



Χτίζοντας Ανθεκτικότητα στην Σύγχρονη Επιχείρηση

Ξένια Κούρτογλου, MSc.

Ιδρύτρια Focus Bari & Resilience Expert

Thank you!

Θα δούμε...

Οι «τετράποδοι φίλοι»

**CX : το διαχρονικό
«κλειδί της επιτυχίας»**

**Ανθεκτικότητα στην
Επιχειρηματικότητα**

Οι «τετράποδοι φίλοι»



86%

**των Ελλήνων έχουν
εμπειρία**

62%

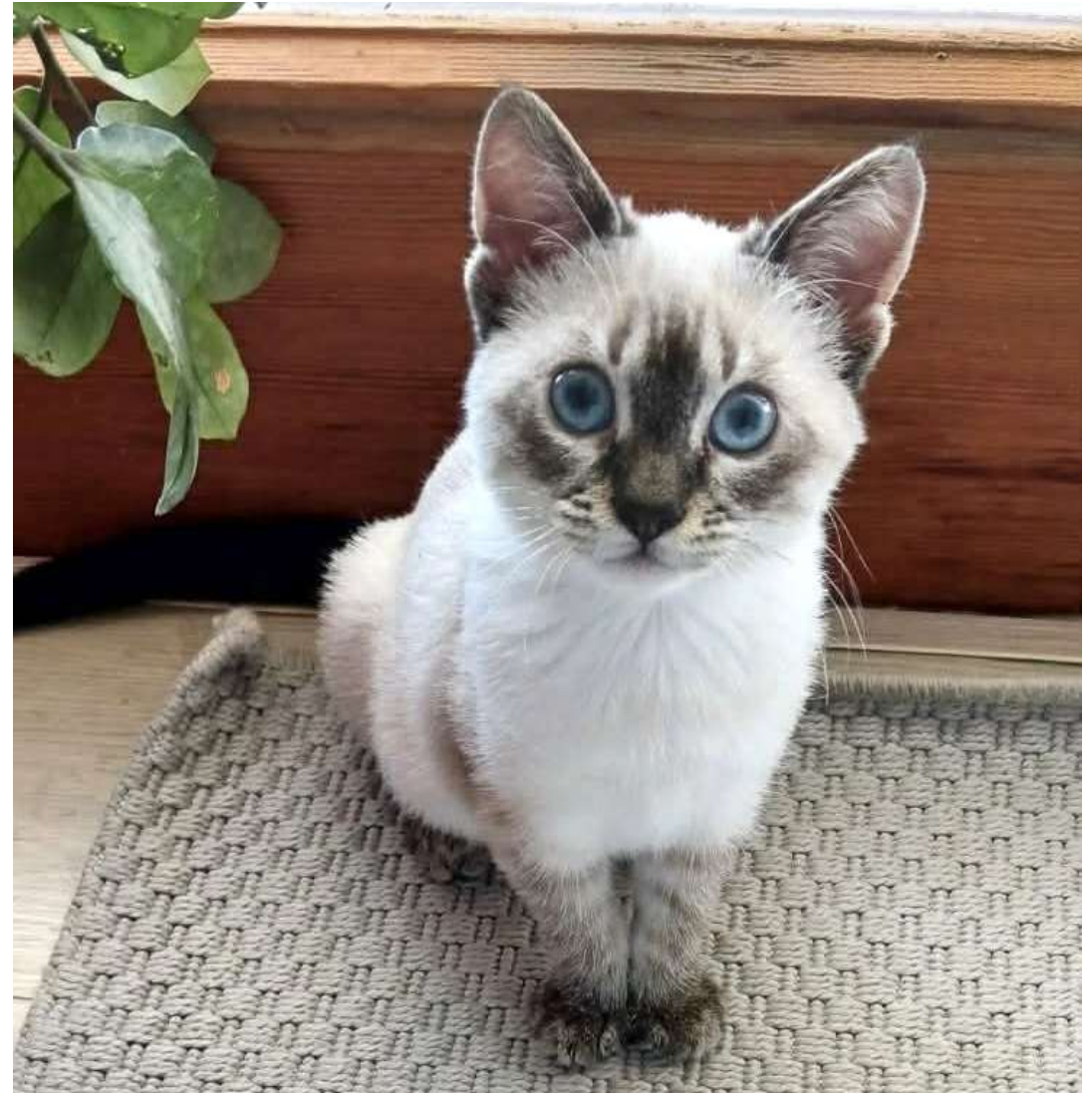
**έχουν τώρα ένα
κατοικίδιο**



Σκύλος : 39%

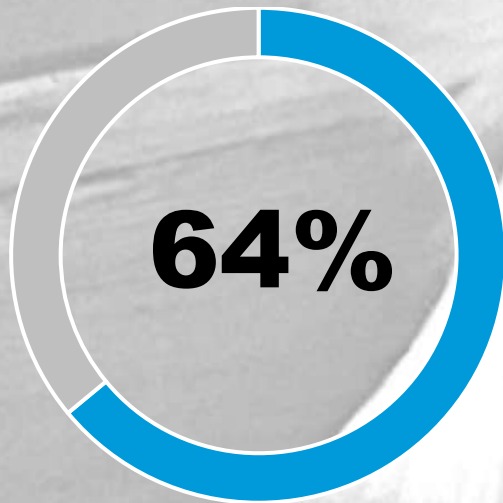


Γάτα : 29%

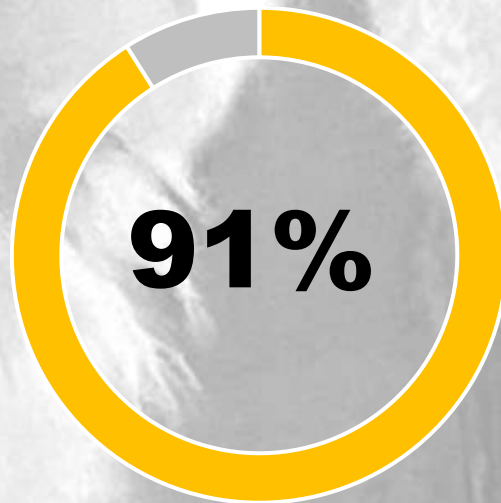


Με τα κατοικίδια μας δένει μια σχέση μοναδική!

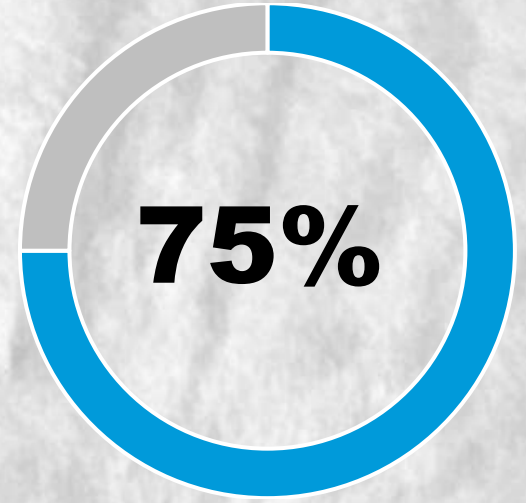
Το νιώθουμε σαν
κανονικό μέλος της
οικογένειάς μας



