

Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ενα «μυστικό» βιωσιμότητας



→ ταυτόχρονα. Ο κάθε εργαζόμενος είναι σημαντικό να γνωρίζει τους ρόλους του, τι σημαίνει προσωπική ηγεσία, συναισθηματική νοημοσύνη, τεχνικές σωστής επικοινωνίας, διαχείριση χρόνου και πολλά άλλα που θα τον βοηθήσουν να διαχειρίζεται τα θέματά του καθημερινά σε ένα καλύτερο επίπεδο.

Επίσης, ένα νέο στοιχείο που πρόκειται να δούμε στα εκπαιδευτικά προγράμματα μέσα στο 2018, είναι η αξιοποίηση της διαφορετικότητας. Ο κάθε επιχειρηματίας σήμερα καλείται να έχει τρεις και τέσσερις γενιές ταυτόχρονα, για να μπορεί να έχει ένα ισορροπημένο αξιακό σύστημα για να μπορεί να πετύχει δυναμική εξέλιξη.

Τέλος, ένα βασικό στοιχείο, που βλέπουμε στις νέες τάσεις στην εκπαίδευση είναι η διοίκηση των Millennials. Μέσα από το πρόγραμμα Managing Millennials, οι Millennials ενθαρρύνονται να αναδείξουν τα δυνατά τους σημεία, όπως ταχύτητα, τεχνολογία, διεθνοποίηση και εξωστρέφεια ακολουθώντας τα παρακάτω:

1. Αναγνώριση της διαφορετικότητας.
2. Ανατροφοδότηση για τα αποτελέσματα.
3. Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης (γεφυρώνοντας το κενό).

● **Παρατηρείται μια σημαντική τάση στον χώρο των επιχειρήσεων που αφορά την ανάπτυξη**

ακαδημιών. Για ποιους λόγους συμβαίνει; Αφορά όλες τις επιχειρήσεις;

Μεγάλες επιχειρήσεις παγκοσμίως όπως η Apple, η MC Donald's, η General Motors έχουν εδώ και πολλά χρόνια αναπτύξει τις δίκές τους ακαδημίες. Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια μεγάλες αλλά και μικρότερες επιχειρήσεις έχουν αρχίσει επίσης να αναπτύσσουν τις δικές τους ακαδημίες. Η εμπειρία μου έχει δείξει πως πολύ πετυχημένες ακαδημίες υπάρχουν και σε επιχειρήσεις 40, 150, 250 και 20.000 ατόμων!

Η ακαδημία είναι το εσωτερικό πανεπιστήμιο μιας επιχείρησης, η έμπρακτη αγάπη της Διοίκησης για την Ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού, η απόλυτα σύγχρονη μέθοδος για τη γρήγορη και σωστή εφαρμογή μοντέλων, συστημάτων και διαδικασιών και ο συνεκτικός κρίκος στη δημιουργία εταιρικής κουλτούρας! Ενδεικτικά αναφέρω τι περιλαμβάνει μια ακαδημία για μια επιχείρηση περίπου 250-500 ατόμων.

- Τεχνικά Προγράμματα
 - Προϊοντικά Προγράμματα
 - Διοικητικά Προγράμματα
 - Εκπαίδευση Εσωτερικών Εισηγητών
 - Εκπαίδευση Προσωπικής Ανάπτυξης
 - Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Η δημιουργία εσωτερικής ακαδημίας για την κάθε επιχείρηση πρέπει να

είναι το προσωπικό όραμα κάθε σύγχρονου επιχειρηματία και ηγέτη. Τα οφέλη είναι:

- Όλες οι εκπαιδεύσεις είναι απόλυτα προσαρμοσμένες στους στόχους της επιχείρησης.
- Γρήγορη διάχυση της γνώσης και της εσωτερικής πληροφόρησης.
- Η γνώση γίνεται εργαλείο μέσα στην επιχείρηση. Φεύγουμε από την παλιά νοοτροπία που παραπονιόμασταν για ό,τι δεν δουλεύει και προχωράμε σε λύσεις.
- Η εφαρμογή διαδικασιών, συστημάτων ελέγχου κ.ά.

● **Πόσο σημαντική είναι η τάση του customer experience σήμερα για τις επιχειρήσεις; Με ποιον τρόπο πρέπει να σχεδιάζεται η εκπαίδευση στον τομέα αυτό;**

Θεωρώ ότι η Εμπειρία του Πελάτη είναι το σπουδαίο μυστικό για να πετύχουν τη βιωσιμότητά τους σήμερα οι επιχειρήσεις, προχωρώντας στη δημιουργία σχέσης φροντίδας και εμπιστοσύνης με τον πελάτη τους. Υπάρχει επιχείρηση που δεν θα ήθελε να το πετύχει αυτό; Εδώ θα ήθελα να διευκρινίσω πως η Εμπειρία του Πελάτη δεν είναι απλά 10 τεχνικές. Εμπειρία του Πελάτη είναι πώς νιώθει και αισθάνεται ο πελάτης κάθε φορά που έρχεται σε επαφή με την επιχείρηση.

Οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν μοντέλο Εμπειρίας του Πελάτη, έχουν

ταυτόχρονα και μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης εργαζομένων ενώ στις επιχειρήσεις που έχουμε εφαρμόσει και σχεδιάσει το μοντέλο Εμπειρίας του Πελάτη, βλέπουμε ότι καθημερινά κερδίζονται αφοσιωμένοι πελάτες.

● **Πόσο σημαντικό είναι το executive mentoring στο διάστημα που διανύουμε; Ποιες είναι οι τάσεις στις επιχειρήσεις και την εκπαίδευση στον τομέα αυτό το 2018;**

Το executive mentoring βοηθάει το άτομο να βελτιώσει τις διοικητικές του ικανότητες, να μπορεί να πάρει τις σωστές αποφάσεις, να διαχειριστεί σωστά τον χρόνο, την ενέργειά του και την προσωπική του εξέλιξη μέσα στην επιχείρηση. Η σχέση με τον μέντορα βοηθάει τα στελέχη να εντοπίσουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους, καθώς επίσης να βελτιώσουν συγκεκριμένες συμπεριφορές.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται ότι δεν έχουν πια χρόνο να μένουν σε παλιές, αργές και δυσκίνητες δομές που δυσκολεύουν τα αποτελέσματά τους. Η ταχύτητα των εξελίξεων, η αλλαγή συμπεριφοράς του πελάτη, η ταχύτητα του ανταγωνισμού καθώς και η συναισθηματική πίεση των στελεχών και εργαζομένων τις οδηγούν στην απόφαση της αναδιοργάνωσης σε πιο σύγχρονα μοντέλα λειτουργίας μέσα από σύγχρονη εκπαίδευση και executive mentoring.



Οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν μοντέλο Εμπειρίας του Πελάτη, έχουν ταυτόχρονα και μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης εργαζομένων ενώ στις επιχειρήσεις που έχουμε εφαρμόσει και σχεδιάσει το μοντέλο Εμπειρίας του Πελάτη, βλέπουμε ότι καθημερινά κερδίζονται αφοσιωμένοι πελάτες