

ΑΠΟΓΕΙΩΣΤΕ



ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΑΣ

11 ΙΣΤΟΡΙΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΔΩΣΕΤΕ ΩΘΗΣΗ
ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΑΣ

SHAWN DOYLE
LAUREN ANDERSON



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή..... 7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Τσίλιμαν: Ο ήρωας των χοτ ντογκ.....15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Βερν Όσκαρσον: Ένας εκπληκτικός ψαράς.....25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Λιζ Τρότερ: Η πρωταθλήτρια Αμερικής στην καθαριότητα.....35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Κάρλος Νούνιεζ: Ο ένας και μοναδικός υπεύθυνος σέρβις
της JM Lexus.....45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Μπιλ Στάτον: Ο καταπληκτικός συντηρητής.....55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Κέιτ Χόλγκεϊτ: Ο άνθρωπος-μαγνήτης.....65

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Νίκολας Ροντρίγκεζ: Οδηγώντας στην Αμερική77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Τζο Φλέμινγκ: Αχθοφόρος με ψυχή.....89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Περλ Ντίρι: Ένα αληθινό διαμάντι.....97

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

Γκόλντι Μπράουν: Η γκουρού των καλυμμάτων επίπλων 105

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

Μπεατρίς Φάρλαντ: Έμπνευση, γενναιοδωρία, θετική σκέψη ... 115

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

Σκέψεις για την εξυπηρέτηση πελατών 127

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΓΕΙΑ ΣΑΣ! Καλώς ήρθατε στο *Απογειώστε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας*. Είμαστε ο Σον Ντόιλ (Shawn Doyle) και η Λορίν Άντερσον (Lauren Anderson). Σας ευχαριστούμε που είσαστε μαζί μας. Είμαστε και οι δύο επαγγελματίες ομιλητές, εκπαιδευτές και σύμβουλοι. Κάνουμε αυτό που κάνουμε για πάνω από εξήντα χρόνια, κατά τη διάρκεια των οποίων αποκομίσαμε ορισμένα πολύτιμα μαθήματα. Συναντήσαμε και εκπαιδεύσαμε, διδάξαμε, καθοδηγήσαμε και συμβάλαμε στην εξέλιξη χιλιάδων ανθρώπων σε διάφορα μέρη του κόσμου, στην καριέρα μας ως υπάλληλοι εταιρειών και επιχειρηματίες. Όλα αυτά τα χρόνια, παρατηρήσαμε κάτι ο καθένας μας ξεχωριστά και στη συνέχεια μαζί, και έτσι αρχίζει η ιστορία του *Απογειώστε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας*.

ΠΩΣ ΓΕΝΝΗΘΗΚΕ ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ

Όλα ξεκίνησαν σε μια αίθουσα τοκετού στην Τάμπα της Φλόριντα, όταν ο μαιευτήρας-γυναικολόγος ανακοίνωσε: «Συγχαρητήρια, κάνατε ένα μωράκι. Απογειώστε το!» Ε, όχι, αστειεύομαστε. Όλα άρχισαν σε μια παμπ στην Αγγλία, όταν κάποιος είπε: «Να σας πω, δεν παίρνουμε μερικά καλώδια να το βάλουμε μπροστά; Να το απογειώσουμε!» Όχι, ούτε αυτό ισχύει.

Στην πραγματικότητα, όλα ξεκίνησαν από έναν διάλογο που είχαμε μια μέρα η Λορίν κι εγώ. Μου έλεγε για έναν καταπληκτικό άνθρωπο που ήταν υπεύθυνος εξυπηρέτησης σε μια αντιπροσωπεία αυτοκινήτων. Καθώς μου περιέγραφε γεμάτη ενθουσιασμό την ιστορία του, η αφήγηση με συνεπήρε. Είπα: «Λοιπόν, για να καταλάβω: οι πελάτες όντως τηλεφωνούν για να δουν αν είναι στην αντιπροσωπεία ο συγκεκριμένος υπάλληλος και, αν δεν είναι, αναβάλλουν το σέρβις του αυτοκινήτου τους;» Εκείνη απάντησε «ναι». Ύστερα, μου είπε ότι πράγματι έρχονται στην αντιπροσωπεία και τον βγάζουν έξω για φαγητό! Όπως θα έλεγαν κάποιοι φίλοι μου, *έμεινα κάγκελο!* Πώς ήταν δυνατόν;

Έπειτα, της είπα: «Αυτό μου θυμίζει έναν οδηγό ταξί που συνάντησα στην Ουάσινγκτον, ο οποίος φορούσε κοστούμι, γραβάτα και καπέλο και το ταξί του ήταν τόσο καθαρό που σου ερχόταν να το φας.» Η Λορίν είπε: «Εννοείς η λιμουζίνα του;» Κι εγώ απάντησα: «Όχι, το ταξί του.» Της είπα επίσης ότι ήταν ο επίσημος οδηγός ταξί για πολλά μέλη του Κογκρέσου και γερουσιαστές, που προτιμούσαν εκείνον αντί μια λιμουζίνα, και ότι, παρεμπιπτόντως, τον πλήρωναν όσο μια λιμουζίνα. Η Λορίν δεν μπορούσε να το πιστέψει. Έτσι, καθώς συνεχίσαμε να μοιραζόμαστε τις διάφορες ιστορίες και τα παραδείγματά μας, συνειδητοποιήσαμε κάτι. Ήταν σαν να μας χτύπησε κεραυνός, μια πραγματικά καθοριστική στιγμή. Αυτοί οι άνθρωποι είχαν κάτι! Είχαν όλοι κάτι το *απροσδιόριστο*, μια όμορφη, μαγική ιδιότητα που ήταν δύσκολο να περιγραφεί.

