

Συνεργασία για μια **πράσινη**, **ανταγωνιστική** και χωρίς αποκλεισμούς Ευρώπη

ΕΝΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Δεξιότητες απασχολησιμότητας 4/4:

Εξυπηρέτηση πελατών



ΣΑΡΩΝΙΣ Κέντρο διά Βίου Μάθησης



Μάρτιος 2020

Αρ. Έργου: 2017-1-285

Το έργο NESET χρηματοδοτείται με 1 124 551 € από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγίων του ΕΟΧ και της Νορβηγίας. Ο στόχος του έργου είναι η υποστήριξη σε μία ευρεία διακρατική βάση της βιώσιμης ενσωμάτωσης των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας ευνοϊκών συνθηκών απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού.

Συνεργασία για μια **πράσινη, ανταγωνιστική** και χωρίς αποκλεισμούς Ευρώπη

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το έργο «NESET – NEETs' Empowerment for Sustainable Employment in the Tourism sector» είναι διάρκειας 3 ετών, χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγιών του ΕΟΧ και της Νορβηγίας για την Νεανική Απασχόληση. Στοχεύει στην υποστήριξη της ένταξης των νέων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού στις συμμετέχουσες στο έργο χώρες, δημιουργώντας για τους NEETs συνθήκες απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού, συμπεριλαμβάνοντας και τον εναλλακτικό τουρισμό.

Οι συμμετέχουσες χώρες στο έργο NESET είναι: Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Ελλάδα, Ιταλία, Πορτογαλία και Ρουμανία, ενώ η Ισλανδία συμμετέχει στην υλοποίηση του έργου ως χώρα μεταφοράς τεχνογνωσίας.

Η εγκεκριμένη πρόταση του Έργου ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι θα παραχθούν συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ενότητες για την υποστήριξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος που απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους με χαρακτηριστικά NEET στις χώρες εταίρους. Οι ενότητες αυτές, πραγματεύονται διάφορους τύπους δεξιοτήτων που σχετίζονται με την ενίσχυση της εργασιακής απόδοσης των νέων στον κλάδο του Τουρισμού. Μία από αυτές τις ομάδες δεξιοτήτων είναι οι «Δεξιότητες Απασχολησιμότητας», ενώ δύο ακόμη ομάδες, οι «Δεξιότητες Επιχειρηματικότητας που σχετίζονται με τον Τουρισμό» και «Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες» περιλαμβάνονται επίσης στη σειρά των εκπαιδευτικών ενοτήτων του NESET. Το Κέντρο δια βίου Μάθησης ΣΑΡΩΝΙΣ είναι ο εταίρος του έργου που συντονίζει την ανάπτυξη των εκπαιδευτικών ενοτήτων που αφορούν την ομάδα δεξιοτήτων «Δεξιότητες Απασχολησιμότητας».

Τέσσερις εκπαιδευτικές ενότητες που αφορούν Δεξιότητες Απασχολησιμότητας έχουν αναπτυχθεί από το ΣΑΡΩΝΙΣ Κέντρο δια Βίου Μάθησης, δηλαδή **Ομαδικότητα στην Εργασία (1/4), Επίλυση Προβλημάτων (2/4), Διαχείριση χρόνου και άγχους (3/4) και Εξυπηρέτηση πελατών (4/4)**.

Το ΣΑΡΩΝΙΣ θα ήθελε να ευχαριστήσει τον καθηγητή Ιωσήφ Χασσίδ για τη συμβολή του στην προετοιμασία αυτών των ενοτήτων.

ΣΑΡΩΝΙΣ Κέντρο δια Βίου Μάθησης

Μάρτιος 2020

ΔΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΤΑΚΤΗ

Η παρούσα Εκπαιδευτική Ενότητα έχει διαμορφωθεί αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Το περιεχόμενό της δεν είναι κατ' ανάγκη πρωτότυπο σε όλη του την έκταση καθώς εκτός από τη συνεισφορά του συντάκτη του βασίζεται επίσης σε υλικό από διάφορες άλλες πηγές που θεωρούνται σχετικές, χρήσιμες για εκπαιδευτικούς σκοπούς και μεταβιβάσιμες. Αυτό αναφέρεται στο κείμενο με διάφορους τρόπους. Ωστόσο, ο συντάκτης αναλαμβάνει την ευθύνη για την τυχούσα ελλιπή αναφορά όλων των σχετικών πηγών στο κείμενο της Ενότητας.

Σελίδα | 3

Πίνακας Περιεχομένων

Εκπαιδευτικοί στόχοι:.....	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 1. Δεξιότητες Απασχολησιμότητας-Ποιες είναι; Για ποιον λόγο είναι σημαντικές; 5	
Ενότητα 2. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών	10
2.1. Προσδοκίες πελατών	12
2.2. Τα παράπονα προσφέρουν ευκαιρίες.....	13
2.3. Οι πέντε πρώτες βασικές υπηρεσίες που χρειάζεται ένας πελάτης σε ένα εστιατόριο 14	
2.4. Videos σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών.....	16
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	17
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	18
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	19

Απασχολησιμότητα / Δεξιότητες Διαχείρισης Πελατών

Σελίδα | 5

Εκπαιδευτικοί στόχοι:

Κατόπιν της μελέτης της παρούσας εκπαιδευτικής ενότητας, οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να:

1. Ορίζουν τις δεξιότητες απασχολησιμότητας - Ποιες είναι; Γιατί είναι σημαντικές;
2. Κατανοούν τη σημασία τους και πώς αυτές βοηθούν
3. Εκτιμήσουν τη σημασία της Εξυπηρέτησης Πελατών στον κλάδο Τουρισμού γενικότερα
4. Προσδιορίσουν βασικά ζητήματα της Εξυπηρέτησης Πελατών στον επιμέρους κλάδο της Εστίασης

ΕΝΟΤΗΤΑ 1. Δεξιότητες Απασχολησιμότητας – Ποιες είναι; Για ποιον λόγο είναι σημαντικές; *

Αρχικά, μπορεί να θεωρήσετε ότι η Απασχολησιμότητα είναι μια μάλλον αόριστη έννοια και ότι έχει σχέση με την προετοιμασία κάποιου («να γίνει ικανός») για την πρώτη του δουλειά. Στην πραγματικότητα, η Απασχολησιμότητα είναι μια λέξη που μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διαφορετικά πλαίσια και με διαφορετικές έννοιες.

Ένας κατάλληλος ορισμός θα ήταν ότι: **«Η Απασχολησιμότητα είναι ένα σύνολο επιτευγμάτων - δεξιοτήτων, κατανόησης και προσωπικών ιδιοτήτων – που δίνει στους ανθρώπους μεγαλύτερες πιθανότητες να βρουν εργασία και να είναι επιτυχημένοι στα επαγγέλματα που έχουν επιλέξει. Αυτό ωφελεί τον εαυτό τους, το εργατικό δυναμικό, την κοινότητα και την οικονομία».**

Η Απασχολησιμότητα δεν αφορά μόνο την εξεύρεση εργασίας! Πολύ περισσότερο από αυτό, πρόκειται για ένα ευρύτερο σύνολο δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών που θα επιτρέψουν σε ένα άτομο να παραμείνει ανταγωνιστικό και να είναι επιτυχημένο καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής του ζωής.

Η κατάλληλη και επαρκής εκπαίδευση σε ένα συγκεκριμένο μάθημα ή επάγγελμα, μπορεί σίγουρα να σας δώσει ένα πλεονέκτημα για την μελλοντική σας καριέρα. Αρχικά, θα μπορείτε να υποβάλετε αίτηση σε θέσεις εργασίας που καθορίζουν ότι πρέπει να έχετε παρακολουθήσει (και να έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς) συγκεκριμένα μαθήματα και το αντικείμενο που έχετε σπουδάσει μπορεί να είναι αυτό που επιζητούν κάποιοι εργοδότες. Ωστόσο, ακόμη και αν έχετε ένα πτυχίο σχετικό με την θέση για την οποία υποβάλετε υποψηφιότητα, πιθανότατα θα ανταγωνιστείτε με άλλους που έχουν τα ίδια ή παρόμοια προσόντα. Οι εργοδότες θεωρούν γενικά τις Δεξιότητες Απασχολησιμότητας, μαζί με τις τεχνικές δεξιότητες, ως ιδιαίτερως επιθυμητά χαρακτηριστικά για τους εργαζομένους τους. Οι Δεξιότητες Απασχολησιμότητας μπορούν να βοηθήσουν στην εξεύρεση εργασίας, στην αυξημένη απόδοση στην εργασία και στην προαγωγή σε ανώτερες θέσεις. Οι Δεξιότητες Απασχολησιμότητας μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε επιτυχίες και σε άλλους τομείς της ζωής. **Με άλλα λόγια, οι Δεξιότητες Απασχολησιμότητας είναι χρήσιμες καθώς είναι μεταβιβάσιμες και μπορούν να προσαρμοστούν σε διαφορετικές καταστάσεις!**

Επομένως, **Απασχολησιμότητα, είναι ο μοναδικός συνδυασμός δεξιοτήτων, ικανοτήτων και προσωπικών χαρακτηριστικών που διαθέτει ένα άτομο, ο οποίος τον κάνει να ξεχωρίζει από το πλήθος!**

Ο κόσμος της εργασίας αλλάζει πολύ γρήγορα. Η καριέρα κάποιου είναι πιθανό να περιλαμβάνει πολλούς διαφορετικούς εργασιακούς ρόλους και εργοδότες, και ακόμη και αν κάποιος παραμείνει στην ίδια επιχείρηση, είναι πιθανό να αλλάξει η φύση της δουλειάς του με την πάροδο του χρόνου. Η εκπαίδευση και η εμπειρία σας μπορεί να σας κάνουν να καλύπτετε τις προϋποθέσεις για να υποβάλετε μία αίτηση για εργασία, αλλά, για να είστε επιτυχημένοι σε περισσότερους ρόλους, θα χρειαστείτε δεξιότητες που είναι πιθανό να αναπτύξετε με την πάροδο του χρόνου. Ορισμένες από αυτές θα αφορούν ειδικά την εργασία, αλλά η συντριπτική τους πλειονότητα θα είναι οι λεγόμενες «ήπιες δεξιότητες – soft skills» που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε οποιαδήποτε εργασία. Αυτές οι «ήπιες δεξιότητες» είναι «**Δεξιότητες Απασχολησιμότητας**»: είναι αυτές που σας κάνουν **απασχολήσιμο**.

