FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

CX stories:

Βαρόμετρο Εμπειριών

«AI & Τάσεις στο CX»

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Έρευνας
Α΄ wave: 2026
Part: B

FOCUS BARI A.E. Λεωφ. Κηφισίας 62 & Χ. Σαμπαγ - Σ. Χουρι, 151 25 Μαρούσι | +30 210 7238122 | info@focus.gr | www.focusbari.gr | ΑΡ. ΓΕΜΗ:001239201000

CX Stories:
Βαρόμετρο εμπειριών της
Focus Bari
2 τεύχη σε κάθε έκδοση

Δύο φορές τον χρόνο (Άνοιξη & Φθινόπωρο) δημοσιεύουμε 2 τεύχη του CX stories, καταγράφοντας τις εμπειρίες εξυπηρέτησης Ελλήνων καταναλωτών, και τις απόψεις τους για την Τεχνητή Νοημοσύνη στην εξυπηρέτησή τους.

1ο Τεύχος: Η Φωνή του Πελάτη

Οι θετικές εμπειρίες (**WOW CX Stories**) παρουσιάζονται στο πλαίσιο της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών του **ΕΙΕΠ**.
Οι αρνητικές εμπειρίες (**OUCH CX Stories**) αναδεικνύουν ευκαιρίες βελτίωσης σε κάθε κλάδο.

2ο Τεύχος: AI & Τάσεις στο CX

Οι απόψεις, οι προσδοκίες και οι ανησυχίες των Ελλήνων για τον ρόλο της Τεχνητής Νοημοσύνης στο μέλλον της εξυπηρέτησης πελατών.

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Η ταυτότητα της έρευνας

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Στο προηγούμενο τεύχος (Part A), εστίασαμε στις εμπειρίες εξυπηρέτησης, μέσα από αφηγήσεις και τάσεις που αναδεικνύουν τη «φωνή του πελάτη».

Στο παρόν τεύχος (Part B), αποτυπώνεται ο ρόλος της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) στην εξυπηρέτηση πελατών, καθώς και οι προσδοκίες για το μέλλον στο cx

Online συνεντεύξεις μέσω YouGov panel

Δομημένο ερωτηματολόγιο

Πληθυσμός: Άντρες & Γυναίκες 18+ Πανελλαδικά

Αντιπροσωπευτικό δείγμα: 1010 άτομα

Διεξαγωγή: Μαϊος 2026

Η Focus Bari είναι ο Affiliate Partner της YouGov στην Ελλάδα (www.yougov.com)

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Περιεχόμενα
Part B:

- Η εξέλιξη στο CX
- AI στο CX
- Ο πελάτης του αύριο

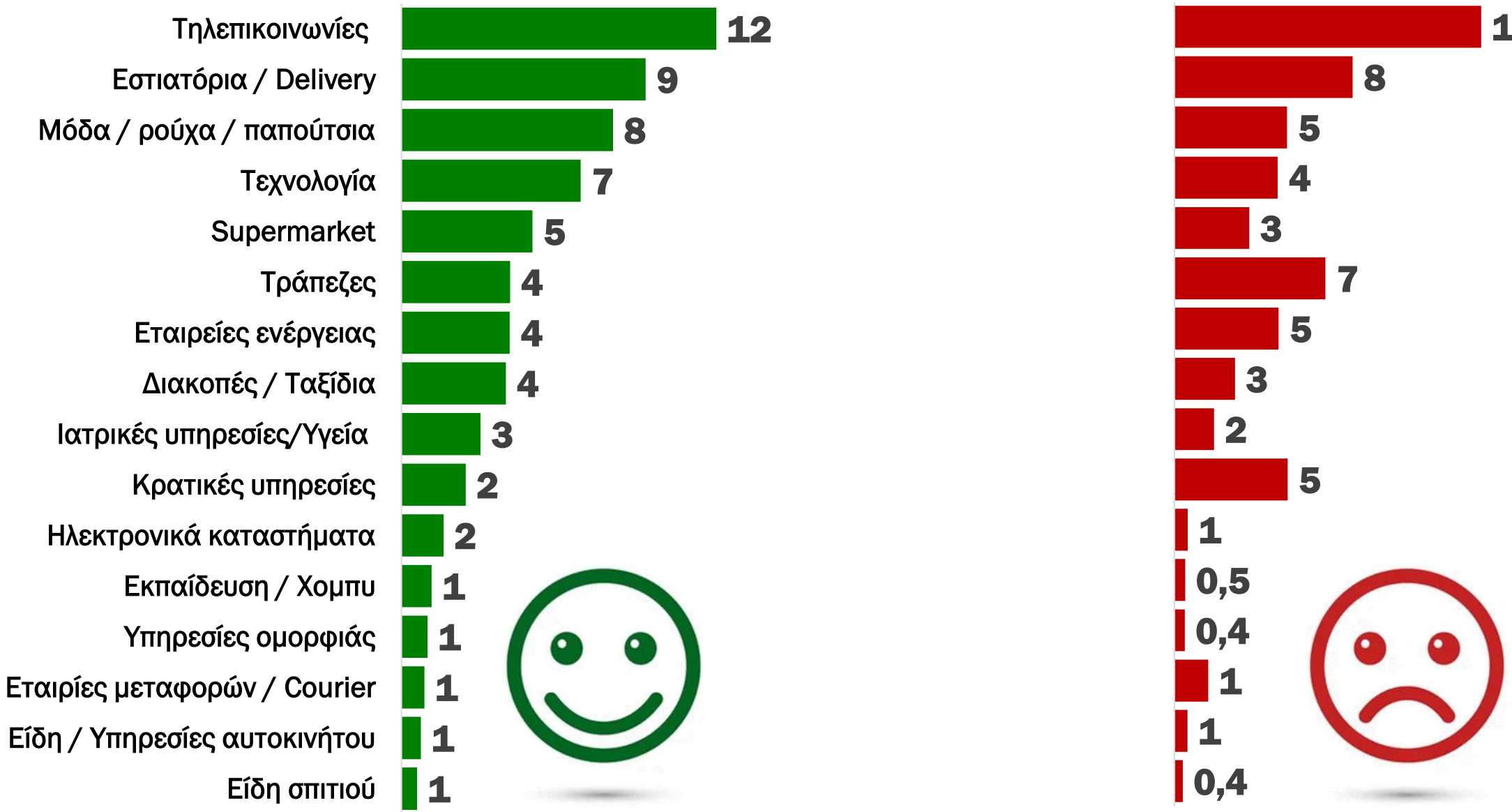
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Α΄ ΕΝΟΤΗΤΑ:
Η εξέλιξη στο CX

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Το συναισθηματικό αποτύπωμα των κλάδων της αγοράς

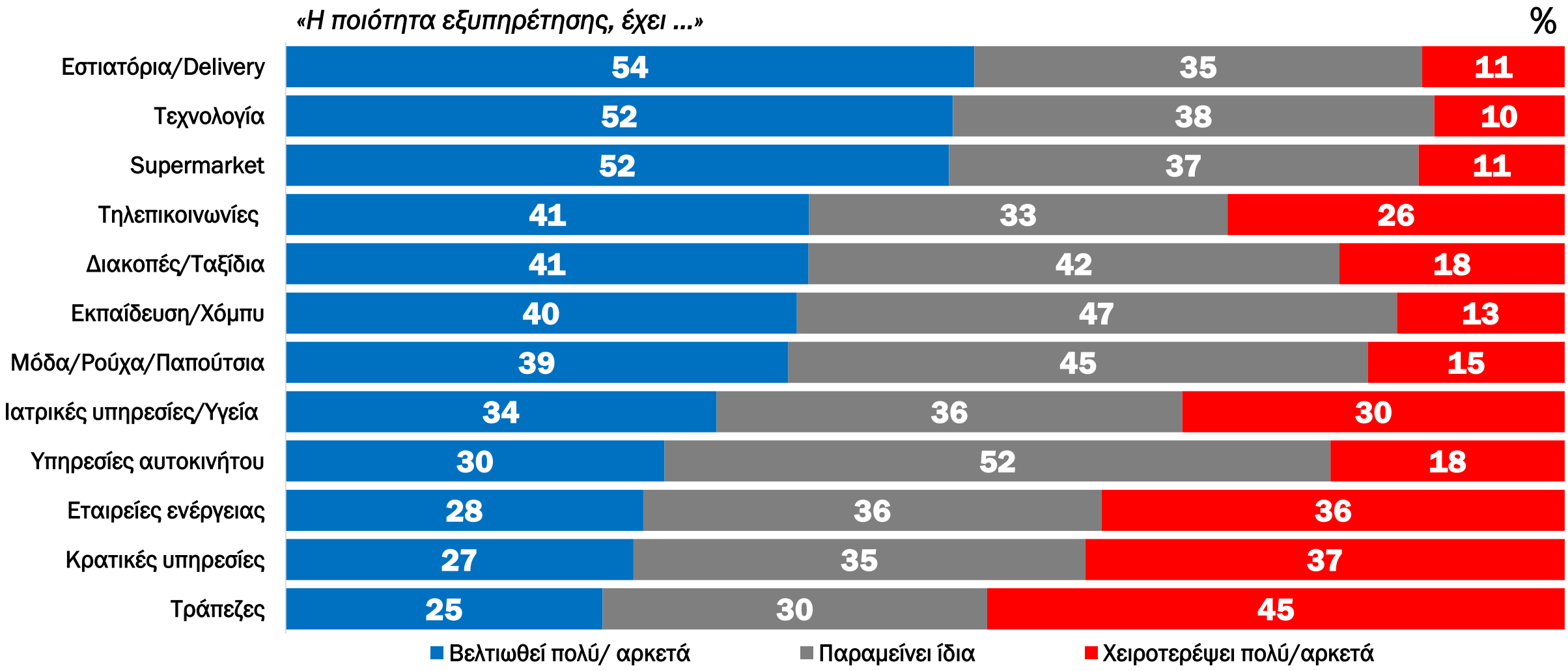
Τηλεπικοινωνίες & εστίαση στα άκρα του cx



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Οι κλάδοι που κερδίζουν τους καταναλωτές

Εστίαση, τεχνολογία και supermarket με την καλύτερη εικόνα στο CX



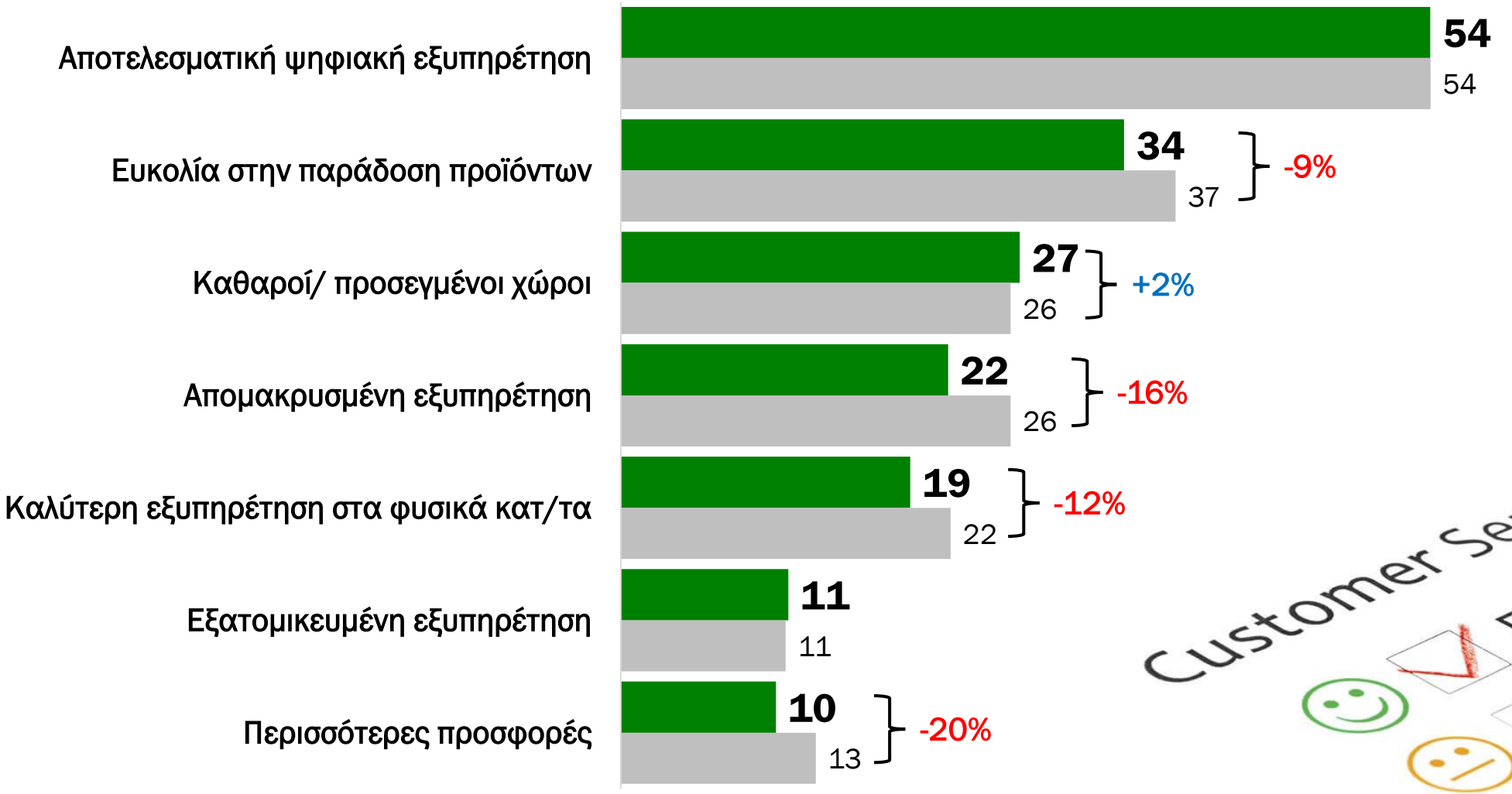
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός βελτιώνει το CX

Πάνω από 1 στους 2 αναγνωρίζει καλύτερη εξυπηρέτηση μέσω digital καναλιών

«Η εξυπηρέτηση έχει βελτιωθεί, λόγω ...»

%

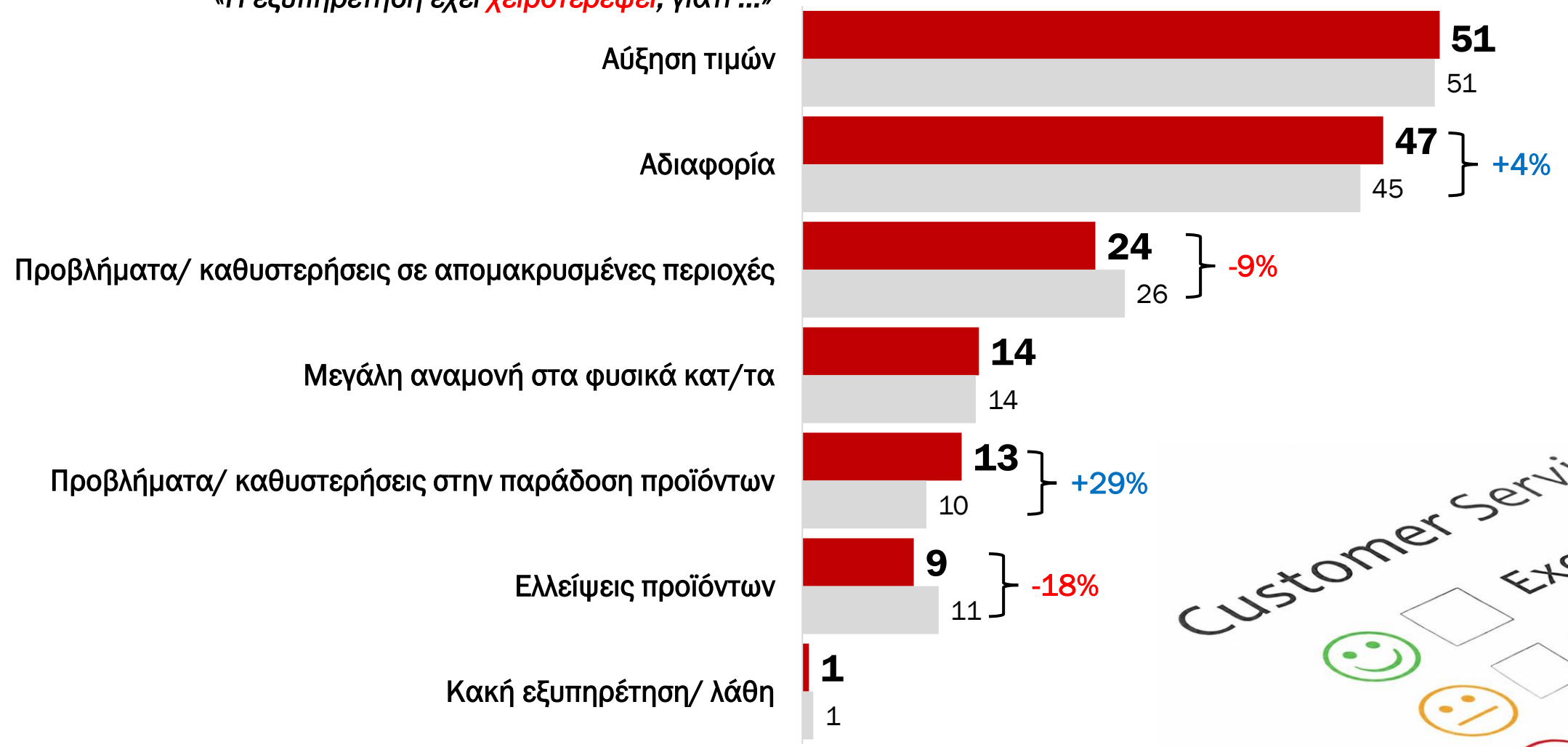


FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Ακρίβεια και έλλειψη ενσυναίσθησης πλήττουν το CX

«Η εξυπηρέτηση έχει χειροτερέψει, γιατί ...»

%



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

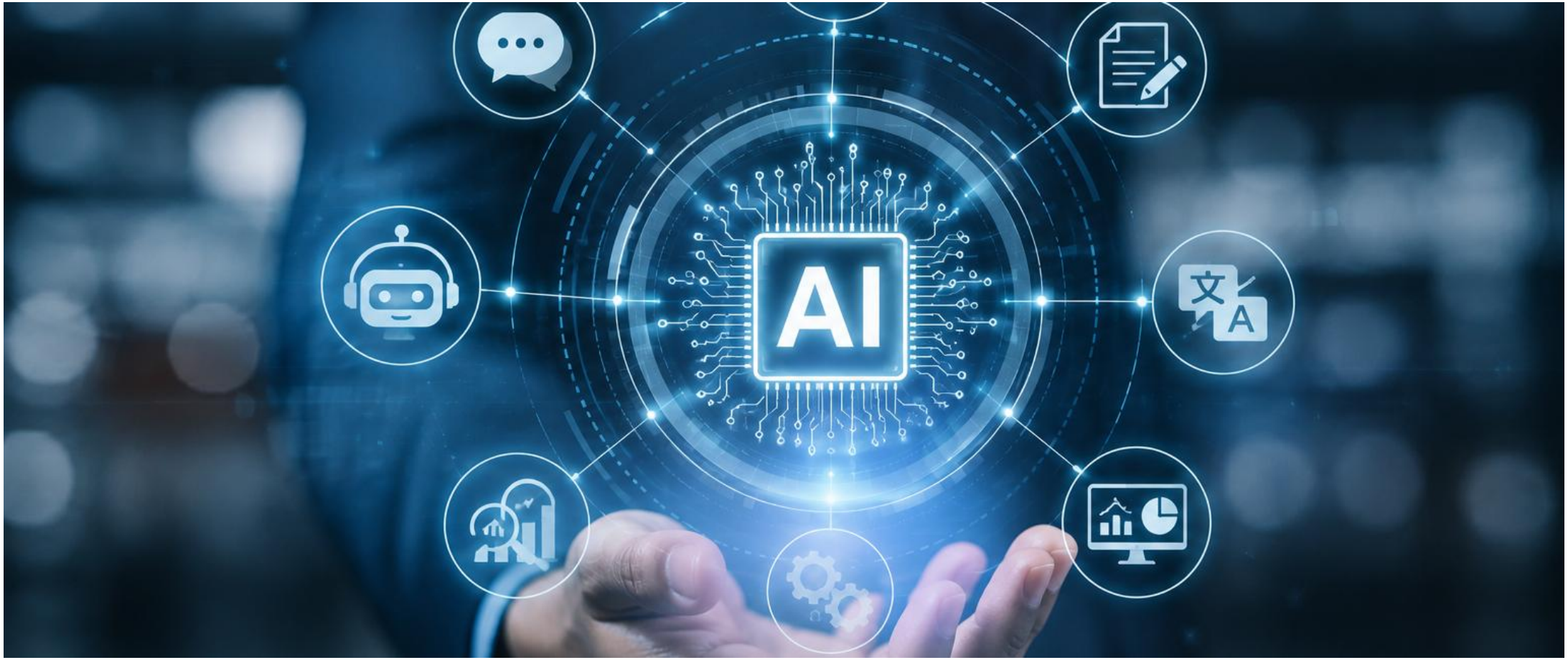
#1 KEY LEARNING

Το CX βελτιώνεται, αλλά η θετική έκβαση δεν είναι δεδομένη.

Τα ψηφιακά κανάλια ενισχύουν την εμπειρία πελάτη. Στον αντίποδα, ακρίβεια και έλλειψη ουσιαστικής επικοινωνίας υπονομεύουν την εμπειρία.

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Β' ΕΝΟΤΗΤΑ:
AI στο CX



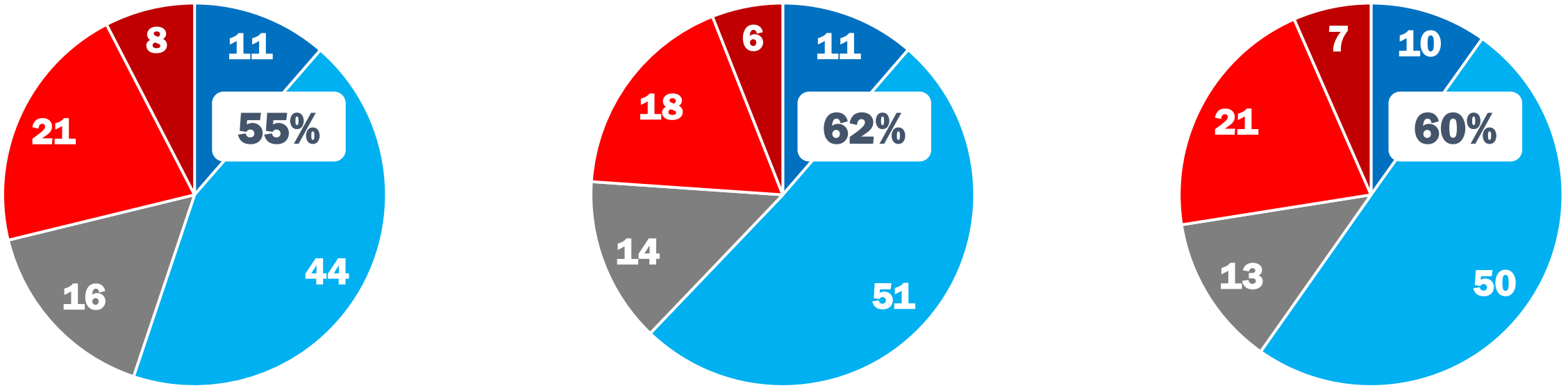
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Η ΤΝ κερδίζει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών διαχρονικά.
3 στους 5 βλέπουν την ΤΝ ως σύμμαχο στο CX

“Η Τεχνητή Νοημοσύνη, θα κάνει την εξυπηρέτηση πελατών ...”

