

Total business Transformation

Το «κλειδί» της επιτυχίας



Ξένια Κούρτογλου

Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction,
Mentor & Coach, Ψυχοθεραπεύτρια, Συγγραφέας



26 Μαΐου 2021

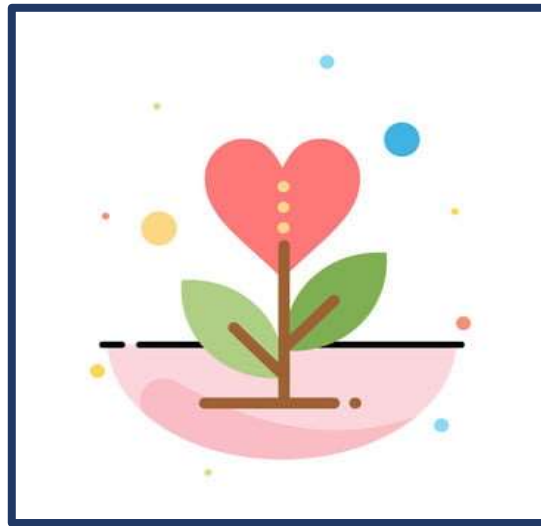


ΞΕΚΙΝΩΝΤΑΣ ...

Καλή επιτυχία 😊



Ευχαριστώ πολύ



Sharing is Caring



Οι επιχειρήσεις
οφείλουν να
αλλάξουν, γιατί
βρισκόμαστε
σ' έναν κόσμο
που συνεχώς
αλλάζει!

Why transformation?

Οι πηγές μου



Η συνδρομητική έρευνα της Focus Bari από το 1995, που παρακολουθεί την σχέση των Ελλήνων με την τεχνολογία & το internet

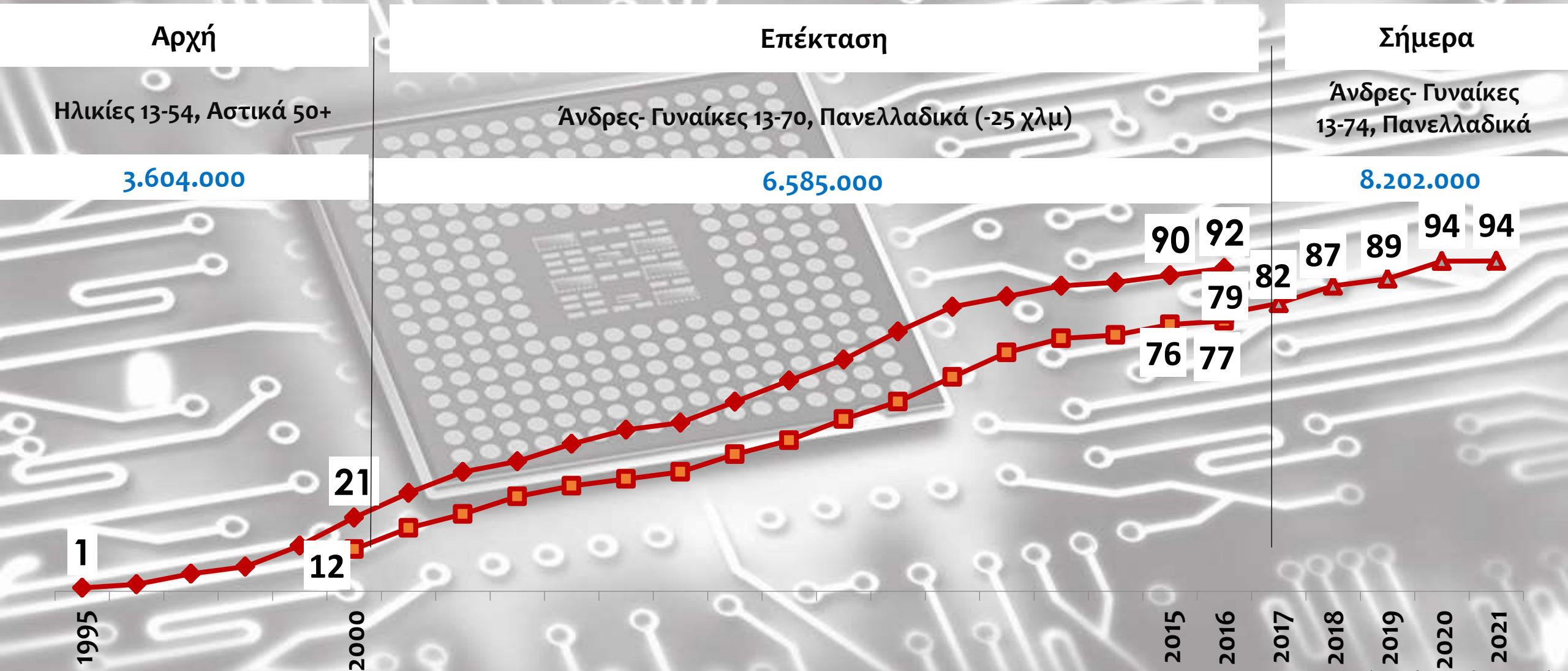


Η συνδρομητική έρευνα της Focus Bari που καταγράφει σε Πανελλαδική βάση την κατοχή κινητού τηλεφώνου και τη χρήση internet & συσκευών σύνδεσης σε παιδιά ηλικίας 5-12 χρονών



Συνεχείς Μετρήσεις Κοινής Γνώμης για πού παρακολουθούν τις σκέψεις, νοοτροπία, γνώμες και καθημερινές συνήθειες των Ελλήνων