Από την άποψη του δυνητικού εργοδότη, κατά κανόνα, αυτοί είναι πρόθυμοι να διδάξουν σε κάποιον τις απαιτούμενες δεξιότητες για την συγκεκριμένη εργασία, όπως λ.χ. πώς να χειρίζονται τον εξοπλισμό της εκάστοτε επιχείρησης ή πώς να χρησιμοποιούν συγκεκριμένα λογισμικά που απαιτούνται από την εκάστοτε θέση εργασίας. Ωστόσο, συνήθως θέλουν να δουν ότι έχετε ήδη τις άλλες «ήπιες δεξιότητες» πριν από την πρόσληψη, επειδή είναι πολύ πιο δύσκολο αυτές να διδαχθούν.

Συμπερασματικά:

Η Απασχολησιμότητα δεν είναι κάτι που μπορεί εύκολα να αγνοηθεί! Το να ενδιαφερθείτε από πολύ νωρίς για την απασχολησιμότητά σας είναι πιθανό να αυξήσει την πιθανότητα να επιτύχετε στην καριέρα που θα επιλέξετε!

Σελίδα | 7

Για να καταστήσουμε τα πράγματα πιο ξεκάθαρα, ας εξετάσουμε το νόημα ορισμένων από τις λεγόμενες δεξιότητες απασχολησιμότητας που οι συμμετέχοντες Νέοι και εργοδότες στον Τουρισμό στις σχετικές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του NESET, όρισαν ως κορυφαίας προτεραιότητας:

Επικοινωνιακές δεξιότητες, οι οποίες επιτρέπουν στους εργαζόμενους να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες, τους συναδέλφους και τους προμηθευτές των προϊόντων, είτε ως τελικά προϊόντα που πουλάει ο εργοδότης τους στην αγορά, είτε ως υλικά ή ενδιάμεσα προϊόντα που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία παραγωγής.

Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για την κατάλληλη ανταπόκριση στις εξελίξεις της τεχνολογίας και τον επιτυχημένο προσδιορισμό των τεχνικών και του εξοπλισμού που θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για το εκάστοτε προϊόν της εταιρείας.

Δεξιότητες σχεδιασμού και οργάνωσης για τον προγραμματισμό δραστηριοτήτων.

Οργανωτικές δεξιότητες για την εύρεση κατάλληλου εξοπλισμού και υλικών και για να διασφαλιστεί ότι ο εξοπλισμός είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας.

Αριθμητικές δεξιότητες για τον υπολογισμό και την εκτίμηση των υλικών ποσοτήτων που θα πρέπει να προμηθεύεται η εταιρεία.

Τεχνολογικές δεξιότητες για την αποτελεσματική χρήση του απαιτούμενου εξοπλισμού, εργαλείων και υλικών.

Δεξιότητες αυτοδιαχείρισης, οι οποίες επιτρέπουν την αναθεώρηση και τον προβληματισμό του εργαζόμενου σχετικά με την απόδοσή του και τον ορισμό στόχων για τη βελτίωση των τεχνικών παραγωγής και διαχείρισης.

Στον παρακάτω πίνακα, περιέχεται ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων απασχολησιμότητας, μαζί με παραδείγματα για το πώς αυτές οι δεξιότητες μπορούν να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να εκτελούν συγκεκριμένες εργασίες. Επισημαίνονται οι δεξιότητες που επιλέχθηκαν για περαιτέρω ανάπτυξη στη σειρά Εκπαιδευτικών Ενοτήτων των Δεξιοτήτων Απασχολησιμότητας στο πλαίσιο του NESET.

Δεξιότητες απασχολησιμότητας – Η ερμηνεία τους και πώς βοηθούν

Τύπος Δεξιότητας απασχολησιμότητας	Ερμηνεία	Πώς βοηθάει;
Κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες	Η ικανότητα να εξηγείτε τι εννοείτε με σαφή και συνοπτικό τρόπο με γραπτά και προφορικά μέσα. Να ακούτε και να συσχετίζετε με άλλα άτομα και να ενεργείτε βάσει βασικών πληροφοριών / οδηγιών.	Συμμετέχω σε μια ομάδα υπαλλήλων που ορίζεται από τη διοίκηση της εταιρείας για να συζητήσω και να υποβάλω προτάσεις σχετικά με την προβλεπόμενη αναθεώρηση των ωρών εργασίας. Η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές μου δεξιότητες με βοηθούν πολύ στην παρουσίαση και υποστήριξη των απόψεών μου για το συγκεκριμένο θέμα.
Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων	Η ικανότητα κατανόησης ενός προβλήματος χωρίζοντάς το σε μικρότερα μέρη και εντοπίζοντας τα βασικά ζητήματα, τις επιπτώσεις και πιθανές λύσεις. Εφαρμόζετε τις γνώσεις σας από πολλούς διαφορετικούς τομείς για την επίλυση ενός προβλήματος.	Ως μέλος μιας ομάδας τεχνικού προσωπικού, έπρεπε να αξιολογήσω τις πληροφορίες ενός χάρτη και την πρόγνωση του καιρού για να αποφασίσω ποια είναι η καλύτερη διαδρομή προς ένα καθορισμένο σημείο ελέγχου.
Πρωτοβουλία	Να έχετε δικές σας νέες ιδέες που μπορούν να γίνουν πραγματικότητα. Να παίρνετε την πρωτοβουλία και να μην περιμένετε να σας πουν τι να κάνετε.	Σε μια εποχική δουλειά κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού, ο διευθυντής δεν βρισκόταν εκεί την πρώτη μέρα που ξεκίνησα, οπότε συστήθηκα στα άλλα μέλη της ομάδας και προσέφερα τις υπηρεσίες μου έως ότου έφτασε ο διευθυντής μου.
Διαχείριση άγχους και χρόνου	Αντιμέτωπη του άγχους σχετίζεται με προθεσμίες ολοκλήρωσης εργασιών και εξασφάλιση ότι θα τις τηρήσετε	Σε ένα κατασκευαστικό έργο, εξαντλήσαμε τα απαραίτητα υλικά λίγο πριν από την προθεσμία παράδοσης. Αγχωθήκαμε όλοι και ο διαθέσιμος χρόνος για την αντιμετώπιση του προβλήματος ήταν πολύ περιορισμένος.
Οργανωτικές δεξιότητες	Το να είναι κανείς οργανωμένος και μεθοδικός. Ικανός στον προγραμματισμό εργασιών για την εκτέλεση προθεσμιών και στόχων. Αφορά την παρακολούθηση της προόδου μίας εργασίας για να διασφαλιστεί ότι βρίσκεστε σε καλό δρόμο αναφορικά με την τήρηση των προθεσμιών.	Ήμουν μέλος μιας ομάδας υπαλλήλων της εταιρείας που ήταν υπεύθυνη για τη διοργάνωση της ετήσιας συνάντησης πωλητών από ολόκληρη τη χώρα. Αυτή η οργανωτική επιτροπή έπρεπε να εκπονήσει έναν σχεδιασμό υλοποίησης της συνάντησης, έτσι ώστε να μπορεί να παρακολουθηθεί ο προγραμματισμός.
Ομαδικότητα στην εργασία	Είναι αναγκαία η καλή συνεργασία με άλλους ανθρώπους από διαφορετικούς κλάδους, με διαφορετικό υπόβαθρο και εξειδίκευση για την επίτευξη μιας εργασίας ή ενός στόχου.	Είμαι μέλος της δια-τμηματικής ομάδας της εταιρείας μου που συνεδριάζει κάθε μήνα για να συζητήσει διάφορα θέματα. Συχνά υλοποιούμε ενέργειες ως ομάδα.
Ικανότητα να μαθαίνετε και να προσαρμόζεστε	Το να δείχνετε ενθουσιασμό για τη δουλειά σας και να εντοπίζετε τρόπους ώστε να	Στο τμήμα παραγωγής της εταιρείας έπρεπε να κάνουμε ορισμένα εξαρτήματα να κινούνται όσο το δυνατόν γρηγορότερα σε μεταφορική ταινία. Δεν μπορούσα να κάνω

	μαθαίνετε από τα λάθη σας προς όφελός σας, όσο και προς όφελος του εργοδότη σας.	το δικό μου να πάει γρηγορότερα, οπότε ζήτησα βοήθεια για να βελτιώσω το σχήμα του εξαρτήματος που ρύθμιζε την ταχύτητα- πήγε πολύ πιο γρήγορα στην επόμενη προσπάθεια.
Αριθμητικές δεξιότητες	Η ικανότητα χρήσης αριθμητικών και μαθηματικών δεδομένων.	Το έργο αφορούσε την κατασκευή ενός οδικού άξονα. Υπολογίσαμε το κόστος κατασκευής ανά χιλιόμετρο και είδαμε ότι έπρεπε να αυξήσουμε τον διαθέσιμο προϋπολογισμό.
Εκτίμηση της διαφορετικότητας	Γνωρίζοντας την αξία της διαφορετικότητας και τι μπορεί να δημιουργήσει. Αφορά την κατανόηση και συνεκτίμηση των διαφορετικών αναγκών των ατόμων.	Συμμετοχή σε δραστηριότητες, στις οποίες συμμετέχουν άτομα διαφορετικής ηλικίας, φύλου, εθνικότητας, φυλής, κλπ.
Διαπραγματευτικές δεξιότητες	Πρέπει να λάβετε υπόψη τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να εκφράζετε τις δικές σας απαιτήσεις ξεκάθαρα για να επιτύχετε ένα αποτέλεσμα από το οποίο θα κερδίζουν όλοι.	Έπρεπε να παρουσιάσω μια νέα έκδοση ενός μηχανήματος στον πελάτη και να διαπραγματευτώ υψηλότερη τιμή, υποστηρίζοντας ότι το επιπλέον κόστος θα απορροφηθεί από την υψηλότερη παραγωγικότητα της νέας έκδοσης.

Για να λάβετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το τι είναι «δεξιότητες απασχολησιμότητας» και για ποιο λόγο είναι σημαντικές, σας συνιστούμε να παρακολουθήσετε μια ενδιαφέρουσα και αρκετά εμπνευσμένη σειρά βίντεο, μερικά από τα οποία σχετίζονται ρητά με τις δεξιότητες απασχολησιμότητας γενικά. Τα υπόλοιπα είναι γενικότερου περιεχομένου, και έχουν να κάνουν με τις σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας και κατάρτισης. Συνιστούμε ιδιαίτερα να παρακολουθήσετε τα πρώτα 4 βίντεο (η σειρά αποτελείται από περισσότερα από 10). Οι τίτλοι αυτών των 4 βίντεο είναι:

- Εισαγωγή στις δεξιότητες απασχολησιμότητας (3,36 λεπτά)
- 5 βασικές δεξιότητες απασχολησιμότητας (3,28 λεπτά)
- Δεξιότητες απασχολησιμότητας (5,08 λεπτά)
- Demo δεξιοτήτων απασχολησιμότητας (6,17 λεπτά)

Ο σύνδεσμος για τα βίντεο είναι: <https://www.youtube.com/watch?v=N0O0B4o7i3k>

* Yorke, M. (2004), *Employability in higher education: what it is - what it is not*, The Higher Education Academy/ESECT

Ενότητα 2. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών *

Η Εξυπηρέτηση Πελατών σχετίζεται άμεσα με τον Τουρισμό, επειδή βασίζεται στο «πόσα καταναλώνουν οι πελάτες» και χωρίς πελάτες δεν υπάρχει βεβαίως εισόδημα για την επιχείρηση. Καλή εξυπηρέτηση πελατών απαιτείται στην εργασία σε ξενοδοχείο, εστιατόριο, ταξιδιωτικό γραφείο, αεροπορικές γραμμές, κλπ. Ανεξάρτητα από το πόσο αγενής και απαιτητικός μπορεί να είναι ο πελάτης, είναι πολύ σημαντικό να διατηρήσετε θετική στάση και να είστε φιλικοί μαζί του. Ο τουρισμός είναι η βιομηχανία στην οποία οι πελάτες επικοινωνούν μαζί μας για να πάρουν αυτό που ονειρεύονται για τις διακοπές τους. Οι ταξιδιώτες πηγαίνουν διακοπές για να χαλαρώσουν και να περάσουν καλά. Κάθε αεροπορική εταιρεία ή ταξιδιωτικό γραφείο δίνει έμφαση στην ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, καθώς όσοι λαμβάνουν τέτοιες υπηρεσίες είναι πολύ πιθανό να επιστρέψουν για τις μελλοντικές τους ταξιδιωτικές εξορμήσεις. Εάν οι τουρίστες εξυπηρετηθούν σωστά σε ένα γνωστό ξενοδοχείο, τότε θα απευθυνθούν πρώτα στην ίδια αλυσίδα ξενοδοχείων όποτε ταξιδέψουν ξανά και θα το συστήσουν και σε άλλους που ανήκουν στον κοινωνικό τους κύκλο. Με τον ίδιο τρόπο, εάν ο ταξιδιώτης δεν λάβει ποιοτική εξυπηρέτηση από μία αεροπορική εταιρεία ή ταξιδιωτικό πράκτορα, τότε θα προβληματιστεί για το ενδεχόμενο να γίνει ξανά πελάτης του συγκεκριμένου παρόχου υπηρεσιών.

Η κακή εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να καταστρέψει τη φήμη ενός ξενοδοχείου, εστιατορίου, αεροπορικής εταιρείας ή ταξιδιωτικού γραφείου. Εάν ο πελάτης αποκτήσει κακή εμπειρία, ούτε θα χρησιμοποιήσει ξανά αυτόν τον προμηθευτή, ούτε θα συμβουλεύσει κανέναν να τον χρησιμοποιήσει ξανά. Έτσι ο προμηθευτής θα χάσει αυτά τα έσοδα του πελάτη στο μέλλον και έμμεσα θα χάσει τον υποψήφιο πελάτη με τον οποίο θα μπορούσε να συνεργαστεί.

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι πολύ σημαντική στην τουριστική βιομηχανία.

Ο τουρισμός είναι μια βιομηχανία που βοηθά την χώρα να αποκτήσει οικονομική σταθερότητα. Ο τουρίστας ερχόμενος σε μια χώρα δημιουργεί υπηρεσίες και επιχειρήσεις και παίζει βασικό ρόλο στην επίτευξη των κοινωνικοοικονομικών στόχων που σχετίζονται άμεσα με τα αναπτυξιακά σχέδια ενός κράτους. Η καλή εξυπηρέτηση πελατών εξασφαλίζει περισσότερες ευκαιρίες στις επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες στον τουρισμό. Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η βάση κάθε κλάδου και της ανάπτυξής του. Βοηθά στην ανάπτυξη μίας καλής και σταθερής πελατειακής βάσης και στη βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες. Ο τουρισμός είναι μια τόσο μεγάλη βιομηχανία και οι πελάτες έχουν πολλές εναλλακτικές λύσεις διαθέσιμες για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Ο σύγχρονος πελάτης είναι καλά ενημερωμένος και θέλει με τα χρήματά του να απολαμβάνει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Σε περίπτωση που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα καλούν κατά κανόνα τον τηλεφωνικό αριθμό της εξυπηρέτησης πελατών της εκάστοτε εταιρείας. Σε μια τέτοια ανταγωνιστική βιομηχανία, είναι

πολύ δύσκολο για τις εταιρίες να έχουν πιστούς και απόλυτα ικανοποιημένους πελάτες. Οι πιστοί πελάτες επανέρχονται ξανά και ξανά και επηρεάζουν και άλλους θετικά ή αρνητικά μέσω των συστάσεων που θα δώσουν. Χτίζοντας μια βάση ικανοποιημένων πελατών, μία επιχείρηση μπορεί να μειώσει το κόστος αναζήτησης νέων πελατών. **Η ποιοτική εξυπηρέτηση** συμβάλλει στη μετατροπή του πελάτη σε πρεσβευτή της εκάστοτε επιχείρησης. Οι ικανοποιημένοι πελάτες θα αγοράζουν το προϊόν και την υπηρεσία μας τακτικά και θα κάνουν πολύτιμα θετικά σχόλια που μπορούν να αποφέρουν περισσότερα έσοδα στην επιχείρηση.

Σημεία –Κλειδιά για την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών:

- Κατανοήστε τις ανάγκες των πελατών.
- Κάντε τον πελάτη να αισθάνεται ότι είναι σημαντικός για την εταιρεία.
- Αντιμετωπίστε τον πελάτη με υπομονή και πάντα με ευγένεια.

Συμπερασματικά:

Η φροντίδα και η εξυπηρέτηση πελατών είναι η «ραχοκοκαλιά» της τουριστικής βιομηχανίας και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξή της!



Είτε κάποιος ταξιδεύει για επαγγελματικούς λόγους ή για αναψυχή, το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών που λαμβάνει στο ταξίδι του θα καθορίσει εάν θα επιστρέψει στο ίδιο ξενοδοχείο ή όχι και εάν θα προειδοποιήσει τους φίλους και συνεργάτες του να αποφύγουν το συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Εξάλλου, οι ταξιδιώτες έχουν πολλές επιλογές όταν επιλέγουν την διαμονή τους σε κάποιο κατάλυμα.

Πηγή: Η Σημασία της εξυπηρέτησης πελατών στη Φιλοξενία και τον Τουρισμό

του Scott Morgan; Reviewed by Michelle Seidel, B.Sc., LL.B., MBA; Updated January 25, 2019

2.1. Προσδοκίες πελατών

Οι ταξιδιώτες, ιδίως εκείνοι που ταξιδεύουν για διακοπές, αποζητούν αναμνήσεις που να τους κάνουν να χαμογελούν. Όσον αφορά τα ξενοδοχεία και τους τουριστικούς προορισμούς, οι επισκέπτες αναμένουν από τα μέλη του προσωπικού να είναι ευγενικοί, εξυπηρετικοί και φιλικοί. Θέλουν επίσης αυτοί να γνωρίζουν πληροφορίες για την περιοχή και τα αξιοθέατα. Θα πρέπει να λάβετε υπόψιν ότι πολλοί ταξιδιώτες επισκέπτονται μια περιοχή για πρώτη φορά και δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτήν. Εάν το προσωπικό μπορεί να τους προτείνει αξιοθέατα και αξιόλογες τοποθεσίες, θα βοηθήσει τους επισκέπτες να αποκτήσουν τις αναμνήσεις που επιζητούν.

Το Διαδίκτυο

Οι σύγχρονοι ταξιδιώτες είναι πολύ εξοικειωμένοι με το Διαδίκτυο. Κάνουν κρατήσεις για τα ταξίδια τους χρησιμοποιώντας φορητούς υπολογιστές και smartphone. Όταν αναζητούν ιδέες για ξενοδοχεία και δραστηριότητες, η επίσκεψη που θα κάνουν στις σχετικές ιστοσελίδες είναι εξαιρετικά σημαντική. Είναι η πρώτη εντύπωση!

Εάν μία ιστοσελίδα δεν είναι ελκυστική, είναι ξεπερασμένη ή δημιουργεί δυσκολίες στην πλοήγηση, οι επισκέπτες θα την εγκαταλείψουν σύντομα. Μπορεί επίσης να γράψουν σε διαδικτυακούς τόπους κριτικές για την εμπειρία τους με ένα ξενοδοχείο ή αεροπορική γραμμή. Όταν οι επισκέπτες κάνουν κράτηση μέσω διαδικτύου, συχνά επιλέγουν επιχειρήσεις που έχουν τα καλύτερα σχόλια πελατών και είναι και εντός του προϋπολογισμού τους. Τα κακά σχόλια σχετικά με την εξυπηρέτηση που έλαβαν οι πελάτες μιας επιχείρησης στο παρελθόν μπορεί να είναι εξαιρετικά επιζήμια και να δημιουργήσει κακή φήμη.

Θετική στάση

Η απάθεια, ο εφησυχασμός και υπάλληλοι που δημιουργούν προβλήματα μπροστά στους πελάτες μπορούν να χαλάσουν για πάντα την εικόνα μίας τουριστικής επιχείρησης. Η άριστη εξυπηρέτηση πελατών πρέπει να ξεκινά και να τελειώνει με το χαμόγελο του προσωπικού και την θετική του στάση απέναντι στους πελάτες. Αυτό είναι σημαντικό για τον κάθε υπάλληλο ξεχωριστά, από τον αχθοφόρο μέχρι τον διευθυντή του ξενοδοχείου.

Η θετική στάση του προσωπικού θα επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τη διάθεση των επισκεπτών κατά την διάρκεια της διαμονής τους. Εξίσου σημαντικό με ένα ευχάριστο «καλώς ήλθατε» είναι ένα χαρούμενο «αντίο», καθώς είναι η τελευταία εντύπωση που θα έχουν οι πελάτες από την τουριστική επιχείρηση!



