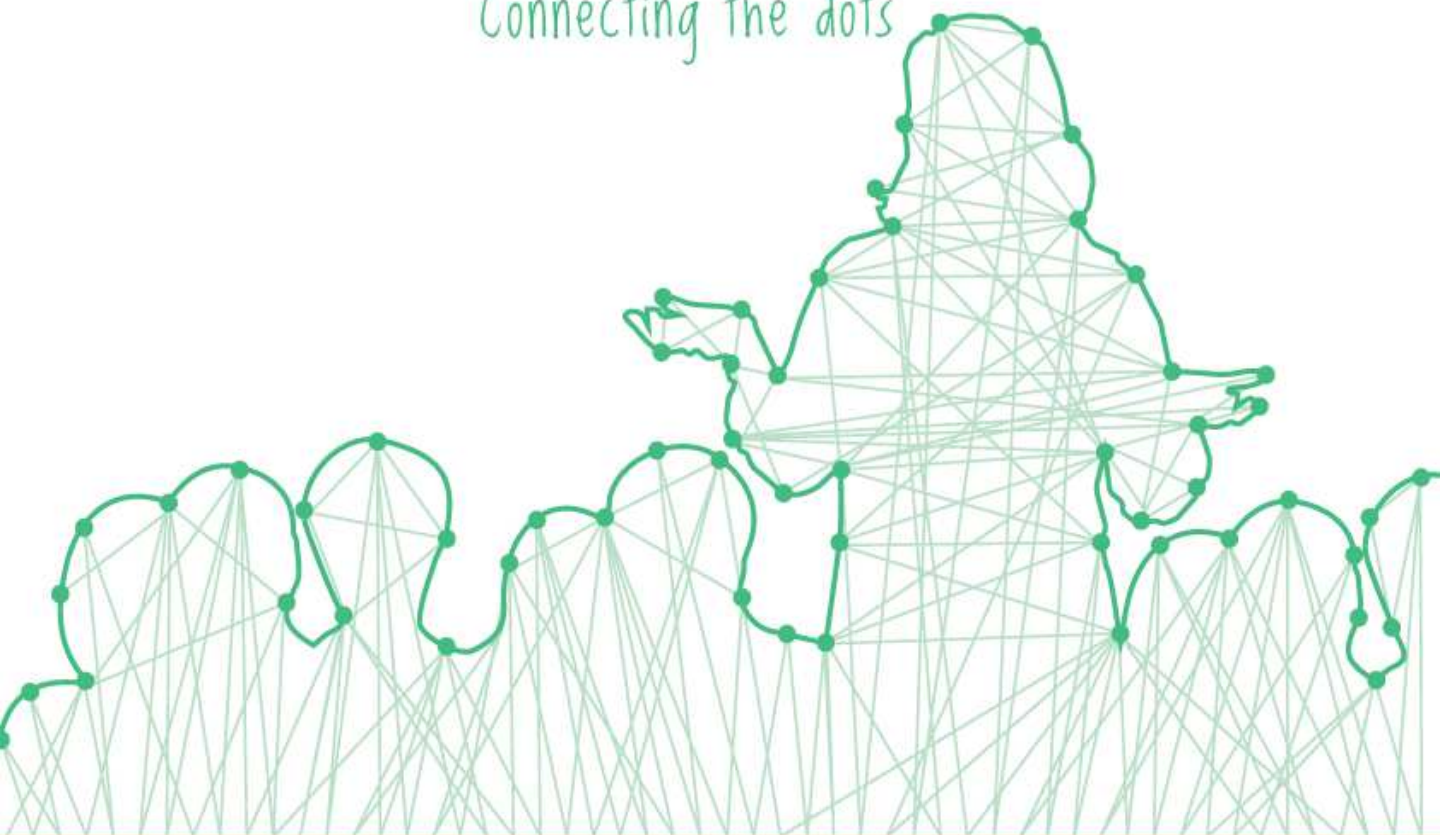


Connecting the dots



[WWW.CONICONTRAINING.COM](http://WWW.CONICONTRAINING.COM)

# Άψογη Γραπτή Επικοινωνία με Πελάτες και Συνεργάτες για το ΕΒΕ Πάφου

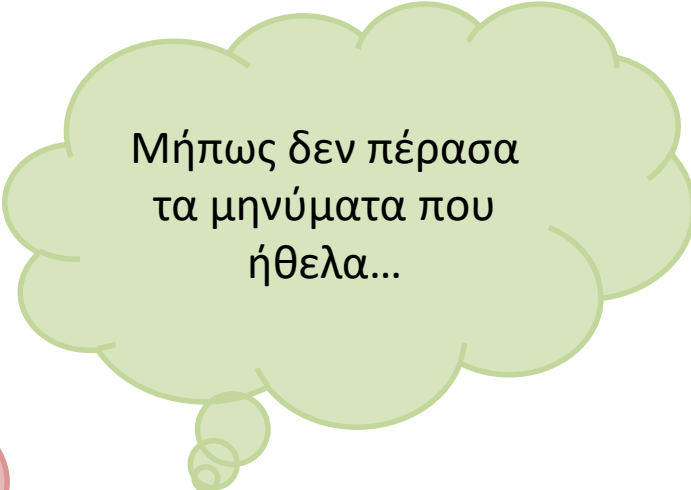
Ημερομηνία: 04 (Τρίτη) Ιουνίου 2019  
Εκπαιδύτρια: Κα. Βασιλική Χριστοφή




## CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus  
email: [info@conicontraining.com](mailto:info@conicontraining.com), [conicon@logos.cy.net](mailto:conicon@logos.cy.net)  
Phone: (+357) 25 74 93 70  
Fax: (+357) 25 74 93 71

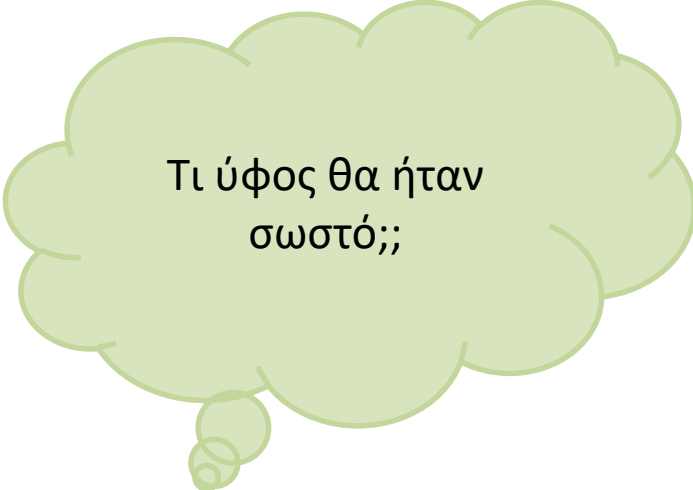
**ConiCon**  
TRAINING & MANAGEMENT  
CONSULTING



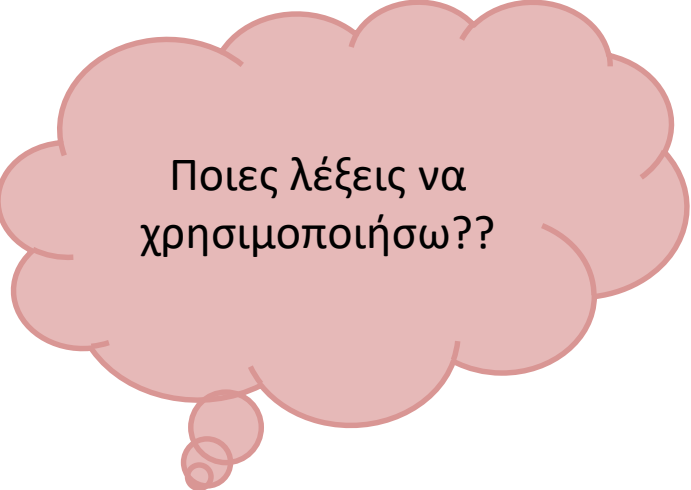
Μήπως δεν πέρασα  
τα μηνύματα που  
ήθελα...




Πώς να το γράψω??



Τι ύφος θα ήταν  
σωστό;;



Ποιες λέξεις να  
χρησιμοποιήσω??



Αυτό που έγραψα  
δεν ήταν ωραίο....

---

**Καθημερινά θα χρειαστεί να γράψουμε επιστολές, αναφορές, εισηγήσεις, πρακτικά, σημειώσεις, e-mails, ανακοινώσεις ή διαφημίσεις για την εφημερίδα.**

*Το συστατικό επιτυχίας είναι ο συνδυασμός σαφήνειας, περιεκτικότητας αλλά και συντομίας.*

**Η συγγραφή επαγγελματικών κειμένων πρέπει να βασίζεται στην σαφή διατύπωση σκέψεων, αν θέλετε να εξασφαλίζει επιτυχημένο αποτέλεσμα!**

**Η Γραπτή Επικοινωνία  
μπορεί να γίνει από  
εντελώς απρόσωπη  
εως και οικεία  
και μέσα από αυτήν να  
επιτυγχάνουμε τους  
στόχους μας.  
(Εταιρικούς, τμηματικούς  
και προσωπικούς)**

**Η Γραπτή Επικοινωνία  
είναι αυτή που θα σε  
«σώσει» πολλές  
φορές..**

**Χρησιμοποίησε την  
εκεί που πρέπει!**

# 1<sup>ο</sup> Βήμα στην Γραπτή Επικοινωνία

---

## 1. Επίλεξε την Μορφή που θα έχει

- Email (επίσημο Vs ανεπίσημο)
- Report (εσωτερικό Vs εξωτερικό)

## 2. Αναγνώρισε το Ακροατήριο

- Πελάτες
- Συνεργάτες
- Συνάδελφοι
- Μελλοντικοί Πελάτες



Βάσει των πιο πάνω μπορείς να διαμορφώσεις την «Γραπτή Φωνή» (ύφος)

# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 1. Άρχισε Από το Ακροατήριο σου:

Πριν Γράψεις οτιδήποτε απάντησε στις πιο κάτω ερωτήσεις!

- Με ποιον θέλω να επικοινωνήσω;
- Ποιες πληροφορίες χρειάζομαι;
- Ποια είναι τα κίνητρα μου;
- Ποια ώρα της ημέρας ή ποια ημέρα της εβδομάδας;
- Πως θα μεταδώσω το μήνυμα;

Αναρωτηθείτε: Τι θέλετε να πετύχετε με το συγκεκριμένο ακροατήριο;

? Προσπαθώ να κερδίσω νέο πελάτη ή να διατηρήσω έναν παλιό;

? Προσπαθώ να εκπαιδεύσω ένα νέο μέλος του προσωπικού ή να συμβουλευτώ ένα παλιό συνεργάτη;

? Να πληροφορήσω απλά κάποιον

? Να ενεργοποιήσω μια δράση

**ΘΥΜΗΣΟΥ!!**

**Οι παραλήπτες δεν γνωρίζουν για ποιο θέμα μιλάς!**

**Ρώτησε πρώτα τον εαυτό σου τι χρειάζεται να ξέρουν!**

# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 2. Δημιούργησε Ένα Περίγραμμα

- Το Περίγραμμα είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για πιο μεγάλα κείμενα (report, ομιλία)
- Σας βοηθάει να:
  1. Προσδιορίσετε την σειρά των θεμάτων
  2. Τα σπάσετε σε πιο μικρά κομμάτια τα οποία μπορούν να διαβαστούν εύκολα
  3. Προσδιορίσετε αν πρέπει να μπουν ή όχι στον report



# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 3. Ακολουθήσε το AIDA

Αν γράφεις κάτι το οποίο πρέπει να εμπνεύσει τον αναγνώστη για να κάνει κάτι (σε δράση)

Ακολουθήσε το **AIDA**

**Attention** (Προσοχή): Πως θα τραβήξω την προσοχή;

**Interest** (Ενδιαφέρον): Πως θα τραβήξω το ενδιαφέρον;

**Desire** (Επιθυμία): Πως θα δημιουργήσω Επιθυμία;

**Action** (Δράση): Πως θα τους ωθήσω να κάνουν Πράξη (δράση)



**Αυτό μπορεί να σε καθοδηγήσει να γράφεις πιο ευχάριστα**

# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 4. Δοκίμασε την Ενσυναίσθηση

Βάλτε τον εαυτό σας στην θέση του.

### Για παράδειγμα:

Εάν γράφετε για καινούργιους πελάτες αναρωτηθείτε:

Γιατί θα πρέπει να ενδιαφερθούν για το προϊόν/υπηρεσία;

Ποιο είναι το όφελος για αυτούς;

Βασίστε τον γραπτό σας λόγο στις ανάγκες του ακροατηρίου.

**Αποφύγετε στερεότυπες απαντήσεις**

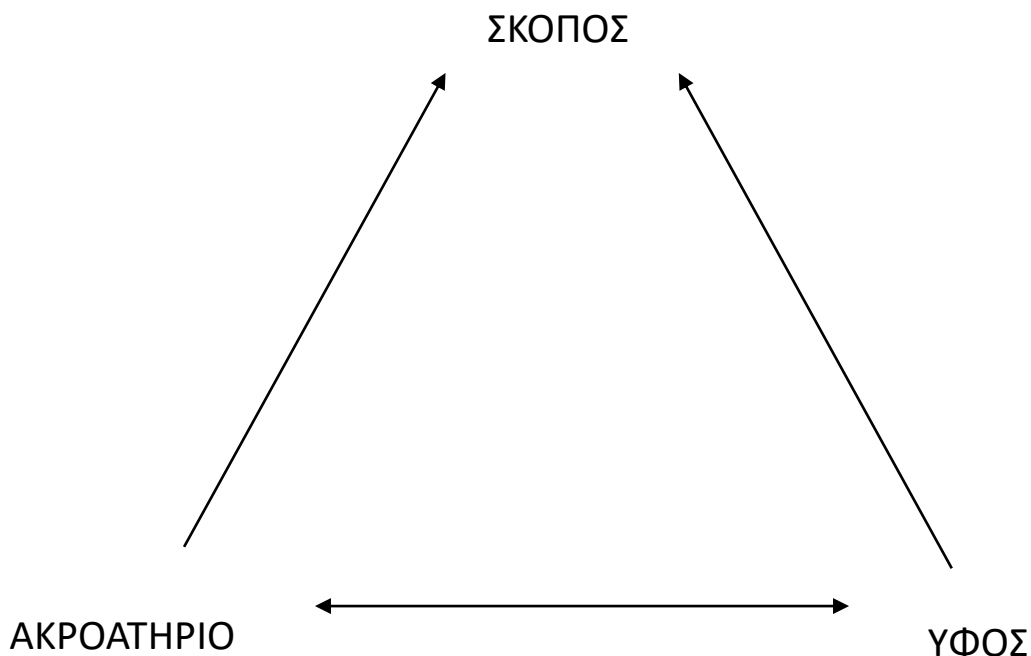
# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 5. Χρησιμοποίησε το Τρίγωνο Ρητορικής

Βεβαιωθείτε ότι έχετε επικοινωνήσει με αποτελεσματικό τρόπο το μήνυμά σας.

Ο **σκοπός** μιας έκθεσης καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το ακροατήριο το οποίο επηρεάζει το ύφος στο οποίο θα γίνει η συγγραφή.



## 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

### 6. Προσδιορίστε το Κύριο θέμα σας

Αν έχεις πρόβλημα να προσδιορίσεις το κύριο θέμα σου προσποιήσου ότι έχεις **15 δευτερόλεπτα** για να εξηγήσεις την θέση σου.

Τι λες σε αυτά τα 15 δευτερόλεπτα;;;

**Αυτό πιθανόν να είναι το κύριο θέμα σου!!**

# 7 Τρόποι για Εύκολη Σύνθεση και Στυλ Γραπτού Λόγου

---

## 7. Χρησιμοποίησε Απλή Γλώσσα

- Εκτός κι αν γράφεις επιστημονικό ή σχολικό άρθρο
- Είναι καλύτερα να χρησιμοποιείς απλή, to the point γλώσσα
- Μην προσπαθείς να εντυπωσιάσεις μέσα από τις λέξεις (θα κάνεις ακριβώς το αντίθετο)

Το κείμενο είναι απαραίτητο να είναι φιλικό προς διάβασμα.