Επρόκειτο για ανθρώπους με συνηθισμένες δουλειές –ή ίσως με δουλειές που δεν ήταν και τόσο συνηθισμένες– οι οποίοι, παρά τις εμπειρίες και τις δυσκολίες της ζωής, αποφάσισαν να μην είναι συνηθισμένοι. Έκαναν τη δουλειά τους με εξαιρετικό, μοναδικό, διαφορετικό τρόπο και, κάθε μέρα, ξεπερνούσαν τις προσδοκίες των άλλων όσον αφορά το τι «θα έπρεπε» να περιλαμβάνει αυτή η δουλειά. Και το πιο σημαντικό: όλοι γύρω τους το ξέρουν, το

βλέπουν και το αναγνωρίζουν. Το βλέπουμε στους ξεχωριστούς ανθρώπους που συναντάμε όταν ταξιδεύουμε και στους ανθρώπους που συναντάμε στην τάξη και μετά από ομιλίες. Ξεχωρίζουν. Λάμπουν. Αυτό μας τρέλαινε. Ποια ήταν *αυτή η ιδιότητα*; Τελικά, το καταλάβαμε, το ξεδιαλύναμε και βρήκαμε τη λέξη που ταιριάζει σε αυτή την ιδιότητα: Απογειώστε!

ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΛΟΙΠΟΝ «ΑΠΟΓΕΙΩΣΤΕ»;

«Απογειώστε» σημαίνει πολλά πράγματα, αλλά οι άνθρωποι που «απογειώνουν» την εξυπηρέτηση πελατών τους έχουν ορισμένες συγκεκριμένες ιδιότητες:

- **Ορμή:** αυτοί οι άνθρωποι έχουν μια δύναμη, η οποία παράγει ενέργεια και ορμή, και ωθεί τα πράγματα να προχωρήσουν· αλλά ακόμα περισσότερο, είναι οι ίδιοι *ορμή*.
- **Ενθουσιασμό:** αυτοί οι άνθρωποι έχουν ισχυρά κίνητρα και επίσης κινητοποιούν τους άλλους γύρω τους μέσα από τη δύναμη της ιδιαίτερης λάμψης τους. Κι αυτό είναι τελειώς μεταδοτικό.
- **Είναι ξεχωριστοί:** δεν θα μπορούσατε ποτέ να κατηγορήσετε αυτούς τους ανθρώπους ότι είναι συνηθισμένοι, παρά το γεγονός ότι ασχολούνται με αυτό που μερικοί θα αποκαλούσαν συνηθισμένες ή κοινότοπες δουλειές.
- **Τσαγανό:** έχουν το κουράγιο, τη φιλοδοξία και τη διάθεση να παίρνουν τη δουλειά τους και να τη μετατρέπουν σε κάτι διαφορετικό. Δεν πρόκειται για μια συνηθισμένη παροχή υπηρεσιών. Κανείς δεν τους είπε να λειτουργούν έτσι, απλώς το έκαναν.
- **Είναι μεγαλειώδεις:** οι ιδιότητές τους είναι τόσο ιδιαίτερες και μεγαλειώδεις, ώστε γίνονται ορόσημα, πόλος έλξης, ένα πρότυπο εξυπηρέτησης πελατών (μερικές

φορές ακόμα και πέρα από τα όρια της ίδιας της επιχείρησης).

- **Κίνηση:** διαρκώς κινούνται, καινοτομούν, και βρίσκουν νέους τρόπους να δημιουργήσουν και να καινοτομήσουν στη δουλειά τους με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών τους. Ποτέ δεν ικανοποιούνται χρησιμοποιώντας τον ίδιο τρόπο. Ποτέ.
- **Επιδιώκουν το κάτι παραπάνω:** κάνουν περισσότερα, παίρνουν περισσότερα, κερδίζουν περισσότερα, πουλούν περισσότερα, και έχουν περισσότερους ικανοποιημένους πελάτες που συνεχίζουν να έρχονται σε αυτούς για περισσότερα.
- **Χάρισμα:** μια μαγική, μυστηριώδης ιδιότητα που τους κάνει να γοητεύουν σχεδόν όποιον συναντούν. Θα μπορούσαν να σαγηνεύσουν ακόμα και κροταλία.

Να λοιπόν ο επίσημος ορισμός «εξυπηρέτησης πελατών» που δίνουμε σε αυτό το βιβλίο:

εξυπηρέτηση πελατών (ουσιαστικό): 1. άνθρωποι σε συνηθισμένες δουλειές, που παρουσιάζουν εξαιρετικές επιδόσεις με ενθουσιασμό, ορμή και τσαγανό, 2. μια ιδιαίτερη, μοναδική ιδιότητα που κάνει τους ανθρώπους να ξεχωρίζουν και να γίνονται δύναμη ενθουσιασμού και ενέργειας, 3. κάτι που κάνει τη διαφορά όσον αφορά την εξυπηρέτηση πελατών, 4. άνθρωποι που είναι σε συνηθισμένες δουλειές, αλλά εξακολουθούν να έχουν *αυτό το κάτι* (το ξέρεις όταν το δεις· και μπορείς και να το νιώσεις).

ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΤΗΝ «ΑΠΟΓΕΙΩΣΗ»!

Με απλά λόγια, αυτό το μικρό, ταπεινό βιβλίο θα μπορούσε να μεταμορφώσει την εξυπηρέτηση πελατών σας, αν του το επιτρέψετε. Γιατί; Επειδή μόλις το αποκτήσετε και εφαρμόσετε όλα όσα λέει, θα έχετε περισσότερα χρήματα, περισσότερες πωλήσεις και περισσότερους ικανοποιημένους πελάτες. Σοβαρολογούμε: οι άνθρωποι έλκονται από ανθρώπους με τη σωστή στάση όσον αφορά την εξυπηρέτηση πελατών, όπως κολλάνε οι μύγες στο μέλι. Εσείς όχι; Δεν έλκεστε από ανθρώπους με πάθος και ενέργεια; Μην το αρνείστε –το τσιπ σε αυτό το βιβλίο έχει ένα GPS και θα σας εντοπίσουμε! Το ξέρετε ότι είναι έτσι. Έχουμε τη διάθεση να σας βοηθήσουμε να το πετύχετε. Το ξέρετε ότι το θέλετε, ότι το χρειάζεστε και ότι το έχετε κάπου μέσα σας. Η εταιρεία σας το χρειάζεται επίσης. Θα σας βοηθήσουμε να *Απογειώσετε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας!*

ΠΩΣ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΤΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΙΔΙΟΤΗΤΑ;

Μπορεί να έχετε μια «απογειωτική» στάση ή μπορεί να την έχει κάποιος που γνωρίζετε. Υποθέτουμε ότι, αν την έχετε ήδη, θέλετε κι άλλη (σωστά;). Αν δεν την έχετε, είμαστε σίγουροι ότι τη θέλετε. Πώς όμως θα την αποκτήσετε; Λοιπόν, ως οι μόνοι ομιλητές στον κόσμο (για την ώρα) που ασχολούνται με την «Απογείωση», γνωρίζουμε το μυστικό και είμαστε πρόθυμοι να το μοιραστούμε. Πήραμε συνέντευξη από καθένα από τα ιδιαίτερα άτομα σε αυτό το βιβλίο που την έχουν και εμπνευστήκαμε πολύ από αυτά. Καταφέραμε να προσδιορίσουμε τις 4-8 ιδιότητες που έχει καθένας από αυτούς τους ιδιαίτερους ανθρώπους, και μπορέσαμε να συνοψίσουμε την ουσία της συμπεριφοράς τους.

Και το πιο εντυπωσιακό: θα αποκαλύψουμε το μυστικό πίσω από τις ιδιαίτερες ιδιότητές τους και θα σας δώσουμε ιδέες και τεχνικές για να μάθετε να *Απογειώνετε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας!*

Μπορεί κανείς να μάθει αυτή τη στάση; Ναι, έτσι νομίζουμε. Σίγουρα, κάποιοι άνθρωποι γεννιούνται μ' αυτή και την έχουν ήδη σε μεγάλο βαθμό. Αλλά πιστεύουμε ότι είναι η εξαίρεση και όχι ο κανόνας. Πολλοί από εμάς δεν ξεκίνησαν έτσι· είχαμε ανθρώπους που μας ενέπνευσαν και μας δίδαξαν στη ζωή μας και, ύστερα, μια μέρα, *παπ!* την αποκτήσαμε. Πιστεύουμε ότι αν διδάξεις σε κάποιον τα γνωρίσματα των ανθρώπων που έχουν την ικανότητα να «Απογειώνουν» και τον αφήσεις να δουλέψει πάνω σ' αυτό, σε συνδυασμό με το κατάλληλο περιβάλλον, θα πετύχεις κάτι ιδιαίτερο και το άτομο αυτό θα μπορέσει να αποκτήσει θαυμάσιες δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών. Σκεφτείτε το. Είμαστε το μόνο είδος (απ' όσο γνωρίζουμε) που έχει την ικανότητα να αλλάζει τη ζωή του μέσα από τη συνειδητή σκέψη, αν το πάρουμε απόφαση. Δεν πιστεύουμε ότι θα διαβάζατε αυτό το βιβλίο αν δεν ήσασταν έτοιμοι. Είσαστε λοιπόν τελείως έτοιμοι; Το περιμένουν αυτό οι πελάτες σας; Το χρειάζεται η εταιρεία σας; Είναι η εταιρεία σας έτοιμη;

ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ

Ο Σον δίδασκε μια τάξη σε μια τράπεζα στη Σάρλοτ της Βόρειας Καρολίνας και μιλούσε για τα κίνητρα και το πάθος μέσα από ένα παράδειγμα σπουδαίας, αποτελεσματικής, συνεχιζόμενης και γεμάτης πάθος εξυπηρέτησης πελατών. Ενώ τόνιζε ένα σημείο σχετικά με το πάθος, σε μια αυθόρμητη στιγμή αυτοσχεδιασμού, είπε: «Το πάθος είναι... να... σαν τον Τσίλιμαν!» Η τάξη κραύγασε. Και οι είκοσι πέντε ήξεραν τον Τσίλιμαν με το όνομά του! Παρεμπιπτόντως, ο Τσίλιμαν είναι ο Βίκτορ Γουέρνι, ο τύπος που πουλάει χοτ ντογκ έξω από το κτίριο μία φορά την εβδομάδα (κάθε

Πέμπτη). (Αφηγούμαστε την ιστορία του στο Κεφάλαιο 1). Ο Σον τον είχε δει εν δράσει την προηγούμενη εβδομάδα. Γιατί τον θυμόταν; Δεν δούλευε καν στην τράπεζα. Γιατί; Επειδή έχει αυτό το κάτι –αυτή την ιδιότητα.