2.2. Τα παράπονα προσφέρουν ευκαιρίες

Ένα από τα παλαιότερα ρητά στην εξυπηρέτηση πελατών είναι ότι «ο πελάτης έχει πάντα δίκιο, ακόμα κι αν έχει 100 % λάθος»! Ωστόσο, τα τυχόν παράπονα εκ μέρους του είναι επίσης μια ευκαιρία να μάθει μια επιχείρηση τις ελλείψεις ή τους προβληματικούς τομείς που μπορεί να έχει. Η φιλότιμη προσπάθεια να λυθεί το πρόβλημα του πελάτη, συχνά τον οδηγεί να επισκεφτεί ξανά την επιχείρηση στο μέλλον. Τα παράπονα πρέπει να θεωρούνται ως σχόλια από έμπειρους συμβούλους. Τα προβλήματα που εντοπίζονται μέσω των παραπόνων πρέπει να επιλύονται.

Αναζητήστε στο Διαδίκτυο ειδικότερο υλικό που σχετίζεται με τα παρακάτω βασικά θέματα:

1 Βελτιώστε την ικανοποίηση των πελατών στον κλάδο της εστίασης

2 Κριτικές πελατών

3 Οι κορυφαίες πέντε βασικές υπηρεσίες που χρειάζεται ένας πελάτης σε ένα εστιατόριο

4 Κοινωνικά μέσα και κλάδος Φιλοξενίας

* Προσαρμοσμένο από:

https://www.google.com/search?sxsrf=ACYBGNRaZ28u92c67IHc6v7BRmjHR0ICkA%3A1579598368829&ei=IMImXvOkMqek1fAPiLCCcA&q=customer+service+in+tourism&oq=customer+service+in+tourism&gs_l=psy-ab..3..0i203l3j0i22i30l7.2590383.2601724..2603047...1.3..0.275.4438.0j32j2.....0....1..qws-wiz.....10..0i71j0i67j0j35i39j35i39i19j0i131j35i362i39j0i131i67j0i13i30.efoGZXIN0i&ved=0ahUKEwjztKW9rpTnAhUnUhUIHQiYAA4Q4dUDCAs&uact=5

2.3. Οι πέντε πρώτες βασικές υπηρεσίες που χρειάζεται ένας πελάτης σε ένα εστιατόριο

(Προσαρμοσμένο από: <http://www.athomenz.org.nz/top-five-basic-services-customer-needs-restaurant/>)

Σελίδα | 14



Εάν σκοπεύετε να δημιουργήσετε το δικό σας εστιατόριο, πρέπει να γνωρίζετε ότι υπάρχει πολύς ανταγωνισμός γύρω σας και πρέπει να είστε οι καλύτεροι στην περιοχή σας για να κερδίσετε την εμπιστοσύνη των πελατών σας. Πρέπει να είστε σε θέση να εξυπηρετείτε τους πελάτες σας με τέτοιο τρόπο ώστε να επιστρέφουν στο εστιατόριό σας. Η παραγωγή γευστικού φαγητού αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της λειτουργίας ενός εστιατορίου, αλλά δεν σταματά σε αυτό. Πρέπει να διασφαλίσετε την πλήρη ικανοποίηση των πελατών για να έχετε μια επιτυχημένη επιχείρηση.

Οι παρακάτω είναι μερικές από τις βασικές υπηρεσίες που πρέπει να παρέχετε στον πελάτη σας:

✓ Καλωσόρισμα των πελατών:

Πρέπει να καθοδηγήσετε το προσωπικό σας να καλωσορίζει τους πελάτες σας καθώς μπαίνουν στο εστιατόριό σας, ώστε αυτοί να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι. Αν δεν τους υποδέχονται εγκάρδια μπορεί να φύγουν και να πάνε σε άλλο εστιατόριο. Χαμογελώντας τους ευγενικά και

καλωσορίζοντας τους στο εστιατόριο θα δημιουργήσετε θετική ατμόσφαιρα. Μπορείτε να δώσετε οδηγίες στους σερβιτόρους πώς να συνοδεύουν τους πελάτες στο τραπέζι τους για να τους κάνουν να αισθανθούν ότι τους φροντίζετε.

✓ **Καθαρό περιβάλλον:**

Σελίδα | 15

Οι άνθρωποι ανησυχούν πολύ για την υγεία τους και αναμένουν ότι το φαγητό τους θα είναι κατάλληλο για κατανάλωση. Το να έχετε ένα καθαρό εστιατόριο θα έχει μεγάλο αντίκτυπο στους πελάτες σας καθώς αυτό σχετίζεται με την υγεία τους. Πρέπει να βεβαιωθείτε ότι το εστιατόριό σας διαθέτει καθαρά πιάτα, κουτάλια, ποτήρια, καρέκλες, δάπεδα, τουαλέτες κλπ. Ακριβώς επειδή οι περισσότεροι πελάτες σας ενδέχεται να μην επισκέπτονται την κουζίνα, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν πρέπει να φροντίζετε για την καθαριότητά της.

✓ **Προσλάβετε καλούς σεφ:**

Μπορεί να έχετε την τέλεια ατμόσφαιρα και το καθαρότερο ξενοδοχείο, αλλά εάν το φαγητό του εστιατορίου δεν είναι καλό, τότε δεν θα δείτε ποτέ ξανά τον πελάτη σας. Το φαγητό είναι κάτι που θα γεμίσει το στομάχι αλλά και το μυαλό του πελάτη. Οι πελάτες παίρνουν μια αίσθηση ικανοποίησης όταν έχουν ένα καλό γεύμα και σίγουρα όταν αισθάνονται ευχαριστημένοι. Γι' αυτό θα θέλουν να επιστρέψουν στο εστιατόριό σας για να απολαύσουν ένα εξίσου καλό γεύμα.



