

HOSPITALITY · ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΗ

EXCELLENCE

Συστηματική ανάπτυξη και υποστήριξη

16 συναντήσεις

01

Σε ποια ανάγκη απαντά

Το Excellence απευθύνεται σε επιχειρήσεις που έχουν επενδύσει στο brand, στο προϊόν και στην εμπειρία τους και θέλουν η ομάδα πρώτης γραμμής να μετατρέψει αυτή την επένδυση σε φήμη, επιστροφή και εμπορική αξία.

Η επιχείρηση χρειάζεται εργαζομένους με κρίση, αυτονομία και ικανότητα συνεργασίας σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη.



Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΠΟΥ ΧΤΙΖΕΙ ΤΟ EXCELLENCE

ΠΡΟΛΗΨΗ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΣΤΟΧΙΑ

Έγκαιρη αναγνώριση αναγκών και κινδύνων πριν εξελιχθούν σε παράπονα.

ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ

Περισσότερα περιστατικά επιλύονται άμεσα, με σταθερή ποιότητα και λιγότερες κλιμακώσεις.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΠΙΣΤΟΤΗΤΑ

Συντονισμένη εμπειρία που ενισχύει την επιστροφή, τη θετική αξιολόγηση και τη σύσταση.

ΣΤΑΘΕΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Το Excellence μετατρέπει την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση από μεμονωμένη απόδοση εργαζομένων σε σταθερή επιχειρησιακή ικανότητα και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

02

Τι θα αλλάξει στη λειτουργία σας

- Περισσότερα περιστατικά επιλύονται άμεσα, χωρίς συνεχή εμπλοκή των managers.
- Τα τμήματα συνεργάζονται αποτελεσματικότερα γύρω από την εμπειρία του επισκέπτη.
- Οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν νωρίτερα τις ανάγκες και τους κινδύνους δυσάρεσκειας των επισκεπτών σας.
- Τα standards διατηρούνται με μεγαλύτερη συνέπεια, ακόμη και υπό πίεση.
- Η ομάδα δημιουργεί ουσιαστική αξία σε κάθε επαφή, πέρα από τη συνεπή εκτέλεση των διαδικασιών.



ΤΙ ΚΕΡΔΙΖΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Η επιχείρηση προστατεύει έσοδα που χάνονται μετά από αρνητικές εμπειρίες, μειώνει τον χρόνο διοικητικής διαχείρισης και περιορίζει το κόστος αποκατάστασης. Παράλληλα, περισσότερες θετικές εμπειρίες μετατρέπονται σε επαναλαμβανόμενη ζήτηση, καλύτερες αξιολογήσεις και ισχυρότερη διαφοροποίηση.

03

Τι περιλαμβάνει

Κάθε στάδιο υπηρετεί έναν συγκεκριμένο στόχο: η υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση να γίνει σταθερή ικανότητα της επιχείρησης.

- Αρχική αποτύπωση της εμπειρίας επισκέπτη και των κρίσιμων αναγκών.
- 16 βιωματικές συναντήσεις ολοκληρωμένης ανάπτυξης.
- Στοχευμένη coaching υποστήριξη.
- Επεξεργασία σύνθετων πραγματικών περιστατικών εξυπηρέτησης.
- Αξιολόγηση της προόδου και της εφαρμογής.
- Τελική αποτύπωση αποτελεσμάτων και προτεραιοτήτων.
- Follow-up εφαρμογής 60-90 ημερών.
- Εξατομικευμένο εγχειρίδιο πρακτικής εφαρμογής.
- Τελικό report με παρατηρήσεις και προτάσεις.

16 ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Αποτύπωση, βιωματική ανάπτυξη, coaching, αξιολόγηση και follow-up συνδέονται σε μία ενιαία διαδρομή, ώστε η νέα ικανότητα να παραμένει ενεργή μέσα στην επιχείρηση.

04

Σε ποιες επιχειρηματικές προτεραιότητες εστιάζει

Το Excellence αναπτύσσει τις ικανότητες που απαιτούνται ώστε η εμπειρία επισκέπτη να υποστηρίξει σταθερά τη λειτουργία και την εμπορική αξία της επιχείρησης:

Συνεπής απόδοση της υπόσχεσης του brand

Πρόβλεψη αναγκών και προληπτική εξυπηρέτηση

Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων και service recovery

Κρίση και αυτονομία στις απαιτητικές στιγμές

Συντονισμός μεταξύ τμημάτων και βαρδιών

Διατήρηση υψηλών standards υπό πίεση

Αξιοποίηση της ανατροφοδότησης του επισκέπτη για συνεχή βελτίωση

Εμπειρίες που ενισχύουν την επιστροφή και τη σύσταση

Η ακριβής κατεύθυνση καθορίζεται μετά την αρχική αξιολόγηση, με βάση τα σημεία στα οποία η επιχείρησή σας μπορεί να ανακτήσει ή να δημιουργήσει τη μεγαλύτερη λειτουργική και εμπορική αξία.

05

Πώς υλοποιείται

ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Εντοπίζονται τα κρίσιμα σημεία της εμπειρίας και ορίζονται τα αποτελέσματα της επιχείρησης.

ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΕΞΑΣΚΗΣΗ & ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Οι συμμετέχοντες εξασκούνται σε πραγματικές συνθήκες και εφαρμόζουν τις νέες πρακτικές στη λειτουργία.

COACHING & ΣΥΝΘΕΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

Η στοχευμένη υποστήριξη ενισχύει την κρίση, την αυτονομία και τη διαχείριση απαιτητικών στιγμών.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, REPORT & FOLLOW-UP

Η διοίκηση λαμβάνει αποτύπωση προόδου, σημεία κινδύνου και προτάσεις διατήρησης των αποτελεσμάτων.

ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η διαδικασία είναι δυναμική, πρακτική και έντονα συμμετοχική. Οι συμμετέχοντες δουλεύουν πάνω σε πραγματικές καταστάσεις εξυπηρέτησης, εξασκούν νέες συμπεριφορές και λαμβάνουν άμεσο feedback και coaching, ώστε να τις εφαρμόζουν με μεγαλύτερη κρίση και αποτελεσματικότητα στην καθημερινή λειτουργία.

06

Είναι το κατάλληλο επίπεδο για εσάς;

Το Excellence σας ταιριάζει όταν:

- η εμπειρία επισκέπτη αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της ανταγωνιστικής σας θέσης,
- διαθέτετε πολλαπλά τμήματα, βάρδιες και σημεία επαφής,
- θέλετε λιγότερα περιστατικά να κλιμακώνονται στους managers,
- χρειάζεστε εργαζομένους με μεγαλύτερη κρίση, αυτονομία και υπευθυνότητα,
- επιδιώκετε ουσιαστική διαφοροποίηση μέσα από την εμπειρία εξυπηρέτησης,
- θέλετε η επένδυση να δημιουργήσει ικανότητα που θα παραμείνει μέσα στην επιχείρηση.

EXCELLENCE · ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

16 συναντήσεις, coaching και follow-up για υψηλότερη αυτονομία, σταθερή επιχειρησιακή ικανότητα και εμπειρία που ενισχύει τη φήμη, την επιστροφή και τη σύσταση.

07

Ποιο επίπεδο ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας;

Τα τρία επίπεδα διαφοροποιούνται ως προς το εύρος της ανάγκης και το βάθος ανάπτυξης της εμπειρίας επισκέπτη.

	ESSENTIALS	DEVELOPMENT ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ	EXCELLENCE
Κύρια ανάγκη	Άμεση βελτίωση ενός κρίσιμου σημείου εξυπηρέτησης	Συνολική αναβάθμιση επικοινωνίας και εξυπηρέτησης σε όλη τη διαδρομή του επισκέπτη	Βαθύτερη ανάπτυξη κρίσης, αυτονομίας και κουλτούρας εξυπηρέτησης
Επιδιωκόμενη αλλαγή	Λιγότερες αστοχίες και σταθερότερη εφαρμογή standards	Πιο συνεπής εμπειρία, καλύτερο service recovery και λιγότερα παράπονα	Αυτονομία, υψηλή ποιότητα υπό πίεση και ισχυρότερη φήμη
Εύρος ανάπτυξης	Ένα πεδίο ή στενά συνδεδεμένος συνδυασμός	Τα κρίσιμα σημεία της συνολικής εμπειρίας επισκέπτη	Επικοινωνία, αντίληψη, κρίση και συνεργασία μεταξύ τμημάτων
Υποστήριξη	Προσομοίωση, εφαρμογή και feedback	Προοδευτική βιωματική ανάπτυξη και κοινές πρακτικές	Σύνθετες προσομοιώσεις, συστηματική εφαρμογή και ανατροφοδότηση
Διάρκεια	4 συναντήσεις	10 συναντήσεις	16 συναντήσεις
Κατάλληλο όταν	Ένα συγκεκριμένο σημείο χρειάζεται άμεση βελτίωση	Χρειάζεται συνολική αναβάθμιση μεταξύ τμημάτων και βαρδιών	Η επιχείρηση επιδιώκει σταθερή κουλτούρα εμπειρίας και μεγαλύτερη αυτονομία

Η αρχική αξιολόγηση αναγκών βοηθά στην επιλογή του κατάλληλου επιπέδου.



Μετατρέψτε την εμπειρία επισκέπτη σε σταθερό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Σε μια δωρεάν αξιολόγηση, αποτυπώνουμε τα κρίσιμα σημεία της εμπειρίας επισκέπτη και εντοπίζουμε πού η μεγαλύτερη αυτονομία, κρίση και συνεργασία της frontline ομάδας μπορεί να δημιουργήσει τη σημαντικότερη λειτουργική και εμπορική αξία.

Ζητήστε δωρεάν αξιολόγηση

Δωρεάν και χωρίς δέσμευση. Στόχος είναι να αποκτήσετε καθαρή εικόνα πριν αποφασίσετε.

Δωδεκανήσου 2, Θεσσαλονίκη

2310 550 005

info@collabia.gr

collabia.gr

 **COLLABIA**

Success is a COLLAB