Μπορείς να χρησιμοποιήσεις:

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Τίτλο/Θέμα           | 8. Επιφώνηση                |
| 2. Υπότιτλους           | 9. Υπογραφή                 |
| 3. Bullet Points        | 10. Εταιρεία                |
| 4. Αριθμούς             | 11. Μικρές προτάσεις        |
| 5. Γραφικές Παραστάσεις | 12. Κενό μεταξύ Παραγράφων  |
| 6. Ημερομηνία           | 13. Περιορισμός στα Χρώματα |
| 7. Προσφώνηση           |                             |

## 1. Συγγενείς και φίλοι

### Προσφώνηση:

Πατέρας	Αγαπητέ μου
Φίλος	Καλέ μου φίλε, Αγαπημένε μου
Αδελφός	Γιώργο, Αδελφέ μου

### Επιφώνηση:

*Σε φιλώ, Σε χαιρετώ, Φιλικά*

### Υπογραφή:

*Το όνομα μας (πχ Παύλος)*

## 2. Άγνωστα ή απλώς γνωστά ή επίσημα πρόσωπα

### Προσφώνηση:

Αγαπητέ	
Αγαπητέ κύριε	Σεβαστέ μου κύριε

### Επιφώνηση:

*Με τιμή, Με εκτίμηση, Με σεβασμό,  
Με υπόληψη*

### Υπογραφή:

*Ονοματεπώνυμο ή υπογραφή*

## 3. Ιερωμένοι

### Προσφώνηση:

Διάκονοι:	Ιερολογιότητα
Έγγαμοι ιερείς:	Αιδεσιμότητα
Αρχιμανδρίτες:	Πανοσιολογιότητα
Χωρεπίσκοποι:	Θεοφιλέστατε
Μητροπολίτες:	Σεβασμιότητα ή Παναγιότητα
Αρχιεπίσκοπος:	Μακαριότητα
Οικουμενικός πατριάρχης:	Παναγιότητα

### Επιφώνηση:

*Με τιμή, Με σεβασμό,  
Ασπάζομαι τη δεξιά σας*

### Υπογραφή:

*Ονοματεπώνυμο*



## 4. Πολιτικά Πρόσωπα

### Προσφώνηση:

Πρόεδρος Κυπριακής  
Δημοκρατίας

Εξοχότατε Κύριε Πρόεδρε

Πρόεδρος της Βουλής  
των Αντιπροσώπων

Εξοχότατε Κύριε Πρόεδρε  
της Βουλής

Βουλευτές

Έντιμε κύριε

Υπουργοί

Έντιμε κύριε Υπουργέ

Υπουργός Εξωτερικών

Εξοχότατε Κύριε Υπουργέ

Πρέσβεις

Κύριε Πρέσβη

Έπαρχοι

Κύριε Έπαρχε

### Επιφώνηση:

*Με τιμή*

### Υπογραφή:

*Ονοματεπώνυμο*

# Γραμματικά/Ορθογραφικά Λάθη

---

- Πιθανόν να μη χρειάζεται να σας πούμε ότι τα γραμματικά και ορθογραφικά λάθη σας κάνουν να δείχνετε λάθος επαγγελματική εικόνα
- Απόφυγε τις συντομογραφίες  
πχ. Ημερομηνίας → Ημερ.
- Προσοχή!! Το κείμενο είναι απαραίτητο να βγάζει νόημα!!

**Ξαναδιάβασε το κείμενο σου**

---

**Η ταχύτητα είναι ο μεγαλύτερος  
εχθρός της Γραπτή Επικοινωνία**

**Δώσε στον Εαυτό σου 1-2 λεπτά  
και ξαναδιάβασε το.**

**Έχει Μεγάλη Σημασία!!!**

**64% των εργαζομένων  
θεωρούν ότι τα Emails σε  
επαγγελματικό επίπεδο  
δημιουργούν ένταση,  
σύγχυση ή αρνητική  
επίπτωση**

**(Survey Sendmail, Inc)**

# 6 Τρόποι για να Γράφετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

---

## 1. Μην Επικοινωνείτε πέραν από το κανονικό μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)

- Πριν στείλεις email ρώτησε τον εαυτό σου: Είναι απαραίτητο να στείλω αυτό το email???
- Μερικές φορές/σε κάποιες περιπτώσεις ίσως να πρέπει να χρησιμοποιήσεις το τηλέφωνο
- Απόφευγε να κάνεις προώθηση e mails τα οποία περιέχουν προσωπικά δεδομένα ατόμων.
- Τα κακά νέα είναι καλύτερα να τα λες πρόσωπο με πρόσωπο
- Έλεγξε προσεκτικά σε ποιον στέλνεις το email. (πολλές φορές στέλνουν σε πρόσωπα που δεν πρέπει να παραλάβουν το email)

# 6 Τρόποι για να Γράφετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

---

## 2. Χρησιμοποίησε Σωστά τα Subject Lines

- Το Subject Line πρέπει να σου τραβάει το ενδιαφέρον και να σου δίνει το νόημα του κειμένου
- Το «κενό» Subject Line πιθανόν να πάει στα Spam/Junk και σας δείχνει και σαν μη επαγγελματίες.
- Περιορίστε τις λέξεις σας/μικρό.
- Εάν θέλετε μια απάντηση (συνήθως σε επικοινωνία μέσα στην Εταιρεία) χρησιμοποιήστε ότι πρέπει να σας απαντήσουν μέχρι 20 Δεκεμβρίου.

