



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΠΙΕΡΙΑΣ

ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΠΙΕΡΙΑΣ

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 επιχειρηματίες, της ηγετίδας του κλάδου αλυσίδας εστιατορίων Chick-Fil-A, καθώς και στελέχη της εταιρείας ανέλισαν την εμπειρία τους δίνοντας μια οποκληρωμένη 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, 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 ανέλισαν οι κύριοι **Μάρκος Μοραΐτακης** (Mark G. Moraitakis), Δ/ντής Καινοτομίας, **Γιάννης Μοραΐτακης** (John G. Moraitakis), **Γιώργος Αγγελος** (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 πολυτιλθούς κοινού, οι ομιλητές ανέπτυξαν τις βασικές αρχές που ακολουθεί η γνωστή αλυσίδα και μέσα από τις οποίες κατάφερε να ξεχωρί-

σει για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Συγκεκριμένα, η Chick-Fil-A είναι η 2η 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 τη **Β' Αντιπρόεδρος του Επιμελητηρίου Πιερίας Ματούλα Βελώνη**, μεταξύ άλλων, ανέφερε: «Μεταφέρω αρχικά τους χαρατησμούς του Προέδρου κ. Χατζηχριστοδούλου ο οποίος βρίσκεται εκτός Πιερίας και εκφράζω τη χαρά μου που για δεύτερη φορά μετά τον Ιούνιο του 2009 μας επισκέπτονται κορυφαία στελέχη της πολύ πετυχημένης στον κλάδο εστίασης εταιρίας 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 Μεϊμάρη 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 Βασι-



κό 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 ξεδύσουν 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 πρόσωπο του. «Ζήσε συστηματικά με τις αξεις που πρεσβεύεις και που λες στους άλλους ότι έχεις. Καλυτερεύοντας τον εαυτό σου δίνεις το σωστό παράδειγμα στους άλλους», υπογράμμισαν οι ομιλητές.

