

Αποτελεσματική Επικοινωνία για επίτευξη ποιοτικών υπηρεσιών

Γιώργος Χρ. Τόφα
Εκπαιδευτής



ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 2019

14 Νοεμβρίου 2019

www.quality.org.cy









Γιατί χρειάζεται να επικοινωνούμε

- ❑ Η επικοινωνία έχει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση ποιοτικών σχέσεων και ποιοτικών υπηρεσιών στους οργανισμούς.
- ❑ Η επικοινωνία ενέχει σημαντικό ρόλο στην επιτυχή λειτουργία ενός οργανισμού, καθώς μέσω αυτής προσπαθεί να επιτύχει τους στόχους του.
- ❑ Αποτελεί σύνηθες φαινόμενο, στελέχη οργανισμών κατά την Επικοινωνία τους να διαπράττουν σημαντικά επικοινωνιακά λάθη με αποτέλεσμα τη δημιουργία αρνητικής διάθεσης στον συνομιλητή και εικόνας μετριότητας για την ποιότητα του Οργανισμού.

Γιατί χρειάζεται να επικοινωνούμε

- ❑ Η επικοινωνία είναι μια έμφυτη ανάγκη του ανθρώπου. Αν σκοπός του τμήματος Μάρκετινγκ είναι η πλήρης ικανοποίηση του πελάτη / πολίτη τότε εκτός από τις υπηρεσίες / προϊόντα που παρέχουμε πρέπει αναγκαστικά να ικανοποιήσουμε και μια «ζωτικής σημασίας ανάγκη» για τον άνθρωπο, την επικοινωνία.
- ❑ Αναφερόμενοι στην επικοινωνία δεν εννοούμε μόνο το διαφημιστικό ή προωθητικό τμήμα του οργανισμού αλλά σε όλους εμάς που υπηρετούμε/ εργαζόμαστε/ ζούμε μέσα στους οργανισμούς και που καθημερινά επικοινωνούμε με ανθρώπους ούτως ώστε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες τους.

Ανάπτυξη δεξιοτήτων αποτελεσματικής Επικοινωνίας

«Με δεδομένο ότι το σύνολο των επαφών μας ξεκινά και συμπληρώνεται με Επικοινωνία, είναι αναγκαία η ανάπτυξη δεξιοτήτων αποτελεσματικής Επικοινωνίας στα στελέχη όλων των βαθμίδων των Οργανισμών για τη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών»

Ο αντίκτυπος της κακής επικοινωνίας

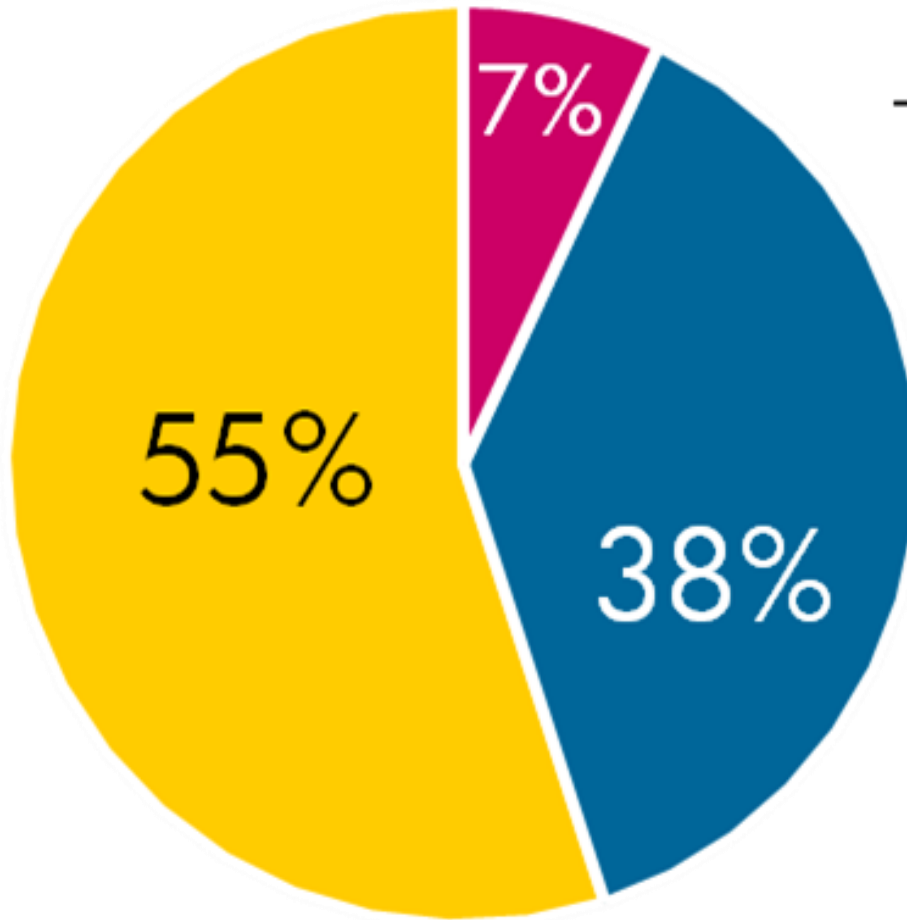
Η κακή επικοινωνία και ο αντίκτυπος της αποτελεσματικής επικοινωνίας για ένα οργανισμό μπορεί να επιφέρει αρνητικά αποτελέσματα :