Όλοι οι Έλληνες είναι πλέον «digital citizens»



* Α 3μηνο 2021 (Ιανουάριος-Μάρτιος 2021)

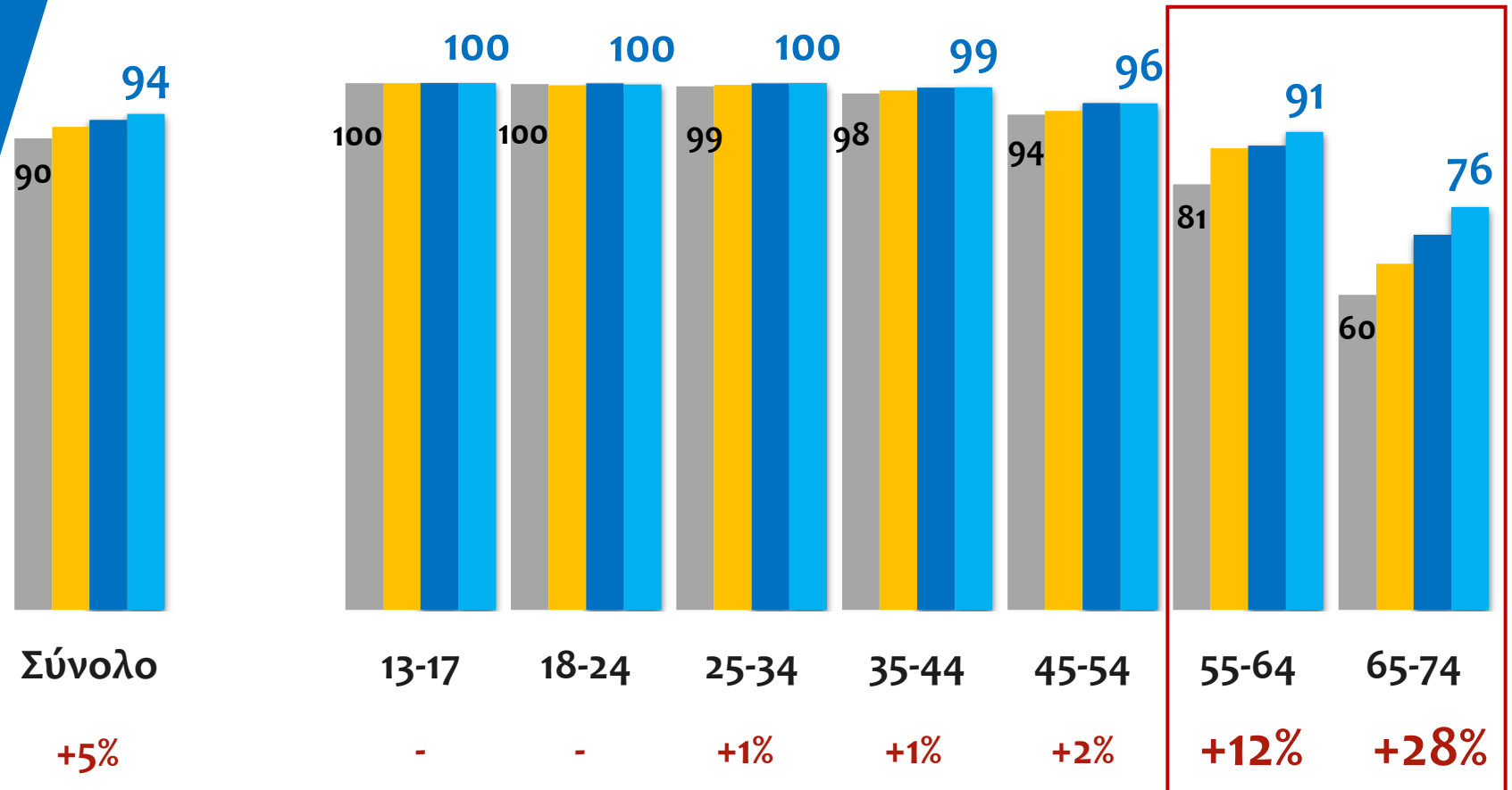
Οι μεγαλύτερες ηλικίες συμπεριλαμβάνονται πλέον ενεργά στον “digital world”