Κακό Παράδειγμα  
Subject: Meeting

Καλό Παράδειγμα  
Subject: Meeting Mintus -  
Please reply by 20 December

# 6 Τρόποι για να Γράφετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

---

## 3. Διατήρησε τα μηνύματα σου σαφή και σύντομα

K  
E  
E  
P

Κάνε μικρές Προτάσεις

I  
T

Το κυρίως θέμα να είναι ενημερωτικό αλλά «to the point»

S  
H  
O  
R  
T

Αν θες να στείλεις διάφορα θέματα προτίμησε να τα στείλεις σε διαφορετικά emails για να είσαι σαφής

&

S  
I  
M  
P  
L  
E

# 6 Τρόποι για να Γράψετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

ΚΑΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ	ΚΑΛΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ
<p>Subject: Αναθεωρήσεις για Αναφορά Πωλήσεων</p> <p>Καλησπέρα Μαρία,</p> <p>Σε ευχαριστώ για το report που έστειλες την προηγούμενη εβδομάδα. Το διάβασα χθες και πιστεύω ότι το κεφάλαιο 2 χρειάζεται πιο συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τις πωλήσεις. Έχω επίσης την αίσθηση ότι το ύφος μπορούσε να ήταν πιο επίσημο. Επίσης θα ήθελα να σε ενημερώσω ότι έχω προγραμματίσει μια συνάντηση με το τμήμα Δημοσίων Σχέσεων την Παρασκευή σχετικά με την νέα Διαφημιστική καμπάνια.</p> <p>Είναι στις 11:00 στην μικρή αίθουσα συνεδριάσεων.</p> <p>Παρακαλώ όπως με ενημερώσεις εάν μπορείς εκείνη την ώρα.</p> <p>Ευχαριστώ Μόνικα</p>	<p>Subject: Αναθεωρήσεις για Αναφορά Πωλήσεων</p> <p>Καλησπέρα Μαρία,</p> <p>Σε ευχαριστώ για το report που έστειλες την προηγούμενη εβδομάδα. Το διάβασα χθες και πιστεύω ότι το κεφάλαιο 2 χρειάζεται πιο συγκεκριμένες στοιχεία πωλήσεων.</p> <p>Έχω επίσης την αίσθηση ότι το ύφος μπορούσε να ήταν πιο επίσημο.</p> <p>Μπορείς να το τροποποιήσεις με αυτά τα σχόλια στο μυαλό;</p> <p>Σε ευχαριστώ για την σκληρή δουλειά σου σε αυτό.</p> <p>Μόνικα</p> <p>(Ακολουθεί ξεχωριστό email για την συνάντηση με το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων)</p>



# 6 Τρόποι για να Γράψετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

---

## 4. Να είσαι Ευγενικός

- Τα emails που στέλνουμε αντικατοπτρίζουν το επαγγελματισμό μας.
- Η ευγένεια είναι πάνω από όλα είτε στέλνουμε σε κάποιον που γνωρίζουμε είτε όχι
- Αν δεν γνωρίζουμε κάποιον πολύ καλά (φιλικά) ΠΑΝΤΑ μιλάμε στον Πληθυντικό, χωρίς υποκοριστικά και συντομίες.
- Μην χρησιμοποιείτε σύμβολα 😊 😞
- Κλείσε το μήνυμά σου με “Με εκτίμηση”, “Best Regards”, “Yours Sincerely”, “All the Best”
- Ευχαρίστησε που σου έστειλε email.  
«Αγαπητή Κα. Χριστοφή, Καταρχάς θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε»

**ΠΡΟΣΟΧΗ: Οι αποδέκτες του μηνύματός μπορεί να τυπώσουν ή να προωθήσουν το μήνυμά σου. Οπότε πρέπει να είσαι ευγενικός!**

# 6 Τρόποι για να Γράψετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

## 5. Έλεγξε το Ύφος σου

- Πολλές φορές μέσα από τον γραπτό μας λόγο δεν μεταφέρουμε το συναίσθημα μας και φαινόμαστε απότομοι, θυμωμένοι.
- Η επιλογή των λέξεων και εκφράσεων που κάνουμε, τα κεφαλαία γράμματα, τα θαυμαστικά μεταφέρουν άλλα μηνύματα που στην πραγματικότητα δε θες να μεταφερθούν.
- Επιλέξτε τις σωστές «Μαγικές Λέξεις»

Κακό Παράδειγμα	Καλό Παράδειγμα
Μαρία,  Χρειάζομαι το report μέχρι τις 5 μ.μ. σήμερα αλλιώς θα χάσω την προθεσμία μου  Νίκος	Γεια σου Μαρία,  Σε ευχαριστώ για τη σκληρή σου δουλειά σε αυτό το report. Μπορείς σε παρακαλώ να μου αφήσεις την δική σου έκδοση μέχρι τις 5 μ.μ. για να μην χάσω την προθεσμία μου.  Σε ευχαριστώ πολύ Νίκος

*Στείλε τα emails όπως θες να σου τα στέλνουν*

# 6 Τρόποι για να Γράφετε Αποτελεσματικά Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (emails)

---

## 6. Ξαναδιάβασε το email

Πριν πατήσεις το “Send” / “Αποστολή”

Είναι πολύ σημαντικό.....

