



ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2010

Ημερίδα από το Επιμελητήριο Πιερίας σε συνεργασία με το Διαβαλκανικό Ινστιτούτο για Εκπαιδευτική & Οικονομική Ανάπτυξη



Πέντε κλειδιά που ανοίγουν την πόρτα της σωστής εξυπηρέτησης του πελάτη

Διακεκριμένοι ελληνοαμερικανοί επιχειρηματίες, της ηγετίδας του κλάδου αλυσίδας εστιατορίων **Chick-Fil-A**, καθώς και στελέχη της εταιρείας ανέλυσαν την εμπειρία τους δίνοντας μια ολοκληρωμένη προσέγγιση αποτελεσματικής διοίκησης.

Τα πέντε κλειδιά που ανοίγουν την πόρτα της σωστής εξυπηρέτησης του πελάτη και οδηγούν κατ' επέκταση στην αποτελεσματική διοίκηση με πολλαπλά θετικά οφέλη για την επιχείρηση αναλύθηκαν στη διάρκεια της ημερίδας που πραγματοποιήθηκε, το απόγευμα της Δευτέρας 19 Απριλίου 2010, στο Επιμελητήριο Πιερίας. Η Ημερίδα πραγματοποιήθηκε από το Επιμελητήριο Πιερίας σε συνεργασία με το Διαβαλκανικό Ινστιτούτο για Εκπαιδευτική & Οικονομική Ανάπτυξη, που εδρεύει στο νομό μας.

Τις αρχές που εφαρμόζει η ηγετίδα του κλάδου αλυσίδας εστίασης **Chick-Fil-A** στην Αμερική ανέλυσαν οι κύριοι **Μάρκος Μοραϊτάκης** (Mark G. Moraitakis), Δ/ντής Καινοτομίας, **Γιάννης Μοραϊτάκης** (John G. Moraitakis), **Γιώργος Άγγελος** (George F. Aggelos) & **W. Ronald Trout**, ιδιοκτήτες καταστημάτων και οι κυρίες **Kelly L. Whitaker** (σύμβουλος marketing) και **Lauren L. Thigpen** (συντονίστρια προγραμμάτων βελτίωσης).

Χρησιμοποιώντας τη διαλογική συζήτηση και απαντώντας σε μεγάλο αριθμό ερωτήσεων του πολυπληθούς κοινού, οι ομιλητές ανέπτυξαν τις βασικές αρχές που ακολουθεί η γνωστή αλυσίδα και μέσα από τις οποίες κατάφερε να ξεχωρίσει για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα, η **Chick-Fil-A** είναι η 2^η μεγαλύτερη αλυσίδα ταχυεστιατορίων βάσει πωλήσεων στις ΗΠΑ και αριθμεί πάνω από 1,470 εστιατόρια σε 39 πολιτείες απασχολώντας περίπου 50,000 άτομα ενώ έχει κέρδη πάνω από \$2,90 δις.



Χαιρετίζοντας την εκδήλωση η Β' Αντιπρόεδρος του Επιμελητηρίου Πιερίας **Ματούλα Βελώνη**, μεταξύ άλλων, ανέφερε: «Μεταφέρω αρχικά τους χαιρετισμούς του Προέδρου κ. Χατζηχριστοδούλου ο οποίος βρίσκεται εκτός Πιερίας και εκφράζω τη χαρά μου που για δεύτερη φορά μετά τον Ιούνιο του 2009 μας επισκεπτόνται κορυφαία στελέχη της πολύ πετυχημένης στον κλάδο εστίασης εταιρείας με την επωνυμία **Chick-Fil-A**. Στόχος όπως φαίνεται και από την πρόσκληση που έχετε λάβει είναι να πραγματοποιήσουμε σήμερα μια συζήτηση τύπου πάνελ μεταξύ των εκλεκτών προσκεκλημένων που θα συνοδεύεται και από διαλογική συζήτηση μεταξύ όλων μας, με στόχο να κερδίσουμε λίγο περισσότερη σοφία σε ένα ζήτημα που μπορεί να κάνει τη διαφορά εν μέσω παγκόσμιας οικονομικής δυσχέρειας: Αυτό δεν είναι άλλο από την ποιότητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη που όπως θα μας μεταφερθεί μπορεί να περάσει μέσα από ένα συγκεκριμένο μοντέλο ηγεσίας με πέντε (5) διαφορετικές συνιστώσες. Η ουσία βεβαίως είναι πράγματα που ακούμε ευχάριστα στη θεωρία να μπορούμε να τα κάνουμε πράξη στην καθημερινότητα των επιχειρήσεών μας. Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω στο πρόσωπο του κ. **Ιγνάτιου Μείμαρη** το Διαβαλκανικό Ινστιτούτο για Εκπαιδευτική & Οικονομική Ανάπτυξη σε συνεργασία με το οποίο υλοποιείται η σημερινή ημερίδα και όχι μόνο».

Το μυστικό είναι ότι οι μεγάλοι ηγέτες Υπηρετούν

Οι ομιλητές εστίασαν την ανάλυση του θέματος στο βασικό μυστικό της αποτελεσματικής ηγεσίας που είναι η εξυπηρέτηση των άλλων. Βασικά σημεία – κλειδιά της ανάλυσής τους αφορούσαν τα εξής:

«**Όραμα για το μέλλον**» τονίζοντας ότι ο ηγέτης διακρίνει μια ευκαιρία και σχεδιάζει πώς να την εκμεταλλευτεί.

«**Δέσμευση και ανάπτυξη των άλλων**», όπου ο ηγέτης ενθαρρύνει και καθοδηγεί τους άλλους. Σημαντικό στοιχείο είναι ότι οι σχέσεις μεταξύ διοίκησης και υπαλλήλων επηρεάζει την επιχείρηση και γι αυτό η δέσμευση των υπαλλήλων και των ανθρώπων της ομάδας στο όραμα της επιχείρησης είναι πολύ σημαντικός παράγοντας.

«**Συνεχής αναμόρφωση εκ βάθρων**» με συνεχή δημιουργική σκέψη, ξεκάθαρο οραματισμό και ανάλογες κινήσεις για την προσαρμογή σε επερχόμενες αλλαγές.

«**Αξιολόγηση σχέσεων και αποτελεσμάτων**»: Στο σημείο αυτό οι ομιλητές προέτρεψαν τους επιχειρηματίες να ξοδεύουν χρόνο για νέες ιδέες καθώς και στη δημιουργία καλών σχέσεων.

«**Ενσωμάτωση αξιών**» που σημαίνει ότι η αληθινή ηγεσία είναι κάποιος να εμπνέει και να δημιουργεί εμπιστοσύνη στο πρόσωπό του.

«**Ζήσε συστηματικά με τις αξίες που προσβύεις και που λες στους άλλους ότι έχεις. Καλύτερεύοντας τον εαυτό σου δίνεις το σωστό παράδειγμα στους άλλους**», υπογράμμισαν οι ομιλητές.