Η ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



■ B 2019 ■ A 2020 ■ B 2020 ■ A2021*

%



A 2021*
vs.
B2019

+5%

-

-

+1%

+1%

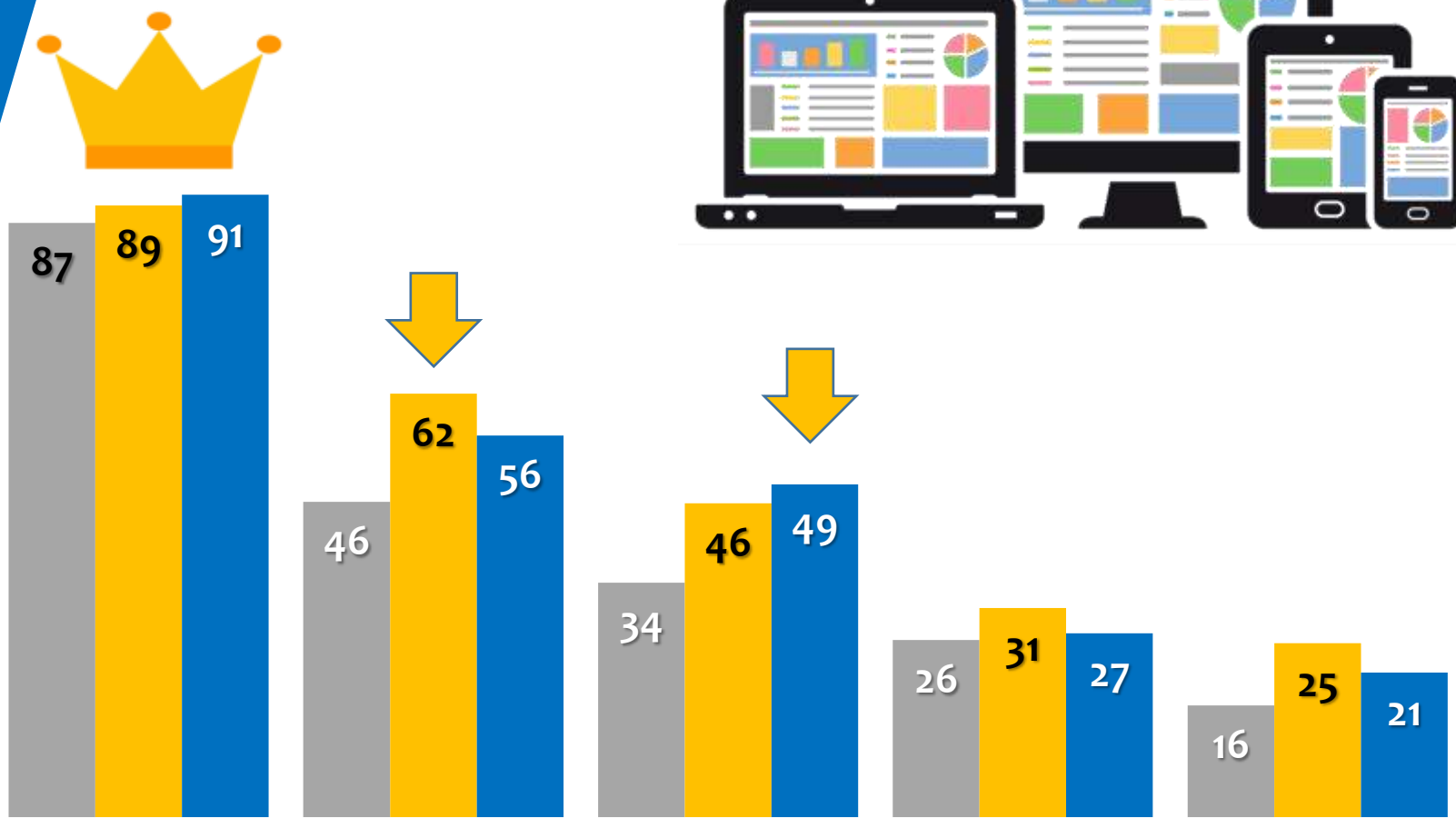
+2%

+12%

+28%

Αυξάνεται ραγδαία
η ποικιλία συσκευών
πρόσβασης με
πρώτο το κινητό

“Mobile is King”



B 2020
vs.
B2019

+22%

+44%

■ B 2019

■ A 2020

■ B 2020

Και ραγδαία αύξηση ποικιλίας Χρήσεων

[τους τελευταίους 6 μήνες]



Social (81%)



Email (77%)



Επικοινωνία (74%)

Search



Αναζήτηση
πληροφοριών (74%)



Online shopping (68%)



E-banking (62%)



Δημόσιο (50%)



Web TV (45%)



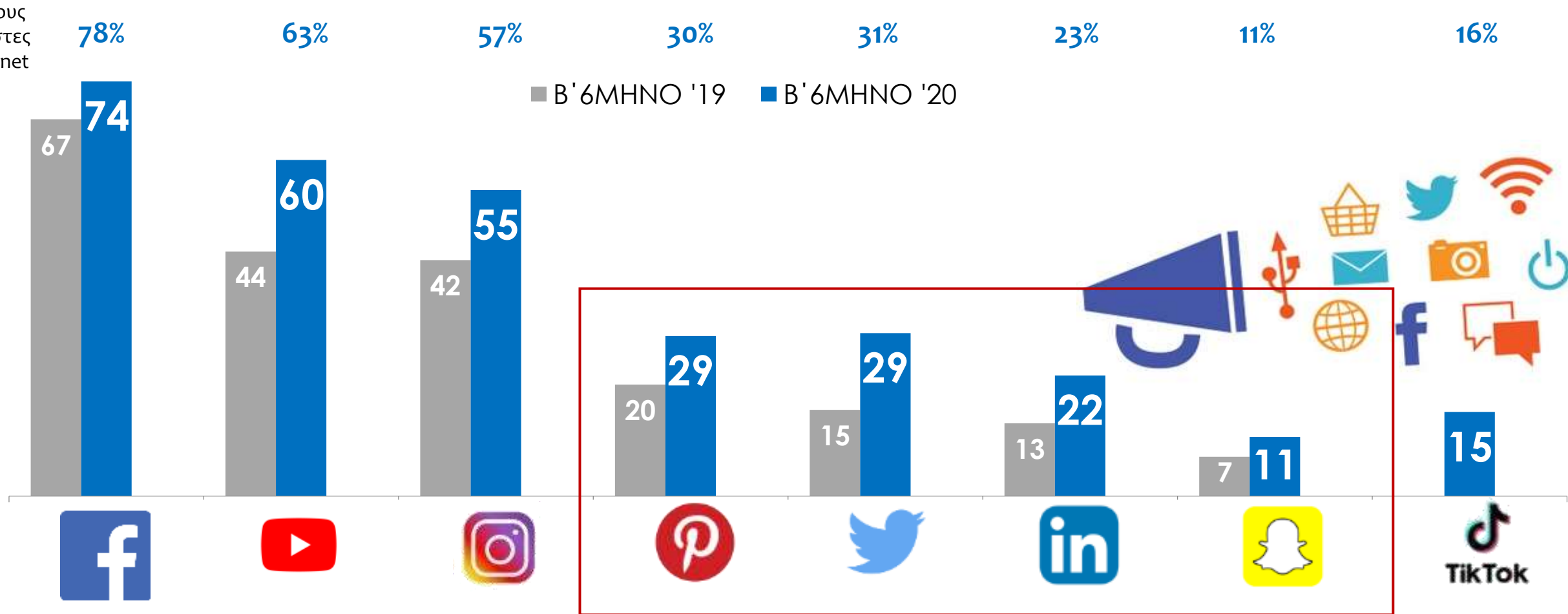
Webinars (29%)