Σε αυτό το βιβλίο, θα διαβάσετε για το συναρπαστικό προφίλ που διαθέτουν σύμβουλοι εξυπηρέτησης, πωλητές χοτ ντογκ, ιδιοκτήτες ψαράδικων, γυμναστές, οδηγοί ταξί, αρτοποιοί και κατασκευαστές κηροπήγιων, που όλοι τους έχουν τις μαγικές ιδιότητες. Είναι όλοι τους συνηθισμένοι άνθρωποι που δουλεύουν σκληρά κάθε μέρα, αλλά που η δουλειά τους δεν είναι κοινότοπη. Αγαπούν αυτό που κάνουν. Το κάνουν με ένα πάθος που εστιάζει στον πελάτη τους, παρέχοντας σπουδαία εξυπηρέτηση πελατών κάθε φορά στον καθένα, κάθε μέρα.

Μετά το τέλος της παρουσίασης κάθε προφίλ, θα δείτε μια σύνοψη των 4-8 ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που έχουν και τις προτάσεις μας για το πώς να τα ενσωματώσετε στη ζωή και στην εταιρεία σας. Έτσι θα μπορέσετε να *Απογειώσετε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας!*

Βλέπουμε ανθρώπους που έχουν μπουχτίσει με τους αστέρες των μέσων μαζικής ενημέρωσης, που είναι πλούσιοι, προνομιούχοι, που τα βρήκαν όλα έτοιμα, και μπορεί ακόμα και να είναι διάσημοι επειδή απλώς είναι διάσημοι ή βλακωδώς τυχεροί. Θέλουμε να κάνουμε τα άτομα που διαλέξαμε τους αστέρες αυτού του βιβλίου. Εργάστηκαν σκληρά και έφτιαξαν μόνοι τους την τύχη τους. Όπως θα δείτε, δεν τους δόθηκε ποτέ τίποτα εκτός από μια ευκαιρία και μερικές φορές μια επιταγή. Πιστεύουμε ότι αυτοί είναι οι αληθινοί ήρωες. Και επειδή τα κατάφεραν, ίσως είναι πιο εύκολο να πιστέψετε ότι εσείς και η ομάδα σας μπορείτε επίσης να τα καταφέρετε. Στόχος μας είναι να κάνουμε τη διαφορά στον κόσμο και πιστεύουμε ότι, με το να μοιραστούμε αυτές τις ιστορίες μαζί σας, μπορούμε να σας κάνουμε να τον αλλάξετε κι εσείς.

Μια γρήγορη σημείωση για το πώς να χρησιμοποιήσετε αυτό το βιβλίο. Στο τέλος κάθε κεφαλαίου, θα δείτε δύο ενότητες: τις Σημειώσεις και το Δούλεψέ ΤΟ! Η καθεμία από αυτές εξυπηρετεί έναν συγκεκριμένο σκοπό. Οι Σημειώσεις έχουν σχεδιαστεί ώστε να συνοψίζουν ορισμένα από τα κύρια σημεία προς μάθηση από τη ζωή του κάθε ατόμου. Στην ενότητα Δούλεψέ ΤΟ, θα βρείτε αρκετές προτάσεις σχετικά με την εφαρμογή των σημείων αυτών στη δική σας ζωή και εργασία. Όλες αυτές οι προτάσεις είναι είτε παρατηρήσιμες και μετρήσιμες ή χειροπιαστές. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι απλώς αόριστες ιδέες ή έννοιες, αλλά τεχνικές που μπορούν να εφαρμοστούν τώρα στη ζωή σας. *Το πιάσατε, φίλοι μου;*

Γι' αυτό, ας ξεκινήσουμε. Να η πρώτη μας ιστορία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1



ΤΣΙΛΙΜΑΝ: Ο ΗΡΩΑΣ ΤΩΝ ΧΟΤ ΝΤΟΓΚ

ΟΤΑΝ είδαμε για πρώτη φορά τον Τσίλιμαν στη Σάρλοτ της Βόρειας Καρολίνας, μείναμε έκπληκτοι. Ήταν έξω από το κτίριο μιας τράπεζας, μια Πέμπτη, μπροστά από μια μεγάλη ουρά από ανθρώπους που περίμεναν υπομονετικά να τους εξυπηρετήσει. Ενώ οι άνθρωποι περίμεναν στην ουρά, ο Τσίλιμαν τούς έλεγε διαρκώς αστεία κι εκείνοι γελούσαν κι αστειεύονταν. Τους ρωτούσε αν ήθελαν τη δική του μάρκα μουστάρδας πάνω στο χοτ ντογκ τους (την επονομαζόμενη «Αφράτο Λαγουδάκι») ή την «παγκοσμίου φήμης» σος του, που λεγόταν Μερλό-Μπάρμπεκιου (και την έφτιαχνε με κρασί). Οι άνθρωποι στην ουρά διάβαζαν διάφορες χιουμοριστικές επιγραφές καθώς περίμεναν: «Τα τσίλι ντογκ σάς κάνουν εξυπνοτερότερους. -Άλμπερτ Αϊνστάιν» και «Αν βάζατε σε σειρά όλα τα χοτ ντογκ που έχουμε ποτέ σερβίρει, σίγουρα αυτή θα ήταν πολύ μεγάλη σειρά.» Μια άλλη επιγραφή έλεγε: «Είμαι ο μοναχογιός ενός μοναχογιού ενός μοναχογιού.»

Αν το σκεφτείτε, ήταν εκπληκτικό. Οι πωλητές χοτ ντογκ υποτίθεται ότι προσφέρουν φαγητό, όχι διασκέδαση και τόνωση του ηθικού. Συνήθως είναι βαρετοί και κανείς δεν τους θυμάται. Δεν περιμένει κανείς να διαπρέπουν στην εξυπηρέτηση πελατών. Αλλά

αυτός δεν είναι και δεν ήταν ποτέ ο τρόπος με τον οποίο έκανε τη δουλειά του ο Βίκτορ Γουέρνι. «Το ζήτημα δεν ήταν ποτέ τα χορντογκ», λέει. «Το ζήτημα ήταν πάντα να γίνω ένας θρύλος». Το λέει αυτό με έναν τρόπο που είναι αξιοσημείωτος, γιατί ακούγεται σαν μια αποστολή γεμάτη πάθος και όχι σαν εγωιστική δήλωση.

Ο Βίκτορ άρχισε την καριέρα του δουλεύοντας σε διάφορα εστιατόρια και μονάδες εστίασης, όπως πιτσαρίες και καφετέριες. Κάποτε δούλεψε ως υπεύθυνος σε μια πιτσαρία και συνειδητοποίησε ότι αυτό που του άρεσε πιο πολύ ήταν να συναναστρέφεται με τους ανθρώπους και να τους εξυπηρετεί. Η εξυπηρέτηση πελατών ήταν κομμάτι του είναι του.

Στην πιτσαρία που ήταν υπεύθυνος, υιοθέτησε μια άκρως μοναδική προσέγγιση όσον αφορά το σερβίρισμα της πίτσας και τη συναναστροφή με τους πελάτες. Κάθε φορά που έρχονταν παιδιά με τις οικογένειές τους, έκαναν μια ζωγραφιά, έγραφαν πάνω της το όνομά τους και ύστερα την κολλούσαν στον τοίχο του εστιατορίου. Στο τέλος, όλοι οι τοίχοι είχαν καλυφθεί με τις ζωγραφιές και τα σχέδια των παιδιών. Αυτό οδήγησε σε ένα ενδιαφέρον φαινόμενο: τα παιδιά έφερναν τις οικογένειές τους για να τους δείξουν τα έργα τους, γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση της δουλειάς της πιτσαρίας. Ήταν το σήμα κατατεθέν. Δυστυχώς, η διεύθυνση αποφάσισε ότι αυτό ήταν μια «υπερβολή» και ξεκόλλησε όλες τις ζωγραφιές, γεγονός που οδήγησε στην κατακόρυφη πτώση της δουλειάς.

Σε μια καφετέρια που δούλευε ο Βίκτορ, του άρεσε να συναναστρέφεται και να αστειεύεται με τους πελάτες και πάντοτε τους έκανε να χαμογελούν. Αλλά γρήγορα κουράστηκε με την προσέγγιση του υπεύθυνου της καφετέριας. Ο υπεύθυνος τον επέκρινε επειδή υπήρχαν λεκέδες από καφέ πάνω στον πάγκο. Ο Βίκτορ έλεγε: «Μα φυσικά υπάρχουν λεκέδες πάνω στον πάγκο: σε καφετέρια βρισκόμαστε!» Οι συμπεριφορές και η νοοτροπία των επιχειρηματιών και η εμμονή τους «όσον αφορά το συμφέρον

του κόσμου» τρέλαιναν τον Βίκτορ. Δεν νοιάζονταν για τους πελάτες όπως εκείνος.

Ο Βίκτορ και η σύζυγός του αποφάσισαν να πάνε διακοπές και να ταξιδέψουν για λίγο στην Ευρώπη. Και οι δυο τους είχαν πολύ χρόνο για να σκεφτούν. Όταν μια μέρα ταξίδευαν με το αυτοκίνητο, ο Βίκτορ ρώτησε τη γυναίκα του: «Τι πιστεύεις ότι πρέπει να κάνω;» Εκείνη παρέμεινε για λίγο σιωπηλή και έπειτα είπε «Πιστεύω ότι πρέπει να γίνεις πωλητής χοτ ντογκ» και χαμογέλασε. Ο Βίκτορ, στην αρχή, νόμισε ότι αστειευόταν και τη ρώτησε αν μιλούσε σοβαρά. Εκείνη του απάντησε: «Ναι, νομίζω ότι διαθέτεις όλες τις δεξιότητες και τις ικανότητες για να γίνεις πωλητής χοτ ντογκ. Έχεις το υπόβαθρο και την εμπειρία σου στην εστίαση, κι έχεις και την προσωπικότητα για να πετύχεις.»