Η σχέση με το
κατοικίδιο βελτιώνει την
ψυχή του ανθρώπου



Το κατοικίδιό μου το
έχω κυρίως για την
συντροφιά

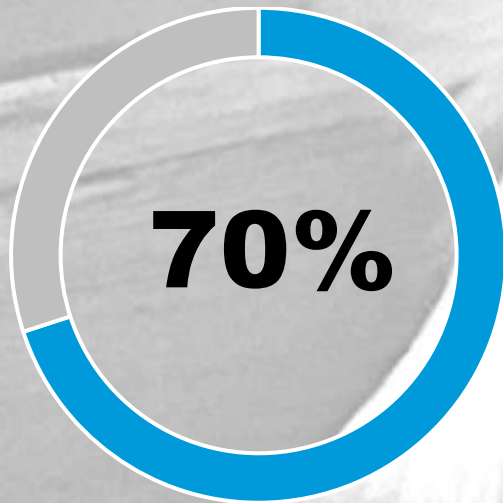


όλοι

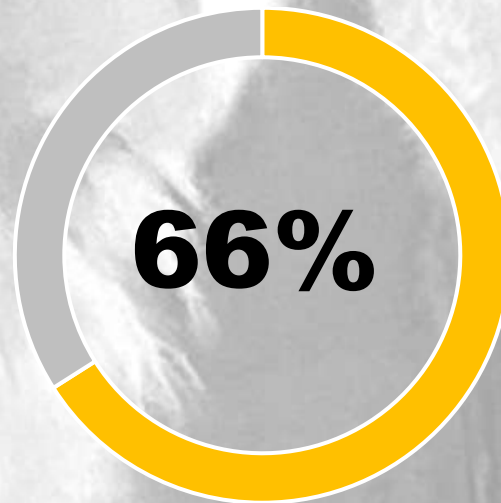
**οι ιδιοκτήτες κατοικιδίων θεωρούν
την κτηνιατρική φροντίδα
απολύτως απαραίτητη (99%)!**

Με τα κατοικίδια μας δένει μια σχέση μοναδική!

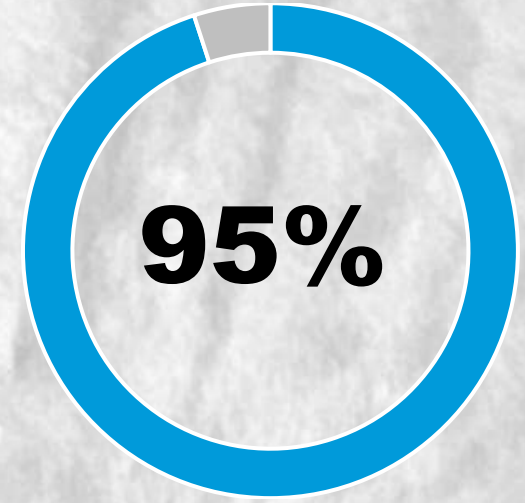
Το κατοικίδιό μου το φροντίζω εγώ προσωπικά