Πάνω από 8
στους 10
Έλληνες είναι
σήμερα στα
social (83%)



Ενώ τα επιμέρους δίκτυα εξελίσσονται παράλληλα

% στους χρήστες Internet



**B2020
vs.
B2019**

+10%

+37%

+30%

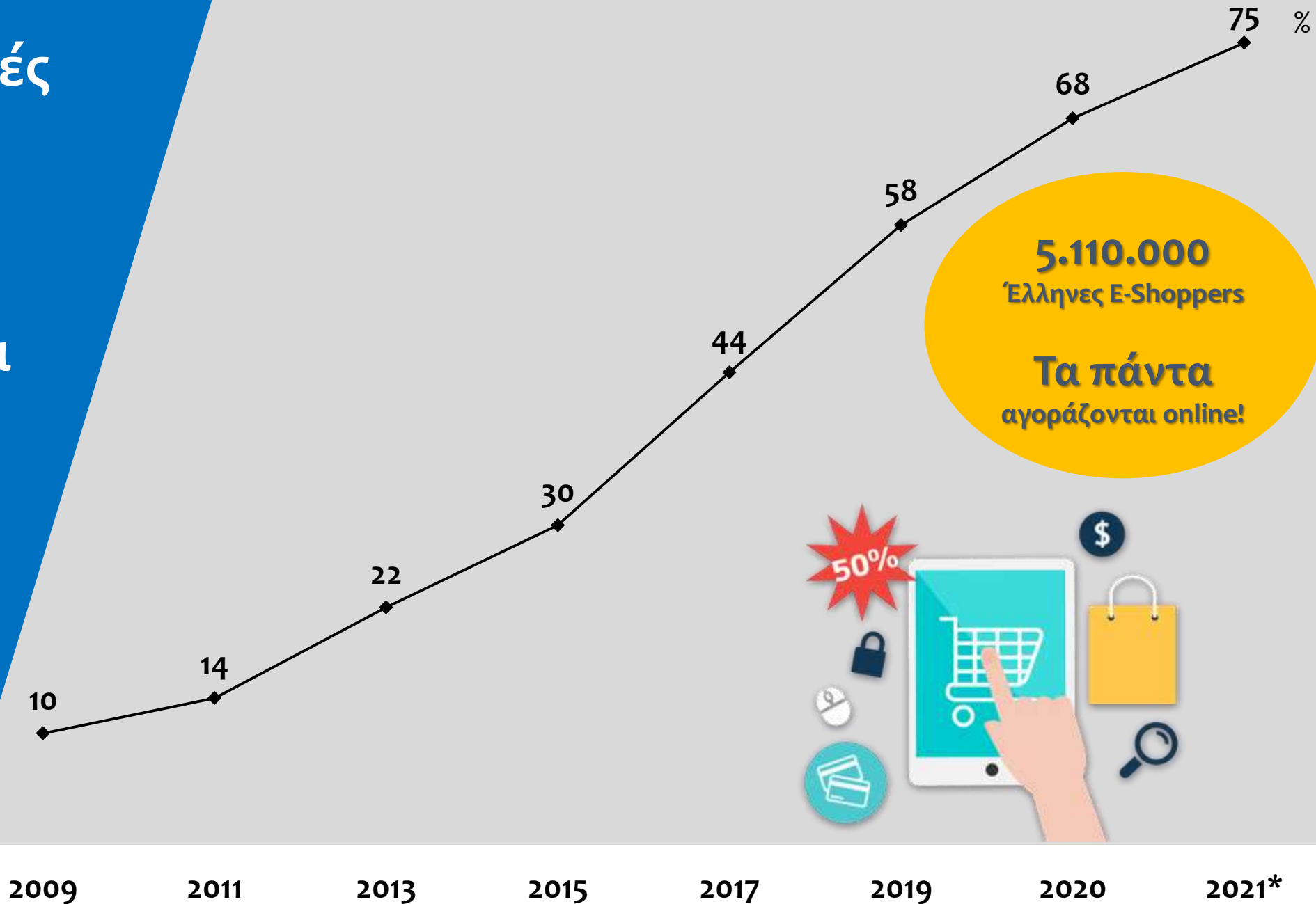
+43%

+89%

+66%

+51%

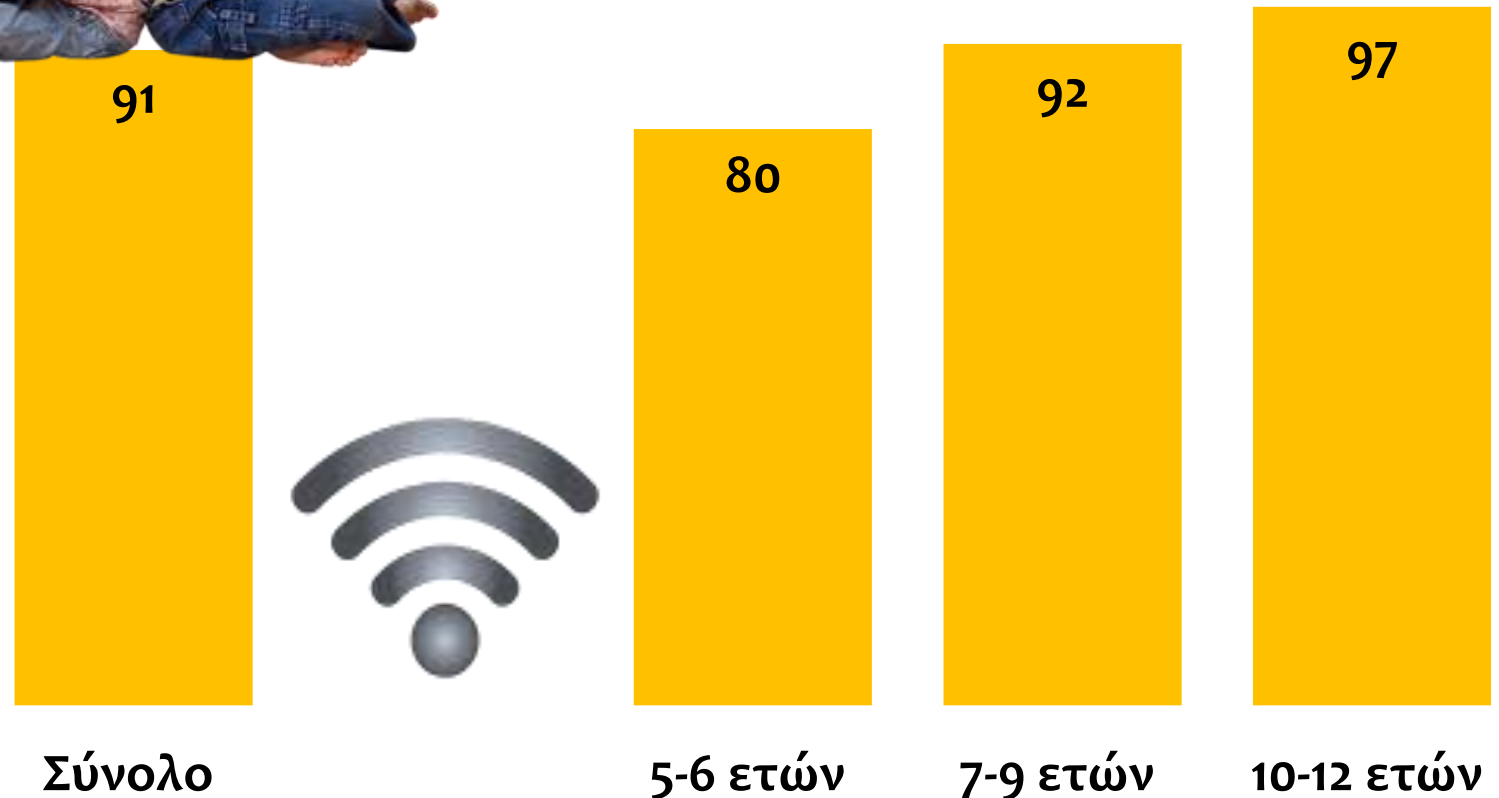
Οι online αγορές
αυξήθηκαν
κατακόρυφα
τη χρονιά της
πανδημίας, και
μάλλον ήρθαν
για να
μείνουν!?



Υψηλός ο βαθμός
χρήσης internet
σε όλες τις υπο-
ομάδες παιδικού
κοινού



ΠΑΙΔΙΚΟ ΚΟΙΝΟ: σχεδόν καθολική
χρήση internet στις ηλικίες 7-9 ετών αλλά και
στις μεγαλύτερες 10+ ετών