%

Απρίλιος 2025 vs **Οκτώβριος 2025** vs **Μάιος 2026**

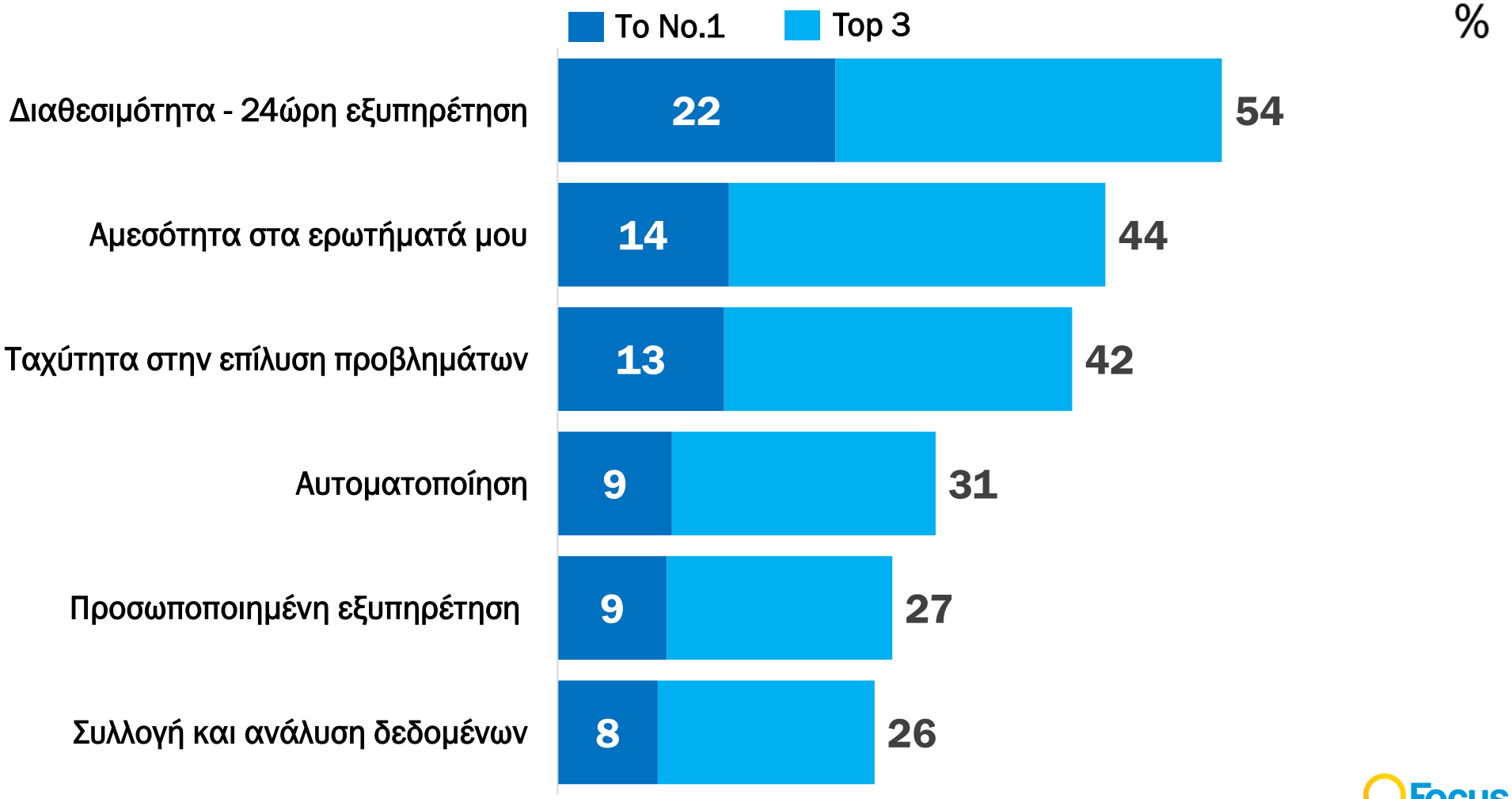


■ Πολύ καλύτερη ■ Αρκετά καλύτερη/αποτελεσματική ■ Δε θα την επηρεάσει καθόλου ■ Χειρότερη ■ Πολύ χειρότερη

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

24ωρη υποστήριξη, άμεσες απαντήσεις και ταχύτερη επίλυση προβλημάτων, το τρίπτυχο της ΤΝ στην εξυπηρέτηση

«Με ποιους τρόπους πιστεύετε ότι τα εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης συμβάλλουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών; »



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

2 στους 3 Έλληνες παραμένουν εξοικειωμένοι με τη την χρήση των νέων τεχνολογιών στο CX

“Πόσο εξοικειωμένος/η αισθάνεστε να χρησιμοποιείτε νέες τεχνολογίες (π.χ. chatbot, online εργαλεία, voice.ai) για την εξυπηρέτησή σας;»

%

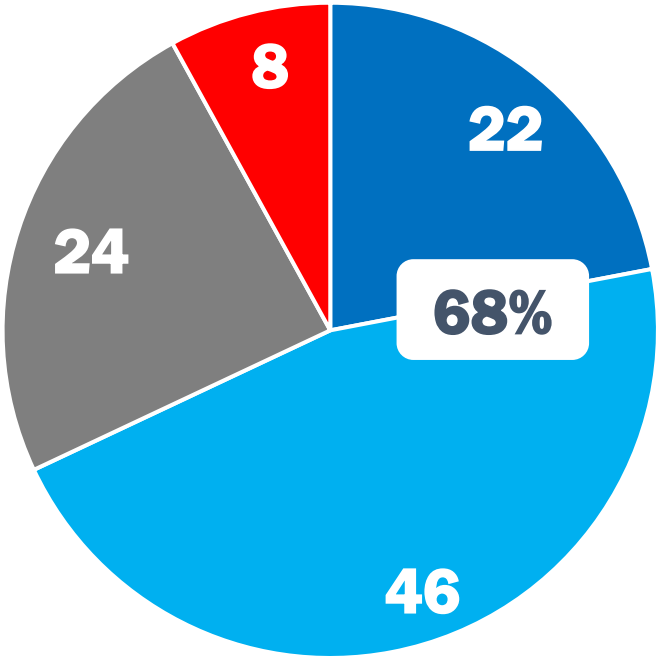
Πολύ εξοικειωμένος/η

Αρκετά εξοικειωμένος/η

Μέτρια εξοικειωμένος/η

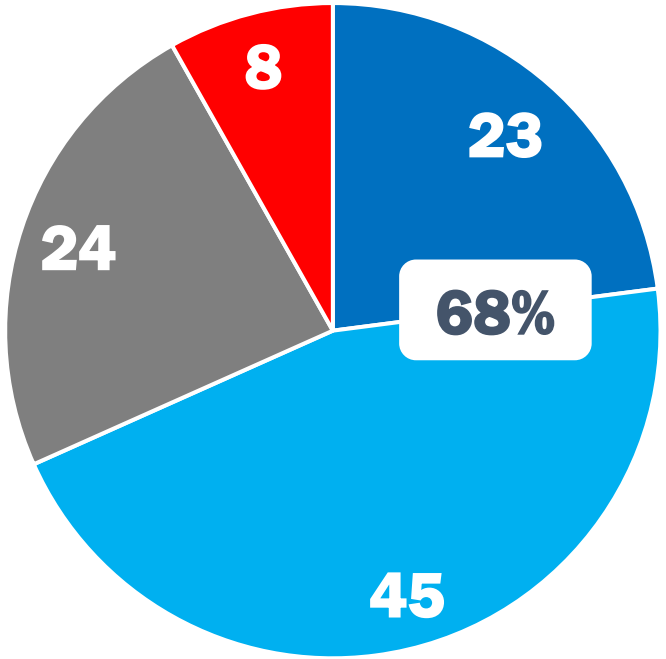
Όχι τόσο/καθόλου εξοικειωμένος/η

Οκτώβριος 2025



VS

Μάιος 2026



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

#2 KEY LEARNING

Η Τεχνητή Νοημοσύνη εδραιώνεται ως σύμμαχος του Customer Experience στην Ελλάδα.
Οι καταναλωτές αναγνωρίζουν κυρίως την 24ωρη διαθεσιμότητα, την αμεσότητα και την ταχύτερη επίλυση προβλημάτων που προσφέρει.