- 13,5 εκατομμύρια ευρώ κινδυνεύουν για κάθε 100 εκατομμύρια ευρώ που δαπανώνται για ένα έργο.
- Το 56% αυτού κινδυνεύει λόγω της αναποτελεσματικής επικοινωνίας.
- Τα έργα δεν τελειώνουν εγκαίρως, εντός προϋπολογισμού και σύμφωνα με τα πρότυπα ποιότητας που έχουν προσδιοριστεί προηγουμένως.
- Αύξηση εναλλαγής εργαζομένων

Ο αντίκτυπος της κακής επικοινωνίας

- Το ηθικό των εργαζομένων πέφτει όταν η επικοινωνία είναι διφορούμενη, αδιάφορη ή ασαφής.
- *Μη αποτελεσματική διαχείριση αλλαγών:* Οι εργαζόμενοι αντιδρούν αρνητικά στις αλλαγές όταν δεν καταλαβαίνουν με σαφήνεια πώς αυτές οι αλλαγές πρόκειται να τους επηρεάσουν.
- *Κακή εξυπηρέτηση πελατών:* Οι πελάτες θα επηρεαστούν αρνητικά, ιδίως όταν αντιληφθούν ότι οι απαιτήσεις τους δεν έχουν κατανοηθεί ή όταν δεν λαμβάνουν τις απαντήσεις ή την υποστήριξη που χρειάζονται.
- Η αποτελεσματική επικοινωνία συνδέεται με αύξηση 17% των έργων εντός προϋπολογισμού.

Ο Κανόνας 55-38-7



- ■ **7% - Ρητορική**
- **38% - Φωνητική επικοινωνία**
- **55% - Γλώσσα του σώματος**

Ο Κανόνας 55-38-7

- Όταν επικοινωνούμε, τα λόγια (οι λέξεις) αποτελούν μόνο ένα κλάσμα των προσπαθειών μας να στείλουμε κάποιο μήνυμα.
- Ο τόνος της φωνής, η ταχύτητα, ο ρυθμός αλλά και οι παύσεις μεταξύ των λέξεων, μπορούν να εκφράσουν πολύ περισσότερα από ό, τι μεταδίδεται μόνο με τα λόγια.

(1)

Η επικοινωνία με τον συνομιλητή μας δεν είναι ούτε μόνο λεκτική, ούτε μόνο μη-λεκτική.

Η μια συμπληρώνει την άλλη, αλλά ΔΕΝ την αντικαθιστά

(2)

Η εξωτερίκευση των λεκτικών μηνυμάτων και των μη-λεκτικών που τα συνοδεύουν, δεν πρέπει ποτέ να προκαλούν σύγχυση.

Λεκτική Επικοινωνία

Τη Λεκτική επικοινωνία συνθέτουν:

- Η ένταση
- Ο τόνος
- Η ποιότητα
- Η χροιά
- Η μελωδία
- Η ταχύτητα
- Η προφορά – άρθρωση
- Ο τονισμός

Ο σωστός χειρισμός της φωνής διατηρεί τον συνομιλητή σε εγρήγορση και μπορεί να κατατοπίσει ή να συγχύσει.