Ο Βίκτορ το σκέφτηκε για αρκετές εβδομάδες και συμβουλεύτηκε φίλους, γιατί για κάποιο λόγο η ιδέα τού φαινόταν ανόητη. Όλοι του οι φίλοι τον υποστήριξαν και είχαν τη γνώμη ότι έπρεπε να το τολμήσει. Ερεύνησε πόσο θα стоίχιζε να αγοράσει ένα καροτσάκι για χοτ ντογκ και τι άδεια θα χρειαζόταν και, όπως λέει ο ίδιος, «Μερικές φορές, υπάρχει συνδυασμός καλού συγχρονισμού και τύχης». Και η τύχη το 'φερε, ένας πωλητής χοτ ντογκ, στο κέντρο της Σάρλοτ, σε μια δημοφιλή γωνία, να τα παρατήσει και το πόστο εκείνο ήταν τώρα διαθέσιμο για δύο μέρες την εβδομάδα. Η συνέχεια είναι γνωστή.

Ο πρώην κωμικός και ηθοποιός έστησε έναν πάγκο με χοτ ντογκ στη γωνία της 4ης Λεωφόρου και Τράιον στο κέντρο της Σάρλοτ, στη Βόρεια Καρολίνα. «Οι άνθρωποι έχουν μια επιλογή όταν σηκώνονται κάθε πρωί», λέει. «Μπορούν να έχουν μια κακή μέρα ή μια καλή μέρα. Εγώ επιλέγω να έχω μια καλή.» Άρχισε να μιλά με τον κόσμο που έκανε ουρά, να αστειεύεται μαζί τους και κάθε μέρα αναρτούσε στην ταμπέλα του και ένα νέο τρελό γνωμικό. «Προσπαθώ να έχω μια προσωπική σχέση με κάθε άτομο. Πιστεύω ότι οι άνθρωποι πραγματικά διψούν για επαφή' είναι

μια ανθρώπινη ανάγκη. Προσπαθώ με τον καθένα να έχω μια προσωπική επαφή σε σχέση με κάτι. Μπορεί να είναι ο καιρός, το όνομά τους, οι αθλητικές ειδήσεις της ημέρας, οτιδήποτε.» Χαμογελά και λέει: «Οποιοδήποτε κουτορνίθι με τέσσερις χιλιάδες δολάρια μπορεί να ανοίξει μια καντίνα με χοτ ντογκ –αλλά εγώ θέλω να είμαι ο πωλητής χοτ ντογκ– ο Τσίλιμαν!»

«Άλλο ένα μάθημα που έμαθα από νωρίς», λέει ο Βίκτορ, «είναι ότι αν οι άνθρωποι είναι λίγο χαρούμενοι και δεν σκέφτονται ότι περιμένουν στην ουρά, δεν τους πειράζει. Δεύτερον (το έμαθα αυτό στην εστίαση), οι άνθρωποι στο πίσω μέρος της ουράς χρειάζονται αναγνώριση. Όσο τους τη δίνεις, τόσο εκείνοι θα παραμένουν στη θέση τους».

Η δουλειά άρχισε να αυξάνεται και, χωρίς στην ουσία να αναζητά καινούρια σημεία, βρήκε ένα πόστο δύο μέρες την εβδομάδα έξω από τα γραφεία της τράπεζας και μία επιπλέον μέρα έξω από μια νομική σχολή. Οι άνθρωποι έβρισκαν διασκεδαστικά τα μοναδικά ονόματα που έδινε στις σος του. «Προσέχω διάφορα πράγματα», λέει ο Τσίλιμαν, «και πιστευα ότι τα ονόματα για τις σος που βλέπει κανείς σε φαστφουντάδικα, και ιδίως οι καυτερές σος, είναι απαίσια και τρομακτικά. Ξέρεις, ονόματα όπως «Καυτή Σος Αυτοκτονίας» ή κάτι όπως «Σος Πεταμένα Μυαλά» με ένα απαίσιο κρανίο από πάνω. Ποιος θα ήθελε να φάει κάτι τέτοιο; Έτσι, σκαρφίστηκα ονόματα που ακούγονται καλύτερα και που σε προδιαθέτουν να τα δοκιμάσεις, όπως «Αφράτο Λαγουδάκι» (μουστάρδα) και «Αφρατότερο Λαγουδάκι» (πιο καυτερή μουστάρδα), σος «Μπάρμπεκιου Χνουδωτό Μωρό» (απαλή) και «Το Θεόσταλτο Μπάρμπεκιου» (πρέπει να το δοκιμάσεις)».

Γιατί να χρησιμοποιεί κανείς τέτοια τρελά ονόματα για τα προϊόντα του; Ο Βίκτορ λέει: «Δεν είμαι τελείως σίγουρος γιατί, αλλά πάντοτε είχα ένα είδος εμμονής με το να δίνω ονόματα στα πράγματα. Όταν ήμουν ηθοποιός, είχα μια κάρτα που έλεγε:

“Βίκτορ Γουέρνι: ηθοποιός, κωμικός και θρυλικό μοντέλο για τους τυφλούς”.» Καγχάζει. «Ξέρω ότι δεν είναι πολιτικώς ορθό, αλλά ακόμα θυμούνται την κάρτα. Ο στόχος μου είναι απλός: ένα, να κάνω τους ανθρώπους να γελάνε, και δύο, να με θυμούνται –όχι μόνο για το προϊόν, αλλά να με θυμούνται για μένα.» Έχει μια καυτερή σος, μια κέτσαπ, πέντε μουστάρδες, έξι μαγιονέζες και πέντε σος μπάρμπεκιου. «Τρελαίνομαι να πειραματίζομαι με το φαγητό.»

