



Τ.Ε.Ι. Λάρισας  
Παράρτημα  
Καρδίτσας



Τμήμα Σχεδιασμού και Τεχνολογίας Ξύλου και Επίπλου

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ:

# ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ



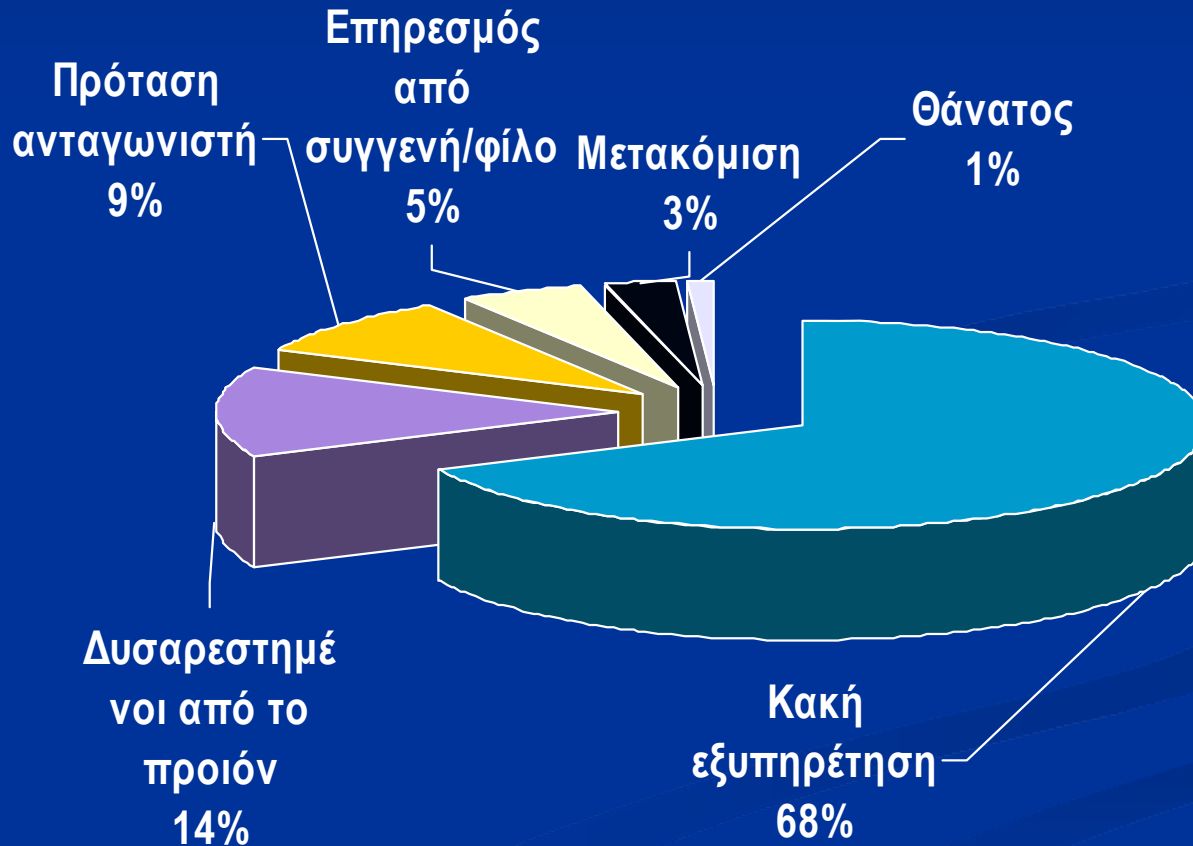
ΜΥΣΤΙΚΟ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ Η  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Δρ. Ιωάννης Παπαδόπουλος  
Αναπληρωτής Καθηγητής

ΚΑΡΔΙΤΣΑ 2008-2009

## *Μυστικό επιτυχίας η εξυπηρέτηση*

Γιατί φεύγουν οι πελάτες από μια επιχείρηση;



## *Μυστικό επιτυχίας η εξυπηρέτηση*

- Το 70-90 % των δυσαρεστημένων από την ποιότητα εξυπηρέτησης τους πελατών δεν παραπονιέται στην επιχείρηση
- Οι εταιρίες με τους πιο ικανοποιημένους πελάτες έχουν, κατά μέσο όρο 2,5 φορές ταχύτερη ανάπτυξη από τη μέση εταιρία του κλάδου.
- Μια αύξηση της διατηρησιμότητας των πελατών κατά μόλις 5% οδηγεί σε αύξηση κερδών που κυμαίνεται από 25% - 85% ανάλογα με τον κλάδο.
- Η καλή εξυπηρέτηση οδηγεί σε:
  - Περισσότερες επαναλαμβανόμενες αγορές, οι οποίες μειώνουν τα κόστη πωλήσεων κατά 20% - 40%.
  - Περισσότερες συστάσεις, οι οποίες οδηγούν σε μείωση των εξόδων προώθησης κατά 20% - 40%.
  - Δυνατότητα διατήρησης υψηλότερων τιμών. Οι εταιρίες που χαρακτηρίζονται από τους πελάτες τους ως εξαιρετικές χρεώνουν, κατά μέσο όρο 7% - 12%, ακριβότερα από τον ανταγωνισμό.
  - Δυνατότητα διαφοροποίησης από τον ανταγωνισμό ελλείψει άλλων τρόπων.

## *Η εξυπηρέτηση πελατών – γιατί φεύγουν οι πελάτες*