Η σημασία του σωστού τονισμού στη λεκτική επικοινωνία

Τον Ιούνιο **ΔΕΝ ΕΧΩ** σεμινάρια



Δεν πάνε καλά οι δουλειές !!

Τον Ιούνιο δεν έχω **ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ**



Θα προσφέρω άλλες
συμβουλευτικές υπηρεσίες ή απλά
έχω κάτι άλλο.

Μή Λεκτική Επικοινωνία

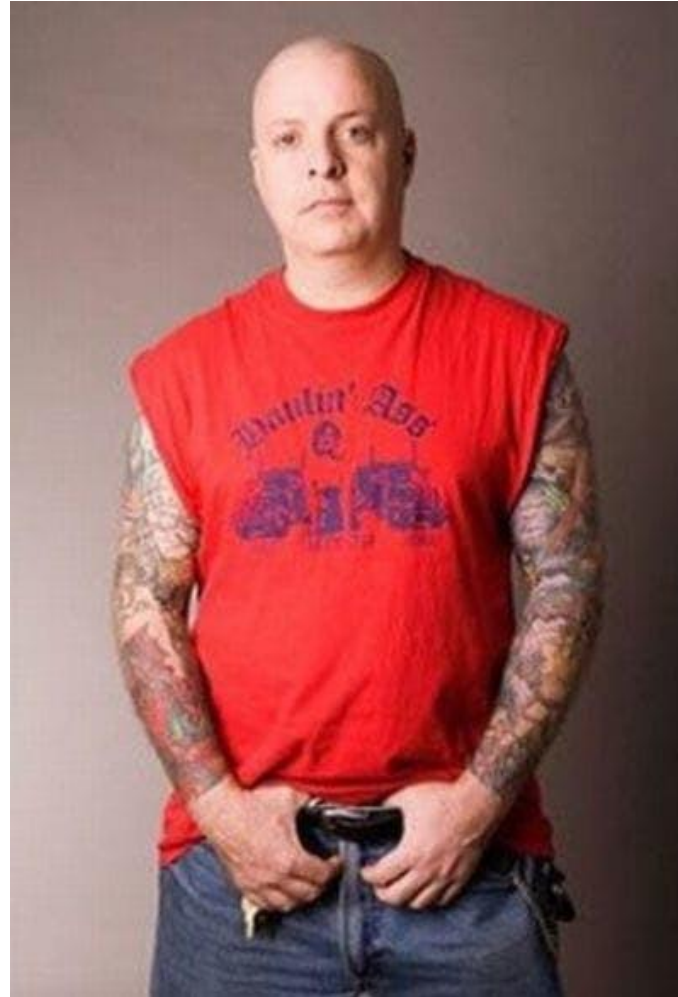
- ❑ Η μη λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως η διαδικασία επικοινωνίας ανάμεσα σε ανθρώπους μέσω αποστολής και λήψης προφορικών μηνυμάτων χωρίς λέξεις (κυρίως με οπτικές ενδείξεις).
- ❑ Η συμπεριφορά αλλά και διάφορα στοιχεία του λόγου, εκτός από τις λέξεις, μεταφέρουν νοήματα, πολλές φορές **πολύ** σημαντικότερα από αυτά που λένε τα λόγια.

Μή Λεκτική Επικοινωνία

Η μή λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει:

- Έκφραση του προσώπου
- Χειρονομίες
- Παρα-γλωσσικά στοιχεία
- Γλώσσα και Στάση Σώματος
- Εγγύτητα
- Βλέμμα
- Αφή
- Εξωτερική Εμφάνιση