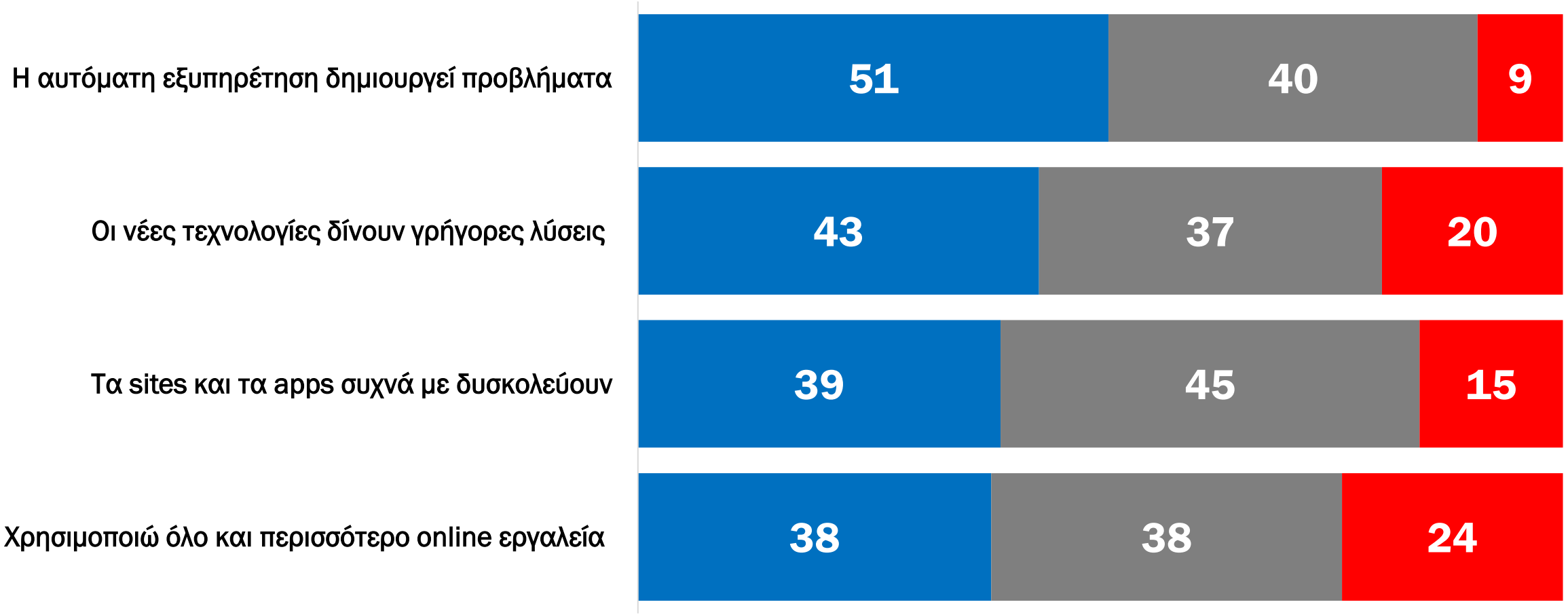
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ:
Ο πελάτης του αύριο

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Η ψηφιακή εξυπηρέτηση προσφέρει ταχύτητα, αλλά όχι πάντα ευκολία

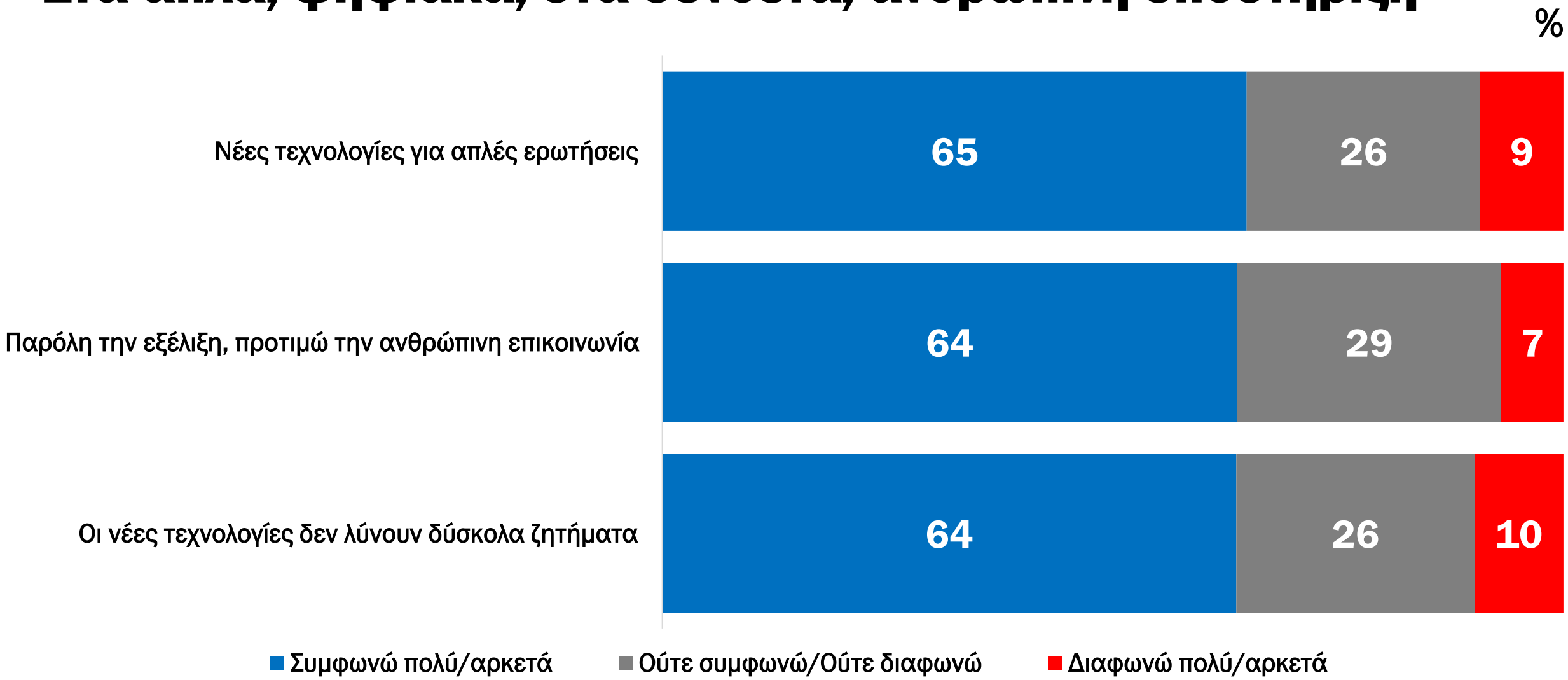
%



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Η επόμενη μέρα του Customer Experience:

Στα απλά, ψηφιακά, στα σύνθετα, ανθρώπινη υποστήριξη



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

2 στους 3 Έλληνες παραμένουν εξοικειωμένοι με τη την χρήση των νέων τεχνολογιών στο CX

“Πόσο εξοικειωμένος/η αισθάνεστε να χρησιμοποιείτε νέες τεχνολογίες (π.χ. chatbot, online εργαλεία, voice.ai) για την εξυπηρέτησή σας;»

%

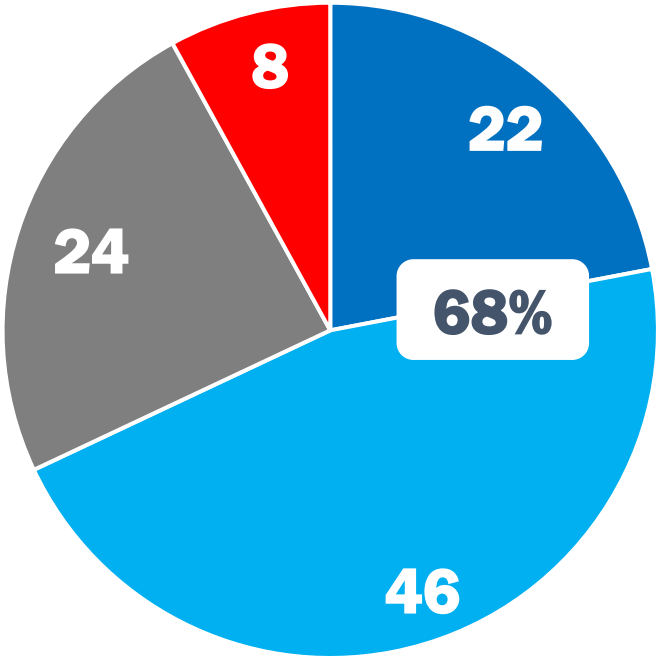
Πολύ εξοικειωμένος/η

Αρκετά εξοικειωμένος/η

Μέτρια εξοικειωμένος/η

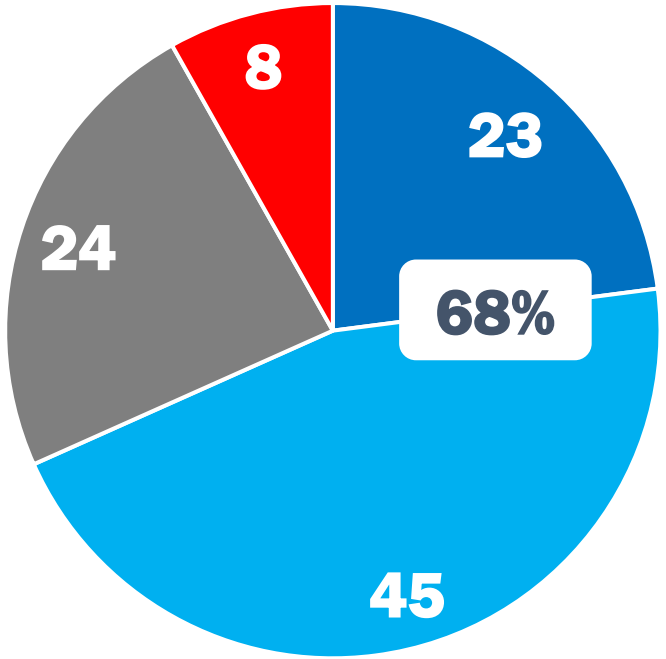
Όχι τόσο/καθόλου εξοικειωμένος/η

Οκτώβριος 2025



VS

Μάιος 2026



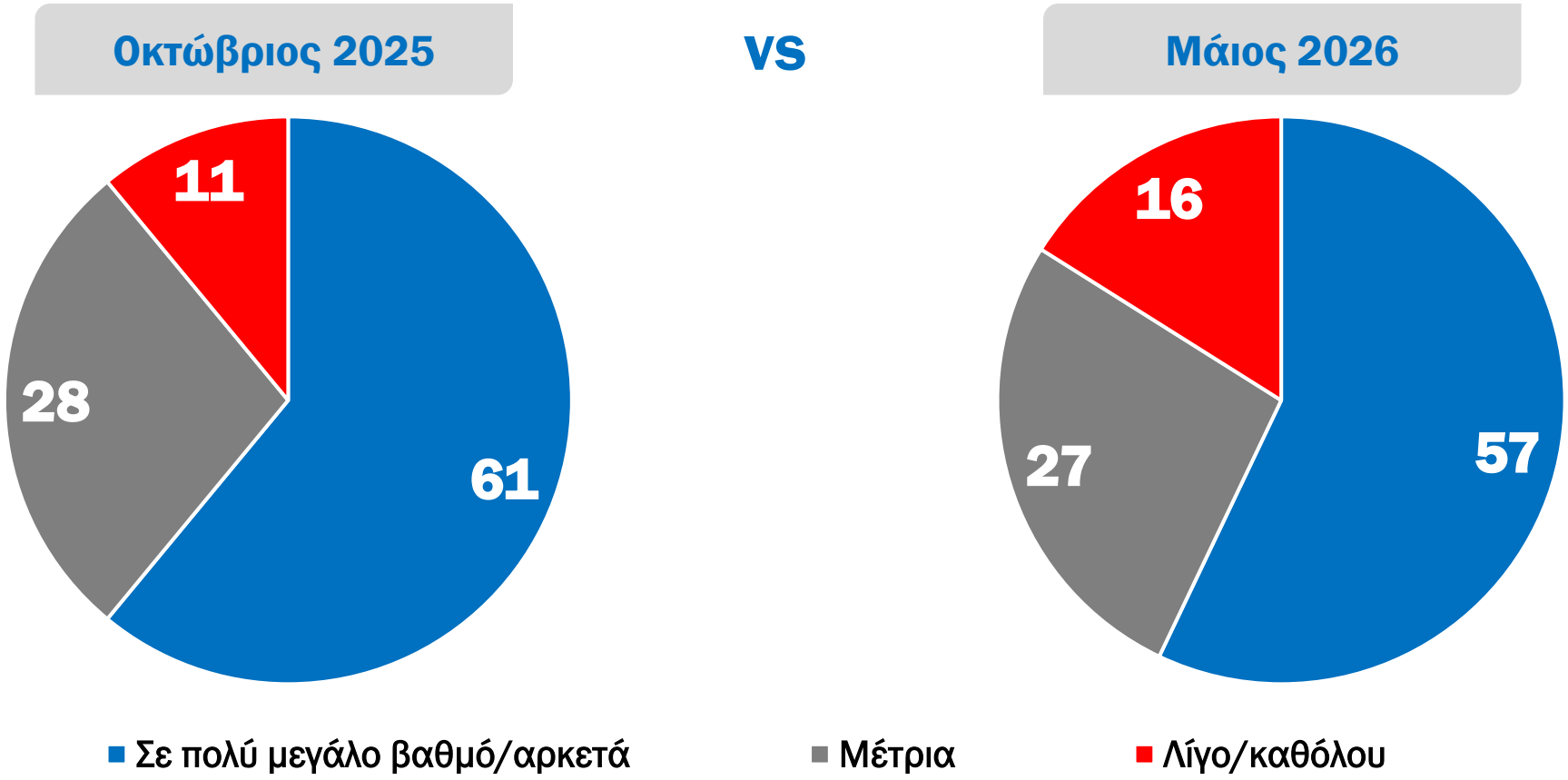
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Ο σεβασμός στο περιβάλλον παραμένει ζητούμενο, αλλά όχι προτεραιότητα για όλους

