

COACHING

Με συστηματική "προπόνηση" δημιουργούνται οι πρωταθλητές

Τα τελευταία χρόνια το Coaching, ένας παραδοσιακά αθλητικός όρος και πρακτική, εφαρμόζεται ευρύτατα και με μεγάλη επιτυχία και στο χώρο των επιχειρήσεων.

του ΚΩΣΤΑ ΙΩΑΝΝΙΔΗ*

Το Coaching αφορά τη μέθοδο εκείνη που μπορεί να οδηγήσει ένα άτομο, μία ομάδα, ένα τμήμα, την επιχείρηση ολόκληρη, από το σημείο όπου βρίσκονται σήμερα, σε ένα σημείο όπου θα μεγιστοποιήσουν τα ταλέντα και τις δυνατότητές τους.

Ο Coach, συνήθως εξωτερικός συνεργάτης με μεγάλη εμπειρία στη διαχείριση των αλλαγών, βρίσκεται στο πλευρό των Coaches και μαζί συνεργάζονται συστηματικά για να προσδιορίσουν με ακρίβεια τους στόχους και τα σημεία αλλαγών ή βελτιώσεων. Ταυτόχρονα ορίζουν και την προσπάθεια που πρέπει να καταβάλλει ο καθένας, έτσι ώστε όλοι μαζί να επιτύχουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Ο Coach ανιχνεύει, αναλύει και αξιολογεί τόσο τις τεχνικές δεξιότητες, όσο και τις δεξιότητες συμπεριφοράς των Coaches και τους καθοδηγεί σε όλη την πορεία βελτίωσής τους. Άρα ουσιαστικά το Coaching επιτυγχάνει αλλαγές μέσα από τη βελτίωση της ανθρώπινης συμπεριφοράς.

Σημαντική επιχειρησιακή λειτουργία όπου το Coaching έχει άμεσα και εμφανή αποτελέσματα, είναι εκείνη της Εξυπηρέτησης του Πελάτη κι αυτό γιατί αναμφισβήτητα, το επίπεδο της εξυπηρέτησης των πελατών σε κάθε οργανισμό ή επιχείρηση, αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας.

Ποιος είναι ο λόγος; Όλοι μας σαν πελάτες, γνωρίζουμε πολύ καλά ότι αν η ποιότητα του προϊόντος αποτελεί σημαντικό παράγοντα της επιλογής μας, εξίσου σημαντικό παράγοντα αποτελεί και η εμπειρία που αποκομίζουμε από την επαφή και την εξυπηρέτηση που λαμβά-

νουμε από μία επιχείρηση ή οργανισμό. Άρα, είναι η συμπεριφορά των συνεργατών μιας επιχείρησης, που δημιουργεί θετικές ή αρνητικές εμπειρίες στον πελάτη και καθορίζει το επίπεδο της ικανοποίησής του.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π.), ο οργανισμός ο οποίος ειδικεύεται στην ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη στη χώρα μας, έχει υιοθετήσει διεθνή πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς, προσφέροντας έτσι τη δυνατότητα πιστοποίησης επαγγελματιών που απασχολούνται στον τομέα αυτό. Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού που ασχολείται με την εξυπηρέτηση πελατών στα επίπεδα των πρότυπων, επιτυγχάνεται με coaching.

Παράδειγμα επιτυχούς εφαρμογής, αποτελεί το έργο που υλοποιείται αυτή τη στιγμή από τη Response International, στα καταστήματα Marks & Spencer. Συγκεκριμένα η Response International, ως πιστοποιημένο κέντρο του Ε.Ι.Ε.Π., έ-

χει αναλάβει τη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης πελάτη και την προετοιμασία πιστοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού των καταστημάτων Marks & Spencer.

Συμμετέχοντας ως coach στο project αυτό, θέλω να επισημάνω τη μεγάλη απήχηση που έχει στους υποψηφίους. Πού βρίσκεται το μυστικό της επιτυχίας; Στο γεγονός ότι αναλύουμε πραγματικά περιστατικά μέσα από προσωπικές συναντήσεις. Βρίσκουμε λύσεις και κατευθύνσεις για το πως μπορούν να βελτιώσουν τον τρόπο που εξυπηρετούν τον πελάτη, δουλεύοντας δίπλα-δίπλα και λαμβάνοντας υπόψη τις δεξιότητές τους, τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους.

Το πιο "μαγικό" όμως είναι όταν εφαρμόζουν αυτές τις κατευθύνσεις στην καθημερινή τους πρακτική. Τότε εισπράττουν τα θετικά αποτελέσματα, την αποδοχή και την ικανοποίηση του πελάτη και αποκτούν έτσι και οι ίδιοι, θετικές εμπειρίες από την εργασία τους.

Τα οφέλη που προκύπτουν είναι πολλαπλά:

- Δημιουργία επιχειρηματικού πλαισίου, συμβατό με τα διεθνή πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών.
- Ανάπτυξη των ατομικών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και αναγνώριση όσων τις εφαρμόζουν με επιτυχία.
- Δημιουργία πιστών πελατών, αφοσιωμένων στην επιχείρηση.
- Παρακίνηση και ενδυνάμωση της υπευθυνότητας του ανθρώπινου δυναμικού για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων.



* Ο Κώστας Ιωαννίδης [kioann@ath.torfnnet.gr] είναι business coach, συνεργάτης της Response International και του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελάτη.