

Προγράμματα Πιστοποίησης: Εισ το όνομα της εξυπηρέτησης

Του Εναμεινώνδα Τσάκαλου, tsakalos@boussias.com

Στη χώρα που η φράση «εξυπηρέτηση πελατών» είναι ταυτόσημη με την πατροπαράδοτη -συνήα εξοργιστική-αδιαφορία πολλών υπαλλήλων του Δημοσίου, οι πρόσφατες προσπάθειες για δημιουργία Επαγγελματιών Εξυπηρέτησης αποτελούν «όραση» ελπίδας ότι επιτέλους ο πελάτης θα τύχει της αντιμετώπισης που δικαιούται. Τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα.



Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι με το πέρασ του χρόνου η χώρα μας εκουγχρονίζεται σε κάθε επίπεδο και λίγες αρνητικές μοιότητες έχει πια με την Ελλάδα πρότερων δεκαετιών. Όλοι μας βιώνουμε στην καθημερινότητά μας ουσιαστικές, καλοδεχόμενες αλλαγές, όπως το αναμορφωμένο συγκοινωνιακό δίκτυο και τη σαφώς μεγαλύτερη ποιικιλία αγαθών και υπηρεσιών.

Παράλληλα, η αυξημένη δύναμη του πελάτη -όπως αυτή δημιουργείται χάρη στην πληθώρα προϊόντων εντός και εκτός διαδικτύου- ο ερχομός στην ελληνική αγορά παλιεθνικών κολλοσσών, καθώς και το ανώτερο μορφωτικό επίπεδο των Ελλήνων, οδήγησαν στην εμφανή βελτίωση (και) σε θέματα νοοτροπίας και συμπεριφοράς. Οι επιχειρήσεις αρχίζουν πλέον να αντιλαμβάνονται ότι, δεδομένου του ιδιαίτερα αυξημένου ανταγωνισμού, είτε θα προσαρμοστούν στη νέα τάξη πραγμάτων είτε θα βιώσουν την παρακμή. Έτσι, δεν διστάζουν αρκετοί εξ αυτών να υιοθετήσουν μια περισσότερο πελατοκεντρική πολιτική προκειμένου να κερδίσουν την εύνοια (ή έστω να αποφύγουν την απόρριψη) των καταναλωτών.

Η κα **Κάλυ Μοσχοπούλου**, υπεύθυνη διεπιχειρησιακών προγραμμάτων της **ΕΕΔΕ** (Ελληνική Έταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων), επισημαίνει την

επιθυμία του ελληνικού επιχειρηματικού κόσμου να ξεπεράσει οριστικά την περίοδο της αγένειας και του «ωχαδεληφισμού»: «Είναι αλήθεια ότι οι Έλληνες έχουν αντιληφθεί πως η επαφή με τους πελάτες είναι καθοριστική διότι ο υπόλληθος (πωλητής ή τηλεφωνητής) είναι η εικόνα της επιχείρησης. Είναι το στέλεχος που θα κάνει δημόσιες σχέσεις, διαπραγματεύσεις με τους πελάτες, θα εγγυηθεί για την ποιότητα των προϊόντων, θα εξυπηρετήσει και αποτελεί εν τέλει το μεσοπλαστική μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών».

ΕΙΕΠ: Η απαρχή μιας νέας εποχής

Το πρώτο, απαραίτητο βήμα για την επίλυση ενός προβλήματος είναι η αποδοχή του. Ως εκ τούτου, η ίδρυση του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) πριν από περίπου δυο χρόνια, πρέπει να λογιστεί ως μια άκρας θετική εξέλιξη. Όπως τονίζει ο κ. **Κώστας Ιωαννίδης**, business coach και συνεργάτης της **Response International** και του **ΕΙΕΠ**, «οι πλέξεις ευγένειας και εξυπηρέτηση υπάρχουν στο καθημερινό λεξιλόγιο των Ελλήνων στελεχών σε αρκετά μεγάλο βαθμό, ενώ καταβάλλονται φιλότιμες προσπάθειες για να αποτελέσουν καθημερινή πρακτική». Το πρόβλημα έγκειται, σύμφωνα με τον Κ. Ιωαννίδη, στο γεγονός «ότι πολλές φορές αποτυγχάνουμε διότι συνήθως εξυπηρετούμε τους πελάτες κατά τα δικά μας προσωπικά πρότυπα και τα δικά μας βιώματα που "γεννούν" τις προσωπικές μας συμπεριφορές. Άρα αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό», συνεχίζει ο Έλληνας business coach, «είναι ότι, όπως δεν μπορείς να είσαι λογιστής χωρίς να έχεις αποδεδειγμένα τις ικανότητες του

λογιστή, έτσι και η εξυπηρέτηση έχει τα δικά της πρότυπα, κοινά σχεδόν σε όλο τον κόσμο, πρότυπα συμπεριφοράς. Πρότυπα, τα οποία οφείλεις να τηρείς στην καθημερινή πρακτική για να εξυπηρετήσεις τους πελάτες σου είτε είσαι οδηγός ταξί, είτε δουλεύεις στο μουσείο, είτε σε μεγάλη επιχείρηση».

Έχοντας την υποστήριξη δεκάδων εταιρειών και φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα, το μη κερδοσκοπικό ΕΙΕΠ επιδιώκει να αναμορφώσει το τοπίο και η πρόσφατη εισαγωγή του συστήματος Πιστοποίησης Επαγγελματιών στην Εξυπηρέτηση Πελατών αποτελεί δίχως αμφιβολία το δεύτερο και σημαντικότερο βήμα προς την πραγματοποίηση του οράματος για μια καλύτερη, περισσότερο... εξυπηρετική Ελλάδα. Όπερ σημαίνει ότι πλέον υπάρχει πέρα από τη διάθεση για βελτίωση και ένας [ενδεδειγμένος] τρόπος για να επιτευχθεί αυτή.

Τι παρέχει λοιπόν το εν λόγω πρόγραμμα; Όσα δηλώνει η κα **Ιωάννα Μπέτσι**, διευθύντρια του ΕΙΕΠ, είναι αρκούτσως διευκρινιστικά: Το πρόγραμμα πιστοποίησης στελεχών είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα ανάπτυξης και αναγνώρισης των εργαζομένων στην εξυπηρέτηση ως επαγγελματίες στο χώρο τους, το οποίο σχεδιάστηκε προσαρμόζοντας διεθνή πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών στις ανάγκες της ελληνικής αγοράς. Η συνεχής εκπαίδευση και το on the job coaching αποτελούν κύρια συστατικά του, ενώ η διάρκεια της εκπαίδευσης κυμαίνεται συνήθως από 3 έως 9 μήνες». Σε ό,τι αφορά τη διαδικασία που ακολουθείται, διεξάγεται αρχικά ένα εισαγωγικό σεμινάριο για τη μεθοδολογία του προγράμματος και έπειτα γίνεται η τελική «διάγνωση» και η επιλογή της κατάλληλης κατηγορίας πιστοποίησης για κάθε συμμετέχοντα. Η πρώτη κατηγορία «Στελέχη Πρώτης Γραμμής» είναι σχεδιασμένη για τους εργαζόμενους που έρχονται σε άμεση και καθημερινή επαφή με τους πελάτες, η δεύτερη «Ηγεσία Ομάδας» απευθύνεται στους προϊστάμενους των ομάδων εξυπηρέτησης πελατών, ενώ η τρίτη έχει τίτλο «Στρατηγικός Σχεδιασμός» και είναι κατάλληλη για διευθυντικά στελέχη. Η εν γένει φιλοσοφία του προγράμματος περικλείεται γύρω από την πρακτική εκπαίδευση των υποψηφίων, καθότι, όπως διευκρινίζει ο Κ. Ιωαννίδης, «με το coaching ανιχνεύεις και αξιοποιείς τις δεξιότητες συμπεριφοράς των coachees και τους καθοδηγείς σε όλη την πορεία βελτίωσης της συμπεριφοράς τους. Αναλύεις πραγματικά περιστατικά μέσα από προσωπικές συναντήσεις, βρίσκεις λύσεις και κατευθύνσεις για το πώς μπορούν να βελτιώσουν τον τρόπο που εξυπηρετούν τον πελάτη, δουλεύοντας δίπλα-δίπλα και λαμβάνοντας υπόψη τις δεξιότητές τους, τα δυνατά τους σημεία καθώς και τις περιοχές βελτίωσής τους».

Τι εστί «Εξυπηρέτηση Πελατών»

«Εξυπηρέτηση είναι το συναίσθημα και οι εμπειρίες, που εισπράτουμε από μια συναλλαγή. Είναι, με άλλα λόγια, η συνολική συμπεριφορά των ανθρώπων μιας επιχείρησης, που δημιουργεί θετικές ή αρνητικές εμπειρίες στον πελάτη και καθορίζει το επίπεδο της εξυπηρέτησης και ικανοποίησής του».

Κώστας Ιωαννίδης
(Business Coach)

Ενθαρρυντική η ανταπόκριση του ιδιωτικού τομέα

Η πολυετής εφαρμογή αντίστοιχων προγραμμάτων στο εξωτερικό έχει αποδείξει ότι τα οφέλη που απορρέουν από την επένδυση των επιχειρήσεων σε αυτά είναι σημαντικά: βελτιώνεται η εικόνα της εταιρείας, αναπτύσσονται οι ατομικές δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού, δημιουργούνται πιστοί πελάτες και παράλληλα εξασφαλίζεται σε μεγάλο βαθμό η εκτίμηση και η αφοσίωση των πιστοποιημένων στελεχών στην εταιρεία όπου εργάζονται. Ωστόσο οι αμφιβολίες για το αν θα αγκαλιάσει η ελληνική επιχειρηματική κοινότητα αυτή την προσπάθεια υφίστανται διότι το πρόγραμμα είναι κάτι πρωτοποριακό για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα. Πάντως, οι πρώτες ενδείξεις είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές, αφού εταιρείες οι οποίες επενδύουν παραδοσιακά στην ποιοτική αναβάθμιση των στελεχών τους και στοχεύουν στην αριότερη εξυπηρέτηση και στη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών τους, σπεύδουν να στηρίξουν την προσπάθεια του ΕΙΕΠ. Για παράδειγμα, ο κ. **Στέλιος Σταυρίδης**, διευθύνων σύμβουλος της **Piscines Ideales** η οποία έχει βραβευτεί ως η εταιρεία με το δεύτερο καλύτερο εργασιακό περιβάλλον στη χώρα, είναι σαφής: «Εμείς που ανήκουμε στον ιδιωτικό χώρο έχουμε υποχρέωση να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν τη σχέση μας με τον πελάτη, σε όλο το φάσμα της επαφής και της εξυπηρέτησης. Όλοι εμείς στην Piscines Ideales πιστώσαμε από την πρώτη στιγμή λειτουργίας της εταιρείας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Θέλαμε φίλους αντί για πελάτες, θέλαμε συναδέλφους και συνεταιίρους αντί για υποαλλήλους και συνεργάτες και το κατορθώσαμε. Και αυτό το πετύχαμε γιατί επενδύσαμε και θα

Διαβάζω, αποφασίζω, επικοινωνώ...

Πέραν του ΕΙΕΠ, στη «μάχη» κατά της απειρούς συμπεριφοράς υπαλλήλων συμμετέχει δυναμικά με τα δικά της «στρατεύματα» η ΕΕΔΕ, στους κόλπους της οποίας λειτουργεί το Ελληνικό Ινστιτούτο Μάρκετινγκ. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της περιλαμβάνει πληθώρα σεμιναρίων που αφορούν στην εξυπηρέτηση πελατών, όπως τα «επαγγελματική εξυπηρέτηση πελατών», «after sales support», «αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών από το τηλέφωνο» και «σύγχρονα κατάσταση και επαγγελματική εξυπηρέτηση του πελάτη». Στην ερώτηση τι θα συμβούλευε κάποια εταιρεία, της οποίας οι επικεφαλής σκέφτονται να επενδύσουν στα συγκεκριμένα σεμινάρια, η Κ. Μασχοπούλου απάντησε: «Να επενδύουν άρρωστα στην εκπαίδευση των στελεχών τους. Άλλωστε το κόστος της εκπαίδευσης είναι πολύ μικρό σε σχέση με το οικονομικό όφελος που θα έχει η επιχείρηση από την αύξηση των πωλήσεων. Το κόστος δε, μηδενίζεται, σε περίπτωση που η εταιρεία κάνει χρήση της εργαζομένης εισφοράς του 0,45% ΛΑΕΚ-ΟΑΕΔ».

ΕΕΔΕ:

Το επόμενο κύμα σεμιναρίων της ΕΕΔΕ θα λάβει χώρα από 15/10 έως και 15/12. Αναλυτικές πληροφορίες θα ανακαινωθούν εντός του καλοκαιριού στο www.eede.gr. Εναλλακτικά επικοινωνήστε με το 210-2112000

ΕΙΕΠ:

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να «σπερφέρετε» στο www.customerservice.gr, να στείλετε τις ερωτήσεις σας στο cshvq@customerservice ή να καλέσετε το 210-8099409.



συνεχίσουμε να επενδύουμε σε προγράμματα επιμόρφωσης και εκπαίδευσης, όπως αυτό του ΕΙΕΠ». Εξίσου θετική άποψη εκφράζει και ο κ. **Δημήτρης Μαγγιώρος**, διευθυντής ανθρωπίνου δυναμικού στη **Marks & Spencer**: «Είναι ένα πρόγραμμα στα οποίο τα άτομα που θα πιστοποιηθούν, θα έχουν κατανοήσει και εφαρμόσει τακτικές και θα είναι κύριοι ικανοτήτων που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλους τους κλάδους της αγοράς και σε πολλά επίπεδα».

Η περίπτωση της Marks & Spencer χρήζει αναφοράς γιατί η εταιρεία ήταν ίσως η πρώτη εν Ελλάδι επιχείρηση η οποία αποφάσισε να εμπιστευτεί το πρόγραμμα του ΕΙΕΠ. Παρουσιάζουν συνεπώς ενδιαφέρον τα στοιχεία που παραθέτει ο Δ. Μαγγιώρος όσον αφορά αφενός μεν στην ανταπόκριση των υπαλλήλων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, αφετέρου δε στα κριτήρια επιλογής των στελεχών: «Οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι ανταποκρίθηκαν πιο θετικά από ότι είχαμε εκτιμήσει με αποτέλεσμα το πρόγραμμα να κυλάει πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά. Όσο για την επιλογή των συμμετεχόντων, η εταιρεία αποφάσισε, σε συνεργασία με το φορέα που πιστοποιεί τους υπαλλήλους, τη δημιουργία μιας ομάδας προς πιστοποίηση, τα μέλη της οποίας θα είναι εργαζόμενοι από κάθε επίπεδο εμπειρίας, από διαφορετικά καταστήματα, διαφορετικού φύλου και ηλικίας».

Το μέλλον... δια στόματος Bill Gates

Στην ιστοσελίδα του ΕΙΕΠ ξεχωρίζει μια εκτίμηση-πρόβλεψη του Bill Gates. «Η εξυπηρέτηση του πελάτη θα αποτελέσει την κυριότερη λειτουργία σε κάθε επιχείρηση. Οι άνθρωποι στην εξυπηρέτηση πελατών θα οδηγούνται από τη ρουτίνα της καθημερινότητας στην παροχή συμβουλών προς τον πελάτη για σημαντικά θέματα ή προβλήματα που τον απασχολούν», αναφέρει ο αμερικανός μεγιστάνας. Ο Δ. Μαγγιώρος συμμερίζεται την άποψη του αξιότιμου κυρίου Gates «δεδομένου ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι με τον ένα ή τον άλλο τρόπο πελάτες και εφόσον εξυπηρετούνται σωστά και επαγγελματικά θα μπορέσουν να εξυπηρετήσουν και τους τελικούς δέκτες των υπηρεσιών τους με τον ίδιο τρόπο». Εν τούτοις, η πρόθεση κάποιων επιχειρήσεων να



στηρίζουν έμπρακτα τις φιλότιμες προσπάθειες για την εδραίωση της εξυπηρέτησης στην Ελλάδα, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η ποιότητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη θα αναβαθμιστεί αισθητά στο εγγύς μέλλον. «Βλέπετε ωραία κτίρια, ηλεκτρονικά συστήματα, εξοπλισμούς γραφείων, πολλές φορές ακόμη και έργα τέχνης, αλλά λείπει τελείως η υποδομή σε ανθρώπινο δυναμικό επιλεγμένο με κατάλληλες διαδικασίες, σωστά εκπαιδευμένο, που να θέλει αλλά και να γνωρίζει πώς να εξυπηρετήσει σωστά και να δημιουργεί θετικές εμπειρίες στον πελάτη», δηλώνει ευθαρσώς ο Κ. Ιωαννίδης και αποκαλύπτει τη νοσηρή νοοτροπία αρκετών ελληνικών επιχειρηματιών. Ως εκ τούτου, αυτό που πρέπει να αλλάξει προκειμένου η εξυπηρέτηση να αποκτήσει τη θέση που της αξίζει είναι, σύμφωνα με την Ιωάννα Μπέτσι, «η κουλτούρα. Αυτό θα γίνει αναγκαστικά αφού οι Έλληνες αλλάζουν και επιλέγουν εκείνους τους επαγγελματίες, οι οποίοι γνωρίζουν την έννοια της ευγένειας και θεωρούν απαραίτητο συστατικό στην εργασία τους, όχι απλά την εξυπηρέτηση απλά την καλή εξυπηρέτηση». Προσθέτει δε ότι «οι συνθήκες που κυριαρχούν προδίδουν την έλλειψη παιδείας ως προς τον τομέα της εξυπηρέτησης».

Αντίστοιχη άποψη εκφράζει και ο Δ. Μαγγιώρος, επισημαίνοντας την

αναγκαιότητα για εκπαίδευση των

Ελλήνων από νεαρή ηλικία: «Αυτό που πρέπει να αλλάξει είναι η νοοτροπία των ανθρώπων που καλούνται να εξυπηρετήσουν τους πελάτες.. Πρέπει οι άνθρωποι να εκπαιδεύονται από το σχολείο και να κατανοούν τη σημασία της εξυπηρέτησης. Οφείλουμε να αναπτύξουμε το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχουμε διότι η οικονομία μας στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών. Η ευγενική και σωστή εξυπηρέτηση είναι δείγμα πολιτισμού. Οφείλουμε όλοι μας να ενισχύουμε και να ενθαρρύνουμε όσες ενέργειες έχουν ως στόχο την ενδυνάμωση της συνείδησης της εξυπηρέτησης».

View Points

«Η αλυσίδα της εξυπηρέτησης αρχίζει εσωτερικά από την ίδια την επιχείρηση και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τόσο την ικανοποίηση όσο και την εξυπηρέτηση του εξωτερικού πελάτη».

Κώστας Ιωαννίδης

«Στοχεύουμε στην ενδυνάμωση της πελατοκεντρικής νοοτροπίας της εταιρείας επενδύοντας στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των εργαζομένων που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή επαφής με τον πελάτη».

Δημήτρης Μαγγιώρος

«Η εκπαίδευση δίνει τη δυνατότητα στα στελέχη να μάθουν νέες τεχνικές, να ανταλλάξουν απόψεις και εμπειρίες με άλλους συμμετέχοντες και γενικά να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους, ώστε να επιτευχθεί ο στόχος για αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών».

Καίτη Μασχοπούλου

«Με την πιστοποίηση ευελπιστούμε να επιτύχουμε την ανάπτυξη της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών, κάτι που είναι το όραμα του ΕΙΕΠ. Η μεγαλύτερη ποιότητα μεταφράζεται σε περισσότερα κέρδη για τις εταιρείες και σε καλύτερο εργασιακό περιβάλλον για τους εργαζόμενους».

Ιωάννα Μπέτσι

«Οι ευχαριστημένοι πελάτες είναι ο μόνιμος εταιρικός στόχος μας και ταυτόχρονα το μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, το οποίο μας επιτρέπει να αυξάνουμε τη διαφορά από τον ανταγωνισμό μας».

Στέλιος Σταυρίδης