Εκτός από την
σχέση με την
τεχνολογία
που
εκτοξεύθηκε
την χρονιά
της πανδημίας

Άλλαξαν επίσης οι αξίες, οι προτεραιότητες,
αλλά και η καθημερινότητα της ζωής






Άνθρωποι & αγάπη
Φροντίδα & θαλπωρή
Σπίτι & cocooning




Εργασία από απόσταση
ZOOM & ευρηματικότητα
WEB CX ή νέα εμπειρία

Οι νέες
πρώτες
τάσεις



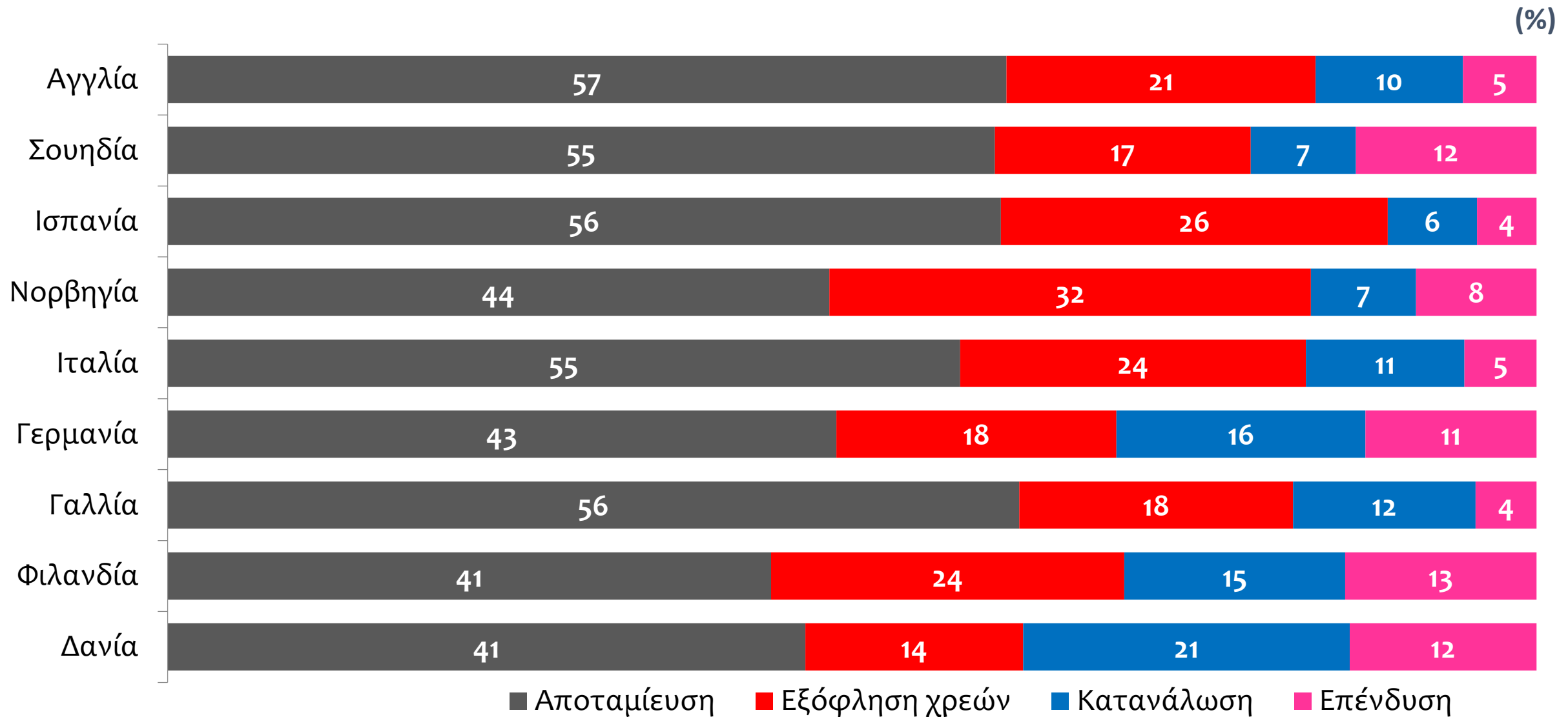
Υγεία & πρόληψη
Φύση & αναζωογόνηση
Ενδοσκόπηση & «έσω»



Αναθεώρηση αναγκών
“Back to basics”
Προστασία & ασφάλεια

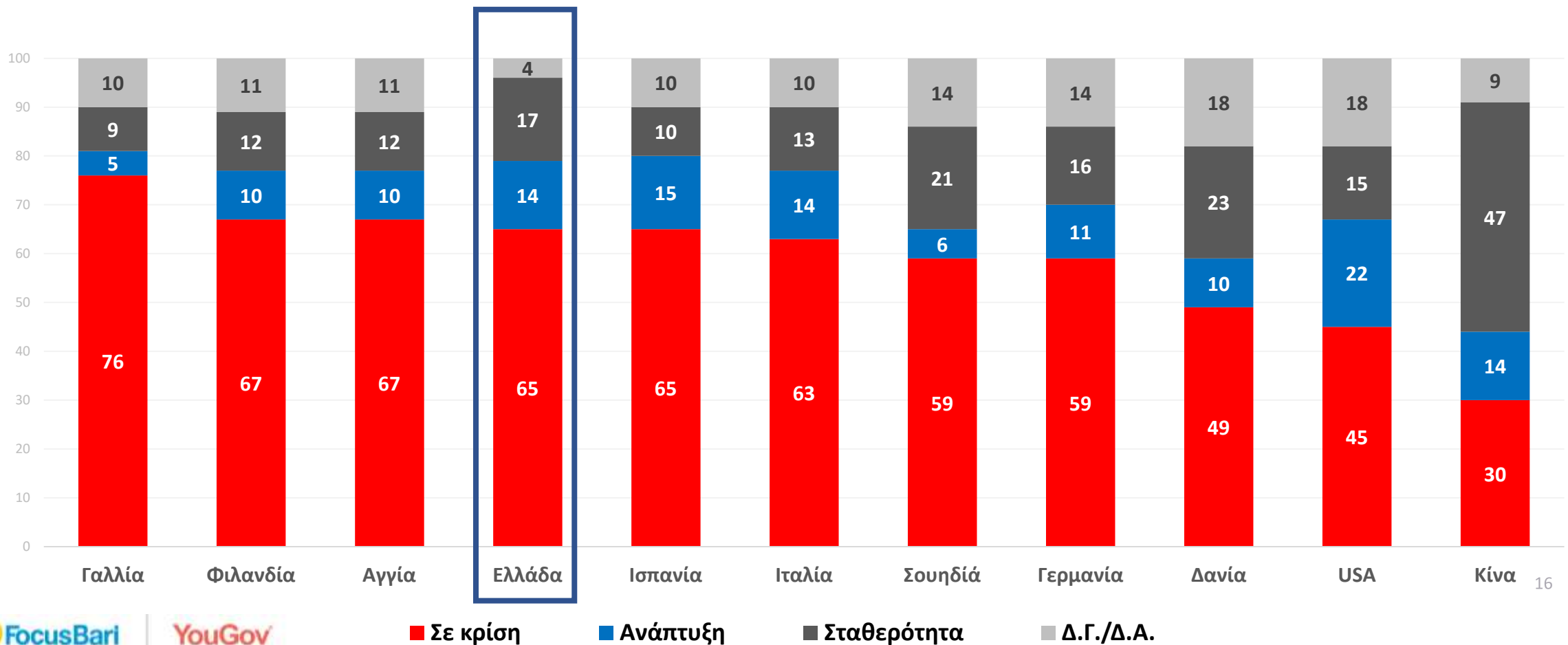
Πρόληψη, αποταμίευση & οικονομία : Πανευρωπαϊκή τάση