Αυτό που θα στείλεις αντιπροσωπεύει την επαγγελματική σου εικόνα.

### Μέσα από το ξαναδιάβασμα του email:

- ✓ Μπορείς να αφαιρέσεις αχρείαστες πληροφορίες
- ✓ Μπορείς να διορθώσεις ορθογραφικά/γραμματικά λάθη

*Σίγουρα θα βρεις κάτι να διορθώσεις,  
Ακόμα και οι καλύτεροι στο δεύτερο διάβασμα κάτι διορθώνουν!*

*Τι Λέξεις  
Επιλέγετε??*

*Θετικές  
Ή Αρνητικές???*

## Σημαντικότητα Επικοινωνίας

Γλώσσα Αρνητικής Επικοινωνίας	Γλώσσα Θετικής Επικοινωνίας
Δεν μπορώ άλλο αυτή την αναμονή. Αυτή η ταμίας είναι ανίκανη	Είναι απογοητευτική αλλά όχι ανυπόφορη η κατάσταση. Η ταμίας κάνει ότι καλύτερο μπορεί σε αυτή την πολυάσχολη κατάσταση.
Είναι πολύ άδικο που προάχθηκε πριν από εμένα	Που γράφει ότι η ζωή είναι δίκαιη;
Δεν έπρεπε να το κάνει αυτό σε μένα, γιατί εγώ δεν θα το έκανα ποτέ σε αυτόν	Δεν ζουν όλοι με τους κανόνες μου. Είναι λυπηρό που οι άνθρωποι είναι αγενής και απερίσκεπτοι , αλλά δεν χρειάζεται να αντιδράσω
Είμαι τόσο ηλίθιος για να κάνω τέτοια λάθη	Είμαι μόνο άνθρωπος ... Τι μπορώ να μάθω για αυτό το λάθος;
Ω, όχι αυτό το μποτιλιάρισμα θα με τρελάνει	Δεν έχει νόημα να θυμώσω. Ίσως μπορώ να χρησιμοποιήσω αυτή την ώρα για να ξεκουραστώ
Δεν μου αρέσει που το κάνω αυτό... Πρέπει να είμαι ηλίθιος	Δεν μπορώ να ικανοποιώ όλους, Στους περισσότερους ανθρώπους αρέσει αυτό που κάνω
Είναι πάντα παράλογη	Στο παρελθόν ήταν λογική, όταν δεν ήμουν τυχοδιώκτης
Θα πρέπει να κερδίσω αυτό το επιχείρημα... Πρέπει να έχω τον έλεγχο ...Πρέπει να είμαι ο υπεύθυνος	Περίμενε ένα λεπτό..!! Δεν χρειάζεται να κερδίζω όλη την ώρα. Πρέπει να ακούσω πρώτα ... μπορεί να έχει δίκαιο

## Λίστα με Λέξεις & Φράσεις Θετικές Vs Αρνητικές

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ	ΘΕΤΙΚΕΣ
Ποιο είναι το πρόβλημα/παράπονο σας	Ποιο είναι το θέμα
Θέλετε κάτι;	Θα θέλατε...
Όχι	Έστω ότι... Εναλλακτικά...
Δεν γίνεται....	Δεν μπορούμε... αλλά
Γιατί	Θα κάνω ότι μπορώ...
Εγώ	Εμείς
Δεν Νομίζω	Μπορούμε να δούμε την εναλλακτική....
Βέβαια	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>Δείχνουν ότι θα έπρεπε να ξέρουν αυτό που αναφέρεις</p> </div>
Προφανώς	
Είναι Καθαρό	
Κάνετε Λάθος	
	Ίσως να βλέπαμε και την προοπτική
	Η άποψη μας...
	Εισηγούμαστε...
	Ακούστε και την άλλη άποψη
Πως μπορώ να σας βοηθήσω;	Πως μπορώ να σας εξυπηρετήσω;

## Διατήρηση Επαφής με τον Πελάτη

---

- *Θα θέλαμε να ξανακούσουμε σύντομα νέα σας*
- *Μη διστάσετε να επικοινωνήσετε*
- *Επισκεφθείτε μας.... και αφήστε μας*
- *Ευελπιστούμε στην αρχή μιας νέας συνεργασίας*

- *Εάν για οποιοδήποτε λόγο δεν μείνετε απόλυτα ικανοποιημένος, απλώς...*
- *Σας εγγυόμαστε πως κάθε προϊόν/ υπηρεσία που θα δείτε είναι ακριβώς όπως σας το περιγράψαμε...*
- *Εγγυόμαστε την σταθερότητα...*
- *Αν δεν ικανοποιήθηκε πλήρως, είστε ελεύθεροι να επιστρέψετε...*



## Αντιμετωπίζοντας τον Ανταγωνισμό

---

- *Είμαστε οι πρώτοι και μέχρι αυτή την στιγμή...*
- *Μη συμβιβαστείτε με κάτι το οποίο δε θα σας καλύψει πλήρως...*
- *Η εμπειρία μας καθορίζει ....*