Μπορεί να προσέξω την υγεία του περισσότερο από την δική μου



Διατροφή από ειδικό κατάστημα της γειτονιάς ή αλυσίδα





#1. Key Learning

**Η σχέση με το
κατοικίδιο είναι
βαθιά υπαρξιακή**

**Βιώνεται ως το
«παιδί μου»**

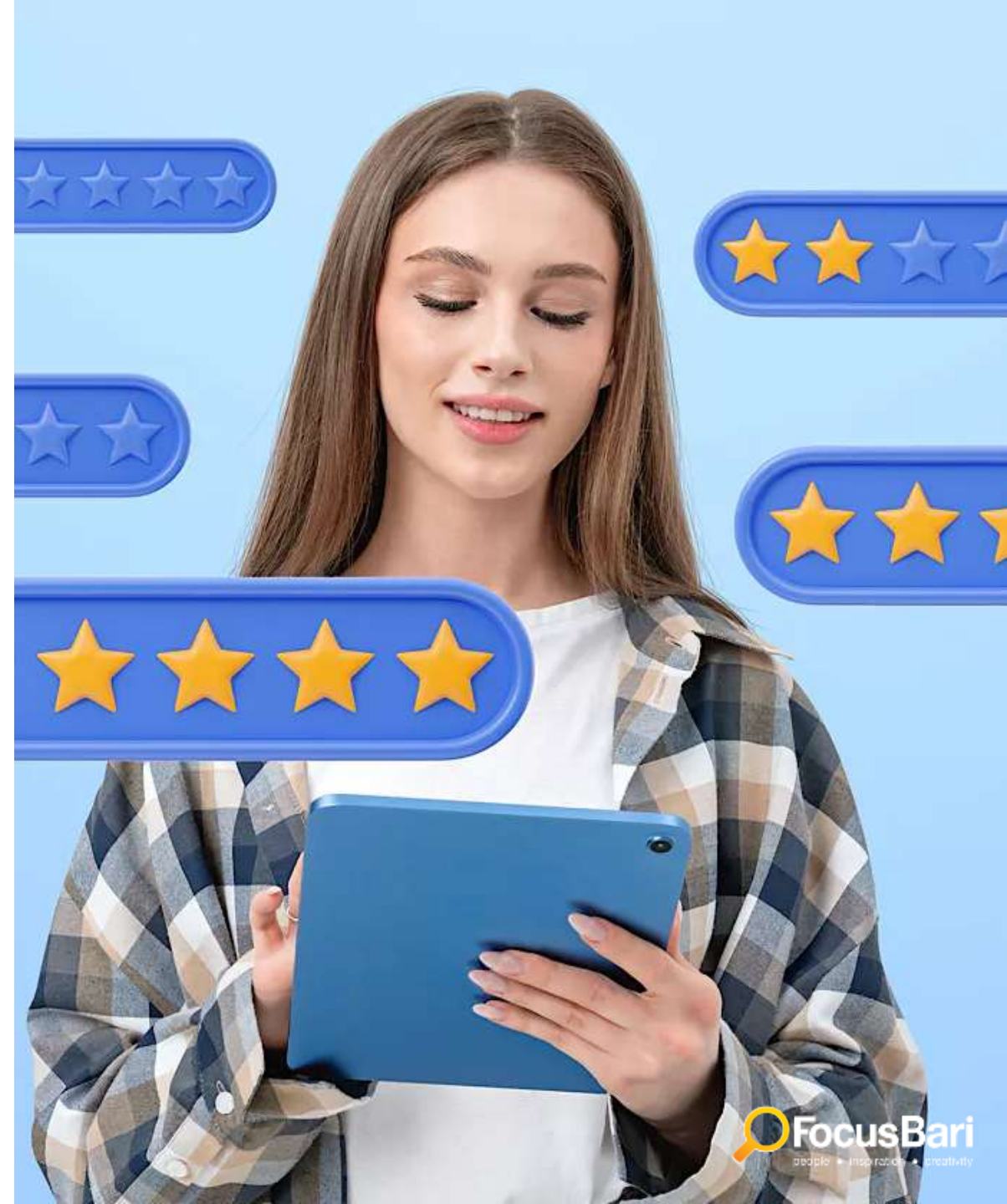
CSX : το διαχρονικό «κλειδί επιτυχίας»



Προτού αγοράσουν οι Έλληνες...

74%

Συμβουλευόνται κριτικές,
αξιολογήσεις και σχόλια
άλλων καταναλωτών



Οι ίδιοι μοιράζονται
δημόσια το
συναίσθημα της **WOW**
εμπειρίας τους...

71%



αλλά μοιράζονται
επίσης δημόσια και το
συναίσθημα της
«OUCH» εμπειρίας τους!

72%



Σχεδόν όλοι μιλούν
στον περίγυρο για
την «**WOW**»
εμπειρία τους...

86%



... αλλά το word of
mouth είναι ισχυρό
και για την «OUCH»
εμπειρία τους!

88%



A surreal landscape featuring a large, vibrant red tree with a heart-shaped canopy in the center. The ground is a vast field of red flowers, and the sky is a bright blue with scattered white clouds. The overall scene is dreamlike and visually striking.

To «CX essence»

Η «ουσία» της εμπειρίας του πελάτη» είναι ...