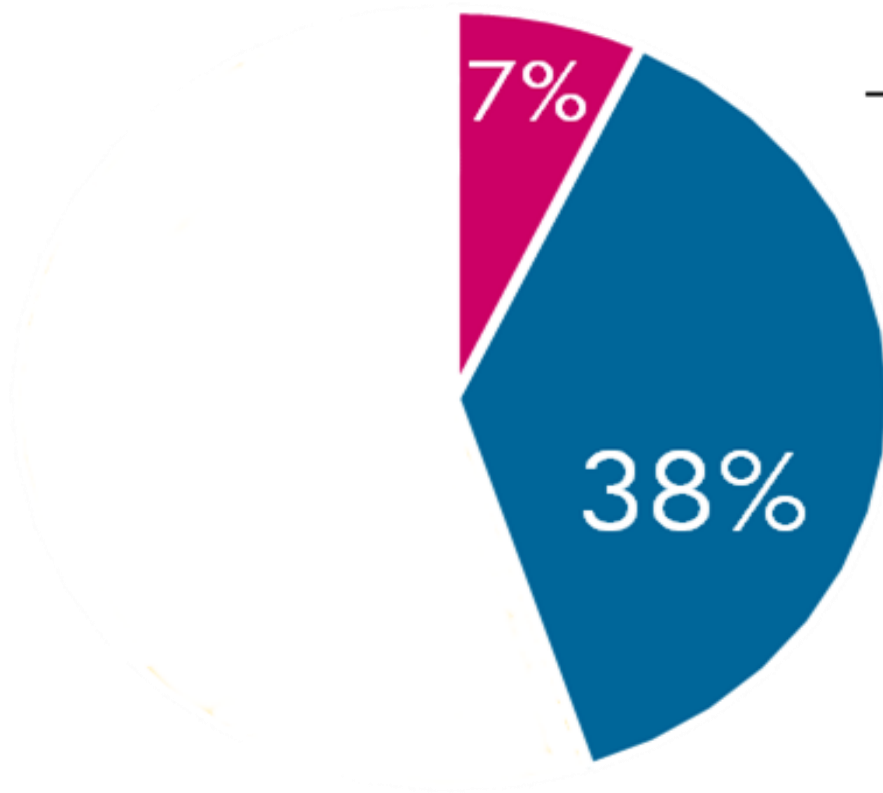
Μή Λεκτική Επικοινωνία



Μή Λεκτική Επικοινωνία



Τηλεφωνική Επικοινωνία



- 7% - Ρητορική
- 38% - Φωνητική επικοινωνία
- ~~■ 55% - Γλώσσα του σώματος~~

Τηλεφωνική Επικοινωνία

- ❑ Είτε πουλάτε, είτε αγοράζετε, είτε είστε στην υποδοχή, στο τηλεφωνικό κέντρο, εν - κινήσει, στέλεχος κορυφής ή βάσης ο χρόνος που δαπανείτε στο τηλέφωνο είναι τεράστιος.
- ❑ Δυστυχώς ακόμη και πεφωτισμένες εταιρείες και οργανισμοί δεν επενδύουν σε αυτό το μέσο που ονομάζετε τηλέφωνο γιατί θεωρούν ότι είναι εύκολο κάποιος να μπορεί να επικοινωνήσει μέσω τηλεφώνου.
- ❑ Μήπως είναι επιτακτική ανάγκη οι Εταιρείες να εκπαιδεύσουν τους υπάλληλους τους αναφορικά με την αποτελεσματική τηλεφωνική επικοινωνία ;

Η φωνή μεταφέρει
ενέργεια !!

Τηλεφωνική Επικοινωνία

Η γλώσσα του σώματος μας φαίνεται – μεταφέρεται!

- Αν ασχολείστε με κάτι άλλο ταυτόχρονα.
- Αν ακούτε.
- Αφηρημάδα, χαμόγελα, χειρονομίες, αποστροφή, αηδία.
- Τόνος-ύφος φωνής.
- Χροιιά – Χρωματισμός.
- Ένταση.
- Ταχύτητα.
- Αναστεναγμοί.
- Βηξίματα – Ξυσίματα.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

- ❑ Μέσω της επικοινωνίας μπορούμε να εξοικονομήσουμε χρόνο.
- ❑ **Ο χρόνος ίσως είναι το μεγαλύτερο περιουσιακό στοιχείο που έχουμε στη ζωή**
- ❑ Οργανισμοί οι οποίοι τα καταφέρνουν καλά με την επικοινωνία εξοικονομούν χρόνο!
- ❑ Η επικοινωνία είναι μια «ζωτικής σημασίας ανάγκη» τόσο για τον Άνθρωπο όσο και για τους Οργανισμούς .

Σας ευχαριστώ

Στοιχεία επικοινωνίας:

Γιώργος Χρ. Τόφα

Τηλ. 99464413

Email. tofageorge@gmail.com



ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 2019

14 Νοεμβρίου 2019

www.quality.org.cy