παρουσιάσει εργασίες του σε διεθνή συνέδρια που έχουν δημοσιευτεί σε επιστημονικά περιοδικά.