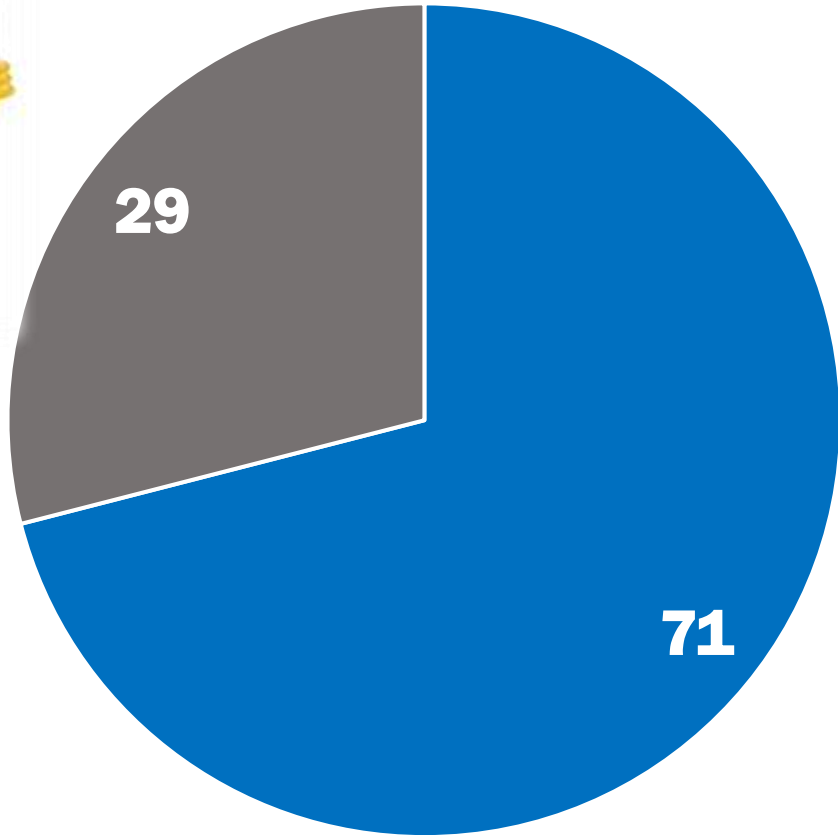


Το **συναίσθημα** με το οποίο
φεύγει ο πελάτης μετά από
οποιαδήποτε **επαφή** μαζί μας!

*Αυτό το συναίσθημα μπορεί να
αποτελεί την βάση για το
“CX Statement” μιας εταιρίας*

Το «ισοζύγιο εμπειριών» Έρευνα Οκτωβρίου 2025: Οι Έλληνες ζουν περισσότερες «WOW»... αλλά και «OUCH» εμπειρίες!

Τουλάχιστον μια θετική
εμπειρία στο τελευταίο 6μηνο



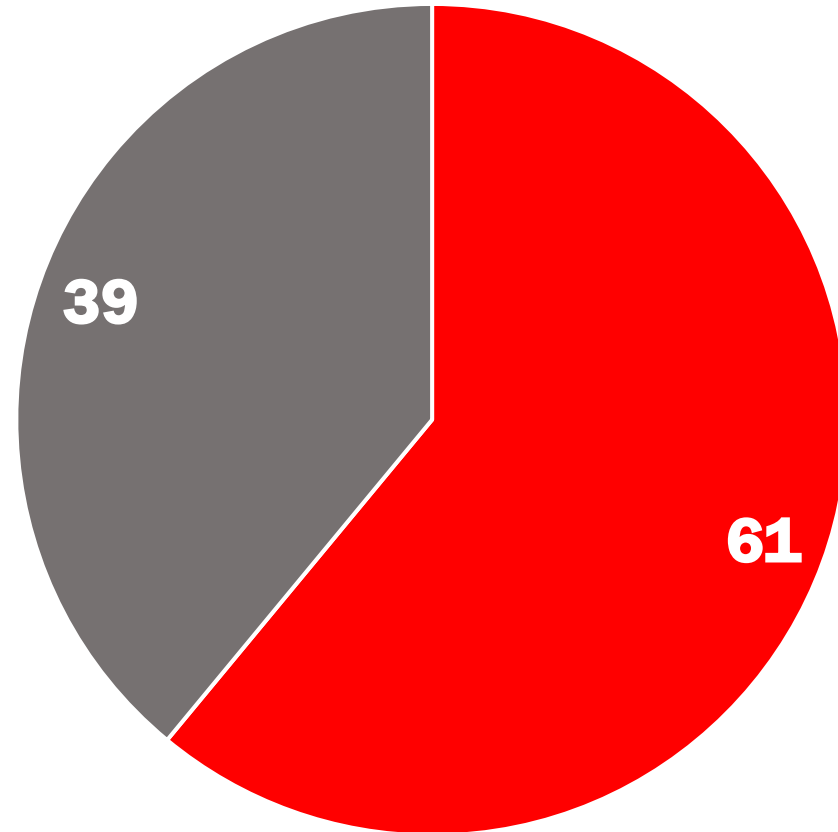
■ Τουλάχιστον 1 Θετική

■ Καμία το τελευταίο 6μηνο

Τουλάχιστον μια αρνητική
εμπειρία στο τελευταίο 6μηνο



%



■ Τουλάχιστον 1 Αρνητική

Με έντονα και αντιθετικά συναισθήματα σε κάθε εμπειρία :



Η «WOW» εμπειρία δημιουργεί:



Η «OUCH» εμπειρία δημιουργεί:



#2. Key Learning

όλοι

οι καταναλωτές «μιλάνε» και «ακούνε» τις εμπειρίες τους αναπλάθοντας και επηρεάζοντας τις επιλογές τους, κάνοντας το CX κορυφαίο παράγοντα επιτυχίας & ανθεκτικότητας για κάθε επιχείρηση



**A «WOW CX» Ανθεκτικότητα
στην Επιχειρηματικότητα**

#1. The extra mile



Παράγοντες επιτυχίας:

- Πρωτοβουλία + προσωπική ευθύνη
- Εμπιστοσύνη & ανθρωπιά πριν από τη διαδικασία

Το μήνυμα:

*Όταν προστατεύετε τη στιγμή του πελάτη,
κερδίζετε τη σχέση — όχι απλά τη συναλλαγή!*

#2. The over and above



Παράγοντες επιτυχίας:

- Προνοητικότητα + απρόσμενη φροντίδα
- Μικρές λεπτομέρειες κάνουν την αξέχαστη CX

Το μήνυμα:

Σκεφτείτε από πριν: οι μικρές εκπλήξεις δεν προσφέρουν μόνο χαρά, χτίζουν και πιστότητα!

#3. The recovery

Παράγοντες επιτυχίας:

- Προνοητικότητα + Ταχύτητα + απλότητα στη λύση
- Ανάληψη ευθύνης (ownership) από τον οργανισμό
- Ενεργή επικοινωνία που καθησυχάζει (“σε έχω”)

Το μήνυμα:

Στις δύσκολες στιγμές έχετε ευκαιρία να δείξετε ποιοι είστε. Μην λύνετε απλώς το θέμα. Σταθείτε δίπλα στον πελάτη και «γυρίστε το»!

#4. The speed

Παράγοντες επιτυχίας:

- Άμεση λύση στο πρώτο σημείο επαφής
- Γρήγορη ανταπόκριση με σεβασμό στον χρόνο του πελάτη (χωρίς περιττά/γραφειοκρατία)

Το μήνυμα:

Μην απαντάτε απλώς. Εξυπηρετήστε γρήγορα και ξεκάθαρα. Η αξία βρίσκεται και στον χρόνο!

#5. Empathy / «Ανθρωπιά»

Παράγοντες επιτυχίας:

- Αληθινή ενσυναίσθηση (στη θέση του πελάτη)
- Προσωπική κινητοποίηση για λύση — όχι τυπική διεκπεραίωση – με αυθεντικό ενδιαφέρον

Το μήνυμα:

Πριν λύσετε το θέμα, δείξτε ότι καταλάβατε το συναίσθημα. Η ενσυναίσθηση δεν είναι soft skill. Είναι στρατηγικό πλεονέκτημα!



Επτά πολύτιμα «tips» για πραγματικά WOW CX!

- #1. Κάνε το CX «κεντρική αποστολή»
- #2. Μάθε τα πάντα για τον πελάτη σου
- #3. Εστίασε στην αξία που προσφέρεις
- #4. Δώσε έμπνευση & κοινό όραμα σε όλους
- #5. Χτίσε δομές & διαδικασίες αντίστοιχα
- #6. Παρακολούθησε συστηματικά & βελτίωνε
- #7. Ευχαρίστησε και επιβράβευσε

Thank You!



Χτίζοντας Ανθεκτικότητα στην Σύγχρονη Επιχείρηση

Ξένια Κούρτογλου, MSc.
Ιδρύτρια Focus Bari & Resilience Expert