- *Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας*
- *Ήταν χαρά για μας να απαντήσουμε τις ερωτήσεις που είχατε*
- *Πρόσφατα σας απεστάλησαν ορισμένα ενημερωτικά έντυπα σχετικά με...*
- *Το συμβόλαιο που είχατε ζητήσει σας έχει ήδη αποσταλεί. Το έχετε παραλάβει;*

- *Βελτιώνει*
- *Κάνει την Διαφορά*
- *Υποκινεί*
- *Υποστηρίζει*

- *Να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα*
- *Θα ικανοποιήσουμε τις απαιτήσεις σας*
- *Η δουλειά μας είναι να σας εξυπηρετήσουμε.*
- *Το φιλικό και εκπαιδευμένο προσωπικό μας είναι έτοιμο να σας εξυπηρετήσει.*
- *Σας οδηγούμε σε κάθε βήμα*

- *Για περισσότερα από ... Χρόνια*
- *Είναι η ειδικότητά μας.*
- *Αναπτύξαμε...*
- *Έχουμε την ικανότητα.*
- *Γνωρίζουμε Σφαιρικά*

## Λέξεις για να παρουσιάσετε τον εαυτό σας:

- Ενθουσιώδης
- Αρμόδιος
- Ειδικευμένος
- Σαφής
- Έντιμος
- Εργατικός
- Ικανός
- Συνεργάσιμος
- Υπεύθυνος
- Φιλόδοξος

## Ρήματα Δράσης – Δραστηριότητας για τον εαυτό σας:

- Δημιουργώ
- Διαχειρίζομαι
- Επιταχύνω
- Καθοδηγώ
- Καταφέρνω
- Κατευθύνω
- Επιβλέπω
- Ηγούμαι
- Στηρίζω
- Σχεδιάζω
- Προσδιορίζω

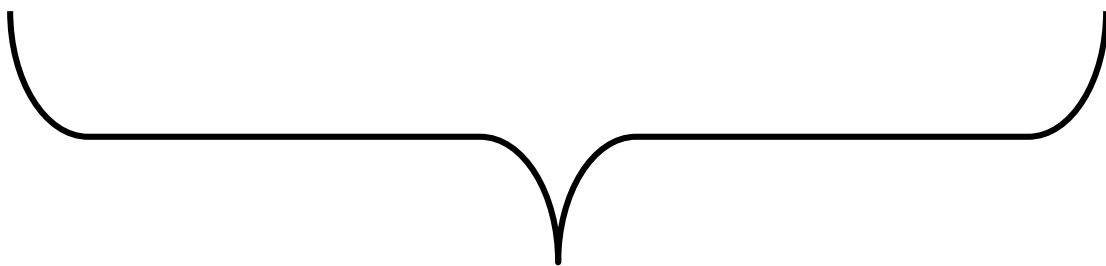
# Μαγικές Λέξεις - Επιχειρηματολογία

---

## Τα επιχειρήματά σας να βασίζονται σε:

- ❖ Γεγονότα
- ❖ Στατιστικές
- ❖ Στοιχεία
- ❖ Παραδείγματα
- ❖ Ρητά
- ❖ Εμπειρία

**Για να μην μπορούν να σας καταρρίψουν το  
επιχείρημα!**



**Μέσα από τα πιο πάνω τα επιχειρήματά σας δεν  
μπορούν να αμφισβητηθούν εύκολα και όταν τα  
βασίζεις κάπου γίνεσαι πιο πιστευτός!**

# Μετέτρεψε τις Αρνητικές Εκφράσεις σε Θετικές

---

ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ	ΘΕΤΙΚΕΣ
Έχουμε πρόβλημα	
Είστε λάθος	
Θα ειδοποιήσω τον ανώτερο σου	
Γεια	
Είσαι η Μαρία	
Μου στείλατε ένα email	
Έχεις παράπονο	
Θα το εξετάσουμε και αν βρούμε κάτι θα σας ειδοποιήσουμε	
Είστε υπεύθυνος για τον λάθος χειρισμό	



# Χειρισμός Παραπόνων

---

## Αρχική Παράγραφος

- ✍ Διάβασε προσεκτικά το email του πελάτη.
- ✍ Ευχαρίστησε για την έκφραση του παραπόνου.
- ✍ Δώσε συνοπτική περιγραφή του θέματος.
- ✍ Δείξε κατανόηση για τα αρνητικά αισθήματα (πιθανή ταλαιπωρία).


# Χειρισμός Παραπόνων

---

## Δεύτερη Παράγραφος


 Εξήγησε τι έγινε.

 Δώσε λύση.

 Καθόρισε το επόμενο βήμα με χρονικό περιθώριο.

## Τελική Παράγραφος

 Ευχαρίστησε ξανά

 Θέσε τον εαυτό σου ή άλλο συγκεκριμένο άτομο στην διάθεση του

# Τρόπος Διαχείρισης Παραπόνων – Τι θέλουν οι Πελάτες (Τεχνική της Διεκδικητικότητας)

---

## Fogging Technique (Θόλωση)

Είναι πολύ χρήσιμη τεχνική η οποία χρησιμοποιείται όταν οι άνθρωποι συμπεριφέρονται επιθετικά ή με παραπλανητικό τρόπο

- ❖ Όταν κάποιος κάνει ένα επιθετικό σχόλιο αναμένει από τον απέναντι μια επιθετική στάση (αυτή η στάση είναι η στάση των περισσότερων ανθρώπων) αλλά η τεχνική Fogging σου συστήνει να αντιδράσεις με απρόσμενο τρόπο (διαφορετικό)
- ❖ Είναι ένας τρόπος παράκαμψης διατηρώντας την άποψή σας αλλά και την ακεραιότητά σας.