✓ Έγκαιρη εξυπηρέτηση:

Δεν είναι καλό να κρατάτε τους πελάτες σας σε αναμονή για μεγάλο χρονικό διάστημα. Οι περισσότεροι από τους πελάτες που μπαίνουν στο εστιατόριό σας θα είναι πεινασμένοι και πρέπει να βεβαιωθείτε ότι τους παρέχετε, χωρίς καθυστέρηση, ό,τι ζητούν. Αν τους αφήσετε να περιμένουν για μεγάλο χρονικό διάστημα, θα απογοητευτούν και μπορεί ακόμη και να φύγουν από το εστιατόριο.

Σελίδα | 16

✓ Φιλοξενία:

Οι πελάτες σας θα πρέπει να αισθάνονται πολύτιμοι από τη στιγμή που μπαίνουν στο εστιατόριο μέχρι τη στιγμή που θα αποχωρήσουν. Είναι σπουδαίο οι παραγγελίες τους λαμβάνονται να λαμβάνονται με χαμόγελο. Βεβαιωθείτε ότι οι σερβιτόροι σας, «βοηθώντας» ή και «κατευθύνοντας» τις επιλογές του πελάτη, δεν «εισέρχονται» στον «προσωπικό» του χώρο, καθώς μπορεί να τον κάνουν να αισθανθεί άβολα.

2.4. Videos σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών

Προτείνουμε να παρακολουθήσετε τρία βίντεο στα οποία ειδικοί στην εξυπηρέτηση πελατών μιλούν για διάφορες πτυχές του επαγγέλματός τους

1. “A defining Time for Human Connection in Customer Service”, Presenter: Salina Scardina

<https://www.youtube.com/watch?v=41tmvGBYu0c>

2. “How I stole great customer service - with pride!”, Presenter: Lisa Ekström

<https://www.youtube.com/watch?v=9pgMpD3BRQE>

3. “Employees first, customer second”, Presenter: Vineet Nayar

https://www.youtube.com/watch?v=cCdu67s_C5E

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Σελίδα | 17

Σχετικά με τον συγκεκριμένο τύπο δεξιότητας: «Εξυπηρέτηση πελατών», την οποία στοχεύει να αναβαθμίσει η σειρά των εκπαιδευτικών συνεδριών, στις οποίες πρόκειται να συμμετάσχετε, ΠΩΣ θα αξιολογούσατε τις υπάρχουσες γνώσεις σας;

	Σχεδόν ανύπαρκτες	Πολύ λίγες	Μέτριες	Επαρκείς	Πολύ επαρκείς
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 4/4: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑ / ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ					
• Γνωρίζω ποιες είναι οι δεξιότητες απασχολησιμότητας και γιατί αυτές είναι σημαντικές;					
• Κατανοώ τη σημασία τους και πώς αυτές βοηθούν					
• Κατανοώ την σημασία της εξυπηρέτησης πελατών στον τουριστικό κλάδο, γενικά					
• Γνωρίζω τα «σημεία – κλειδιά» για την εξυπηρέτηση πελατών στα εστιατόρια.					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Σχετικά με τον συγκεκριμένο τύπο δεξιότητας: «Εξυπηρέτηση πελατών», την οποία στόχευε να αναβαθμίσει η σειρά των εκπαιδευτικών συνεδριών, στις οποίες συμμετείχατε, **ΠΩΣ θα αξιολογούσατε τις υπάρχουσες γνώσεις σας;**

Σελίδα | 18

	Σχεδόν ανύπαρκτες	Πολύ λίγες	Μέτριες	Επαρκείς	Πολύ επαρκείς
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 4/4: ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΙΜΟΤΗΤΑ / ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ					
• Γνωρίζω ποιες είναι οι δεξιότητες απασχολησιμότητας και γιατί αυτές είναι σημαντικές;					
• Κατανοώ τη σημασία τους και πώς αυτές βοηθούν					
• Κατανοώ την σημασία της εξυπηρέτησης πελατών στον τουριστικό κλάδο, γενικά					
• Γνωρίζω τα «σημεία – κλειδιά» για την εξυπηρέτηση πελατών στα εστιατόρια.					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Έχοντας παρακολουθήσει το εκπαιδευτικό σεμινάριο για την αναβάθμιση των **Δεξιοτήτων Απασχολησιμότητας** και ειδικότερα αυτή της **Εξυπηρέτησης Πελατών**, πώς αξιολογείτε τα διάφορα στοιχεία της εκπαίδευσής σας;

Σελίδα | 19

	Πολύ φτωχό	Φτωχό	Αποδεκτό	Ικανοποιητικό	Πολύ Ικανοποιητικό
	1	2	3	4	5
Εκπαιδευτικό υλικό					
• Εκπαιδευτικές Σημειώσεις					
• Πολυμεσικές εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν					
• Άλλοι προτεινόμενοι πόροι					
Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι εκπαίδευσης					
• Διαλέξεις πρόσωπο με πρόσωπο/δια ζώσης					
• Ομαδικές δραστηριότητες & συζητήσεις					
• Προσαρμοσμένη εκπαιδευτική πλατφόρμα					
Εκπαιδευτές					
• Γνώση του θέματος					
• Επίπεδο ετοιμότητας					
• Μεταδοτικότητα					