«Αν σας ερχόταν ένα απρόσμενο ποσό, περίπου όσο το εισόδημα ενός μήνα, τι από αυτά θα το κάνατε;»




Πράγμα φυσιολογικό, γιατί με εξαίρεση την Κίνα, στα μέσα του 2020 οι πολίτες όλων των χωρών περίμεναν την οικονομική κατάσταση της χώρας τους να χειροτερεύει

% του κοινού κάθε χώρας που θεωρεί ότι η χώρα θα μπει σε οικονομική κρίση, σταθερότητα ή ανάπτυξη






Οικονομική ανασφάλεια
Προσοχή στις δαπάνες
Αποταμίευση




Προστασία της υγείας
Κοινωνική ευαισθησία
Οπτική συνόλου



Έρθαν
για να
μείνουν



G-localization
«Cultural Marketing»
Ενίσχυση της κληρονομιάς
& της αυθεντικότητας



«Σύνδεση 360»
Η εμπειρία συνυφαίνεται
Ολιστικά Omnichannel

Τι σημαίνουν όλα αυτά για τις επιχειρήσεις και πώς έχει επηρεαστεί η εμπειρία πελάτη μετά από ένα χρόνο συνθηκών πανδημίας και ένταξης όλων μας στον digital world;





*Ξεκάδαρα,
για νέα εινδοχή!*

Οι συνεχείς έρευνες της Focus Bari που καταγράφουν τις “WOW” εμπειρίες πελάτη με τα δικά τους stories δείχνουν πως:

Στην μετά covid εποχή στο CX :



1. Χρειάζεται ύψιστη προτεραιότητα στην υγεία/πρόληψη
2. Οι ανάγκες των καταναλωτών είναι διαφορετικές
3. Όλες οι διαδράσεις να είναι εύκολες & φιλικές
4. Η επικοινωνία να είναι απλή & ξεκάθαρη προς όλους
5. Επιβάλλεται μεγαλύτερη δημιουργικότητα στο CX, με...
6. Ιδιαίτερη έμφαση στην ενσυναισθητική κατανόηση
7. Συνεχής έμπνευση, ενδυνάμωση και υποστήριξη του προσωπικού, δηλαδή των «εσωτερικών πελατών», γιατί εκείνοι, τελικά, δημιουργούν την εμπειρία πελάτη

Γιατί υπάρχει
τεράστια
διαφορά
μεταξύ αλλαγής
και
μεταμόρφωσης!

Why TOTAL
transformation?



...γιατί το 85%
των digital
transformations
αυτοαγχάνει!

Αλλαγή = κάνω κάτι διαφορετικά

Μεταμόρφωση = γίνομαι κάτι διαφορετικό



Μεγάλη έρευνα
της Deloitte σε 80
εμπειρο-γνώμονες
διεθνώς, έδειξε...

7 τάσεις για τις
επιχειρήσεις

- ✓ Αναδεικνύοντας την ανθρώπινη εμπειρία
- ✓ Η ύπαρξη σκοπού (με αυθεντικότητα)
- ✓ Ενίσχυση της συμμετοχής των καταναλωτών
- ✓ Ανάκτηση εμπιστοσύνης / διαφάνεια
- ✓ Συνεργασίες και συνέργειες
- ✓ Προσαρμοστικότητα - “agility”
- ✓ Δίνοντας αξία στο σημαντικότερο «συστατικό» μιας εταιρείας: στο ταλέντο!

Ο άνθρωπος στο επίκεντρο: «It's not about digital, it's about human!»

Ολοκληρώνοντας
με τρία «tips»...



και ένα «μυστικό»!



#1. Διαμορφώστε ένα νέο, σύγχρονο mix χαρακτηριστικών ηγεσίας...

Καθιερωμένα, βασικά & διαχρονικά χαρακτηριστικά

Επιμονή &
αντοχή

Φιλοδοξία

Ανάληψη
ψηλού ρίσκου

Ιεραρχική
Διοίκηση

Αυτοπεποίθηση
& σιγουριά

Υπομονή &
σταθερή
πρόοδος

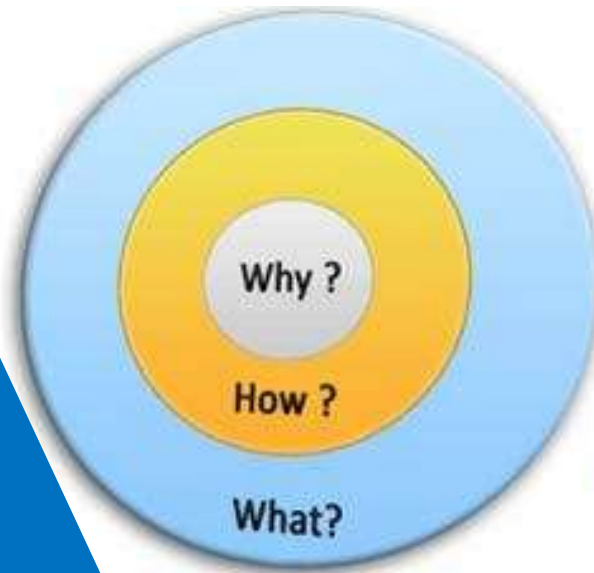
Δημιουργικότη
τα / ευελιξία

Έλεγχος &
απόλυτη
ευθύνη

Συνεργασία
δίνοντας το
πρότυπο

Ενσυναίσθηση
& ομαλές
σχέσεις

Συμπληρωματικά χαρακτηριστικά, ιδιαίτερα πολύτιμα στην σύγχρονη εποχή



Why = The Purpose

What is your cause? What do you believe?

How = The Process

Specific actions taken to realize the Why.

What = The Result

What do you do? The result of Why. Proof.

#2. Ξανα-ανακαλύψτε
το δικό σας
«Golden Circle»

“What business are you
in?”

“What business are you
REALLY in?”

#3. Κάντε «αποστολή» σας Το WOW CX!

Τι κάνει μια επιχείρηση υγιή;

Κέρδη?



Πελάτες?



Πελάτες-fans!



Το «μυστικό»:



σι εργαζόμενοί σας!

- ✓ Ευθυγραμμιστείτε στην κοινή αποστολή (CX)
- ✓ Αναπτύξτε growth mindset
- ✓ Με θετική υποδοχή στην αλλαγή
- ✓ Το digital transformation είναι ένα «όχημα»
- ✓ Σπάμε τα silos – μαζί στο κοινό «why»
- ✓ Αφαιρούμε εσωτερικούς ανταγωνισμούς
- ✓ Ακούμε (ενεργητικά) πελάτες & συνεργάτες
- ✓ Με αυθεντικότητα & προσωπικό παράδειγμα

Total business Transformation

Το «κλειδί» της επιτυχίας



Ξένια Κούρτογλου

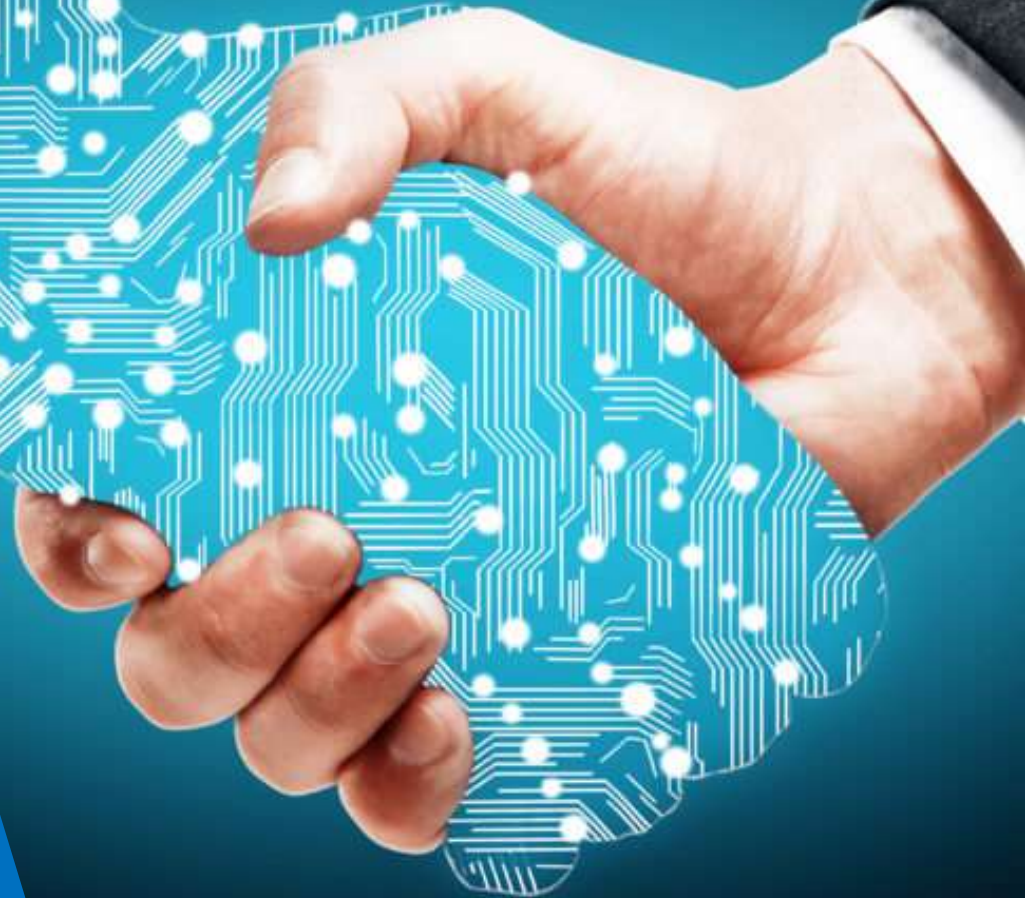
Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction,
Mentor & Coach, Ψυχοθεραπεύτρια, Συγγραφέας



άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία



thank you!



Μάιος 2021