“Οταν επιλέγετε εταιρεία ή οργανισμό για προϊόντα ή υπηρεσίες, πόσο σας επηρεάζει, αν...

... δείχνει σεβασμό στο περιβάλλον

%



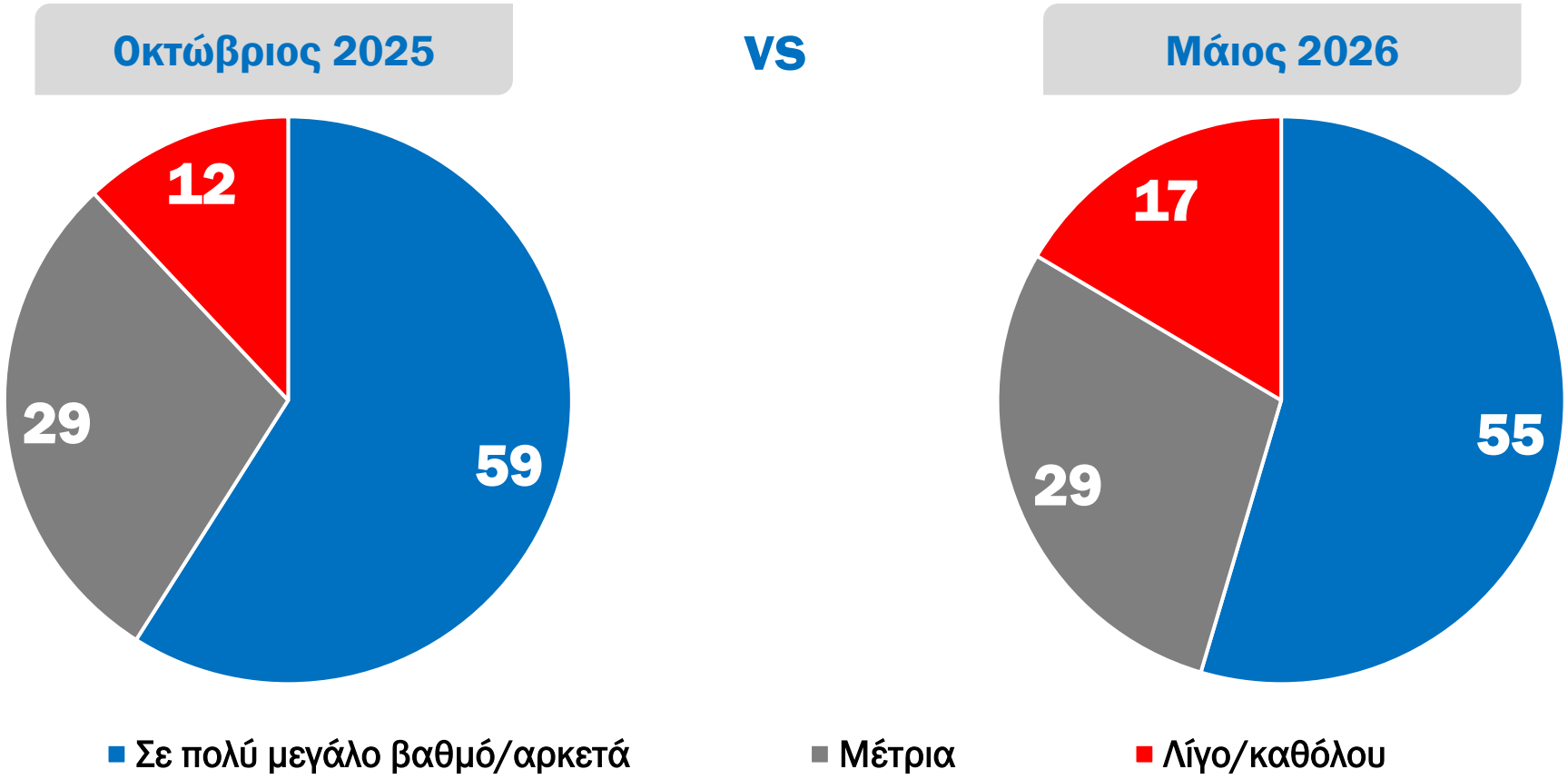
FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Το κοινωνικό αποτύπωμα παραμένει σημαντικό, αλλά όχι κορυφαία προτεραιότητα

“Οταν επιλέγετε εταιρεία ή οργανισμό για προϊόντα ή υπηρεσίες, πόσο σας επηρεάζει, αν...

... στηρίζει κοινωνικές δράσεις

%



FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

#3 KEY LEARNING

Ο πελάτης του αύριο είναι ψηφιακά εξοικειωμένος και ανοιχτός στην τεχνολογία, αλλά,
συνεχίζει να αναζητά ανθρώπινη υποστήριξη στις κρίσιμες στιγμές της εξυπηρετησής του.

ESG στοιχεία (περιβάλλον και κοινωνικό αποτύπωμα), λαμβάνονται υπόψη από τους καταναλωτές,
χωρίς όμως να καθορίζουν τις τελικές επιλογές τους.

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

CX stories:

Βαρόμετρο Εμπειριών

«AI & Τάσεις στο CX»

Αποτελέσματα Πανελλαδικής Έρευνας
A' wave: 2026
Part : B

Thank you!

Want more info? Ask xenia@focus.gr