Παράδειγμα: Αν κάποιος σας πει «Συμπεριφέρθηκες πολύ βλακωδώς στην συνάντησή που είχαμε. Τι σκεφτόσουν;»

## Παρά να μπεις σε σύγκρουση μπορείς να απαντήσεις:

«Ναι μπορώ να δω γιατί νομίζετε ότι συμπεριφέρθηκα βλακωδώς»

Θέλετε να Μάθετε  
το Μυστικό της Απάντησης  
των emails??

---

**Άγγιξε το  
συναίσθημα  
του  
και μετά μίλησε  
για λογική  
&  
επιχειρήματα**

# Πρακτικοί Τρόποι για να μην απαντάς βεβιασμένα

---

- Ηρέμησε – Δεν είναι Προσωπικό**
- Δες πίσω από τα λόγια του Πελάτη (ανακάλυψε τον πόνο του)**
- Αποδέξου ότι η ευγένεια μπορεί να σου φέρει πολλά**
- Μπες στην θέση του Πελάτη, τι θα ήθελες να του απαντήσεις**
- Διάβασε προσεκτικά το email του Πελάτη**
- Δώσε του λύση (αυτό χρειάζεται)**
- Πες του πότε θα ξαναμιλήσεις μαζί του**
- Βεβαιώσου ότι θα είσαι συνεπής**
- Αφού επικοινωνήσεις ➡ Βάλε μια μέρα να τον ξαναπάρεις να βεβαιωθείς ότι όλα είναι εντάξει.**

# ConiCon

## GET IN TOUCH

### CONICON LTD

Address: P.O. Box 53300, 3301 Limassol, Cyprus  
email: [info@conicontraining.com](mailto:info@conicontraining.com)  
[conicon@logos.cy.net](mailto:conicon@logos.cy.net)  
Phone: (+357) 25 74 93 70  
Fax: (+357) 25 74 93 71



**Our Website**



**Tools**

**Άσκηση**

1. **Αρνητική:** Πείτε μου κύριε ποιο είναι ακριβώς το πρόβλημα

**Θετική:**

2. **Αρνητική:** Καλημέρα. Πως μπορώ να βοηθήσω

**Θετική:**

3. **Αρνητική:** Αυτό που λέτε είναι λάθος

**Θετική:**

4. **Αρνητική:** Θα δω αυτά που μου λέτε και θα σας πω

**Θετική:**

5. **Αρνητική:** Πρέπει να κάνετε αυτό ... ή εκείνο

**Θετική:**

6. **Αρνητική:** Γιατί μου φωνάζετε;

**Θετική:**

7. **Αρνητική:** Όταν έγινε αυτό που μου περιγράφετε δεν είχα έρθει στην εταιρεία.

**Θετική:**

8. **Αρνητική:** Εγώ νομίζω

**Θετική:**

9. **Αρνητική:** Πρέπει να κάνετε αυτό που σας λέω. Δεν υπάρχει άλλη λύση

**Θετική:**

10. **Αρνητική:** Το ξέρω ότι θα έπρεπε ήδη να έχει γίνει αλλά ...

**Θετική:**

### **Case Study:**

**Εντοπίστε τα λάθη στο παρακάτω email και γράψτε πως θα έπρεπε να έχει γραφτεί.**

Αγαπητοί συνεργάτες,

Σας ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη και την συνεργασία.

Επικοινωνούμε μαζί σας για να σας ενημερώσουμε σχετικά με την νέα πολιτική της εταιρείας μας για την εξόφληση των τιμολογίων.

- Όλα τα τιμολόγια πρέπει να εξοφλούνται σε διάστημα 15 ημερών.
- Σε περίπτωση παλιών τιμολογίων που δεν έχουν ακόμη εξοφληθεί (2014,2015, έως και 09/2016), εάν και εφόσον δεν εξοφληθούν μέχρι τις 4/11/2016, το αργότερο, θα προκύψουν κυρώσεις.
- Όλα τα τιμολόγια θα εξοφλούνται στο σύστημα μας, **ΜΟΝΟ** μόλις λάβουμε ηλεκτρονικά ή με fax τις πληροφορίες πληρωμής

**Παρακαλούμε όπως μας αποστείλετε τις πληροφορίες πληρωμής (όλοι ανεξαιρέτως), το συντομότερο δυνατόν, καθώς υπάρχει κάποιο κενό με την τράπεζα για να εξοφληθούν τα τιμολόγια σας στο σύστημα μας.**

Είμαστε στην διάθεση σας για πιθανές διευκρινίσεις.

Καλή συνέχεια



## Αρνητικές

- Δεν Ξέρω
- Καλημέρα σας πως μπορώ να σας βοηθήσω;
- Καλημέρα, η Βασιλική είμαι και θέλω τον Κο. Αντρέου
- Ηρεμήστε
- Έχουμε κλείσει
- Δεν μπορώ να το κάνω
- Αυτό δεν είναι το τμήμα μου

## Θετικές

## Αρνητικές

- Δεν μπορούμε να σας παρέχουμε αυτή την υπηρεσία
- Αυτό είναι ενάντια στην πολιτική μας
- Περιμένετε
- Είμαι απασχολημένη
- Είστε λάθος
- Εντάξει, να μας καλέσετε εάν χρειαστείτε κάτι

## Θετικές