Τα παιδικά χρόνια του Βίκτορ διαμορφώθηκαν από έναν πατέρα που είχε ειρωνικό χιούμορ και μια μητέρα που ήταν υπερβολικά εξωστρεφής. Ήταν ηθοποιός στο θέατρο και έπαιζε ακορντεόν για όποιον ήταν πρόθυμος να ακούσει. «Κανείς δεν ήθελε να ακούει να παίζουν ακορντεόν», μου υπενθύμισε εκείνος. «Κανείς ποτέ δεν θέλει!» Η θεία του η Τζινέτα ήταν η «πολυλογού» της οικογένειας· το τρελό χιούμορ της στις οικογενειακές συγκεντρώσεις τούς έκανε όλους να γελούν και ίσως να διαμόρφωσε και το δικό του είδος χιούμορ σήμερα. Επίσης, τον επηρέασε και ένας δάσκαλος θεάτρου στο γυμνάσιο, ο Αρτ Γκείγκ. Ο Αρτ δίδασκε θέατρο, αλλά το κυριότερο: ενθάρρυνε τον Βίκτορ να ασχοληθεί με το Project Adventure, ένα πρόγραμμα του Outward Bound¹ που εστίαζε στην τεχνοτροπία. Αυτό τον έκανε να αποκτήσει αυτοπεποίθηση.

Ο Τσίλιμαν πιστεύει ότι το μυστικό της επιτυχίας και της εξυπηρέτησης πελατών είναι απλό, αλλά δύσκολο να το μάθει κανείς. «Να επιδιώκετε πάντα την προσωπική επαφή. Πηγαίνω στο κατάστημα Sam’s Club για να αγοράσω προμήθειες και όσοι δουλεύουν εκεί με γνωρίζουν, χαίρονται που με βλέπουν και με χαιρε-

¹ Σ.τ.Μ.: Διεθνής, μη κερδοσκοπικός οργανισμός για την εκπαίδευση στην ύπαιθρο, στον οποίο συμμετέχουν περίπου σαράντα σχολεία ανά την υφήλιο και ο οποίος εστιάζει στην προσωπική ανάπτυξη και στην καλλιέργεια των κοινωνικών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων μέσω της υλοποίησης δραστηριοτήτων στην ύπαιθρο.

τούν. Πρέπει να σας πω ότι οι φίλοι μου εκπλήσσονται. Μπορεί να ακούγεται υπερβολικό, αλλά στους ανθρώπους αρέσει να έχουν επαφή με τους πάντες».

Μια μέρα που έκανε ζέστη, ένας άντρας με έναν σκύλο ήρθε στο καροτσάκι του και παρήγγειλε ένα χοτ ντογκ, μια σόδα και ένα μπουκάλι νερό. Ο Τσίλιμαν τού έδωσε το χοτ ντογκ, τη σόδα, το μπουκάλι νερό και μια κούπα. Ο άντρας κοίταξε την κούπα και ρώτησε: «Γιατί μου δίνεις την κούπα;» Ο Βίκτορ χαμογέλασε και είπε: «Η κούπα είναι για τον σκύλο σας. Το ξέρω ότι η σόδα είναι για σας, αλλά το νερό είναι για τον σκύλο σας.» Ο άντρας εντυπωσιάστηκε, αλλά ο Βίκτορ λέει: «Αυτό είναι το κάτι παραπάνω. Εκεί έγκειται η εξυπηρέτηση, στις μικρολεπτομέρειες.» Η εξυπηρέτησή του είναι τόσο καλή που κάθε μέρα βγάζει, πέρα από τις εισπράξεις του, και ένα 15% έξτρα σε φιλοδώρηματα. Κανείς δεν δίνει συνήθως φιλοδώρημα στους πωλητές χοτ ντογκ, σωστά;

Ο Τσίλιμαν έχει πελάτες που είναι τόσο πιστοί ώστε περνούν δίπλα από το καροτσάκι του και λένε με ένοχο ύφος: «Λυπάμαι, δεν μπορώ να αγοράσω το φαγητό σου σήμερα. Έχω να πάω σε ένα επαγγελματικό γεύμα.» Η σχέση που έχει καλλιεργηθεί μεταξύ τους τους κάνει να νιώθουν υποχρεωμένοι να σταματήσουν και να αγοράσουν φαγητό από αυτόν.

Ο Βίκτορ λέει: «Η ειρωνεία είναι ότι ποτέ δεν κυνήγησα τίποτα. Κάνω ό,τι κάνω και, ό,τι είναι να συμβεί, απλώς συμβαίνει. Νέες τοποθεσίες προσφέρονται κάθε μέρα: άνθρωποι μού ζητούν να πουλάω τα χοτ ντογκ μου σε φεστιβάλ. Απλώς συμβαίνει.» Επί του παρόντος, προσπαθεί να κλείσει μια συμφωνία για τη συσκευασία και διάθεση των σος του. «Με συνάντησαν και μου το ζήτησαν... όπως είπα, απλώς συνέβη.» Αφήνουμε τον Τσίλιμαν να φοράει ένα τρελό καπέλο και να αστειεύεται με μια γυναίκα για το όνομά της. Εκείνη γελά κι ύστερα χαμογελά, ενώ αγοράζει ένα χοτ ντογκ.

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. **Επαφή.** Ξεφύγετε από την πεπατημένη και προσπαθήστε να βρείτε μια μέθοδο ή τεχνική για να έρθετε σε επαφή με τους ανθρώπους. Στην εποχή της τεχνολογίας και των απρόσωπων σχέσεων, οι άνθρωποι θέλουν να καλλιεργήσουν την επαφή με προσωπικό και μοναδικό τρόπο. Όπως λέει ο Τσίλιμαν, «Διψούν γι' αυτή».
2. **Να πρωτοτυπείτε.** Οι επιγραφές με τα αστεία αποφθέγματα, το χιούμορ, τα ασυνήθιστα ονόματα για τις σος είναι όλα πρωτότυπα και, το πιο σημαντικό, αξιοσημείωτα. Το συνηθισμένο απλώς το ξεχνάμε, ενώ θυμόμαστε το ασυνήθιστο και το μοναδικό. Μιλάμε επίσης στους φίλους μας γι' αυτό, εξασφαλίζοντας διαφήμιση από στόμα σε στόμα (που είναι το καλύτερο είδος).
3. **Να υπηρετείτε τους ανθρώπους.** Όταν υπηρετείτε τους ανθρώπους και δεν ανησυχείτε για τους κανόνες και τους κανονισμούς και ότι μπορεί να υπερβάλλετε, εκείνοι ανταποκρίνονται. Κάποιοι μάνατζερ με καλή πρόθεση τείνουν να παραμερίζουν τα πράγματα που αρέσουν στους ανθρώπους για τους δικούς τους προσωπικούς λόγους, που δεν ταυτίζονται με εκείνους των πελατών. Η συνέπεια είναι θυμωμένοι πελάτες και χαμένη δουλειά και πωλήσεις.
4. **Επανεφεύρετε την κατηγορία σας.** Υπήρχαν πολλοί πάγκοι με χοτ ντογκ πριν από τον Τσίλιμαν, αλλά, χρησιμοποιώντας μοναδικές προσεγγίσεις και ιδέες, άλλαξε την κατηγορία του. Δεν έχει καθόλου ανταγωνιστές. Οι άνθρωποι θέλουν να περιμένουν στην ουρά για το φαγητό και το σόου.

ΚΑΝΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ ΦΑΝΑΤΙΚΟΥΣ ΟΠΑΔΟΥΣ ΣΑΣ

Η σωστή εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να κάνει τη διαφορά ανάμεσα σε μια εταιρεία τελματωμένη στη μετριότητα και μια εταιρεία κερδοφόρα πέραν πάσης προσδοκίας. Σε αυτό το ευανάγνωστο και απολαυστικό βιβλίο θα γνωρίσετε έντεκα ιστορίες επιτυχίας που θα δώσουν απίστευτη ώθηση στην εξυπηρέτηση των πελατών σας.

Ανεξάρτητα από την ιδιότητά σας –ιδιοκτήτης μιας μικρομεσαίας επιχείρησης, διευθυντής εξυπηρέτησης πελατών ή ένα απλό στέλεχος που εργάζεται στον ευρύτερο τομέα της εξυπηρέτησης πελατών– αυτό το βιβλίο θα σας βοηθήσει να βελτιώσετε σε πολύ μεγάλο βαθμό τις επιδόσεις σας και θα σας επιτρέψει:

- Να μετατρέψετε τους ικανοποιημένους πελάτες σας στους φανατικότερους οπαδούς της επιχείρησής σας.
- Να μειώσετε τις δαπάνες μάρκετινγκ χωρίς να μειώσετε το πελατολόγιό σας, βελτιώνοντας ταυτόχρονα τη φήμη της εταιρείας σας.
- Να δημιουργήσετε ένα εργασιακό περιβάλλον στο οποίο όλοι οι εργαζόμενοι θα νιώθουν ενθουσιασμένοι και θα έχουν υψηλά κίνητρα.

Ο Σον Ντόιλ και η Λόρεν Άντερσον –και οι δύο καταξιωμένοι επαγγελματίες σύμβουλοι επιχειρήσεων– σας προσφέρουν σε αυτό το βιβλίο πρακτικά βήματα από τα οποία μπορείτε να επωφεληθείτε αμέσως! Θα σας εμπνεύσουν με αληθινές ιστορίες όπου περιγράφονται περιπτώσεις εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών, που θα σας δώσουν την ευκαιρία να δείτε την επιχείρησή σας και τη θέση σας σε αυτή με μια εντελώς νέα ματιά.

Οπότε... τι περιμένετε;

Απογειώστε την Εξυπηρέτηση των Πελατών σας σήμερα!



ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Δομοκού 4, Σταθμός Λαρίσης, 10440 ΑΘΗΝΑ, Τηλ. 210-5237635
info@klidarithmos.gr www.klidarithmos.gr
www.facebook.com/klidarithmos.gr

ISBN 978-960-461-704-3

