

Τα “CX Stories”

Αυθεντικές Ιστορίες Εμπειρίας Πελατών



Ξένια Κούρτογλου

Ιδρύτρια Focus Bari & Resilience Expert

Thank you!

Θα δούμε...

To «**Social Discussion**»

To «**CX Essence**»

Τα «**CX Stories**»



To «Social Discussion»

Προτού αγοράσουν οι Έλληνες...

74%

Συμβουλευόνται κριτικές,
αξιολογήσεις και σχόλια
άλλων καταναλωτών



Οι ίδιοι μοιράζονται
δημόσια το
συναίσθημα της **WOW**
εμπειρίας τους...

71%



αλλά μοιράζονται
επίσης δημόσια και το
συναίσθημα της
«OUCH» εμπειρίας τους!

72%



Σχεδόν όλοι μιλούν
στον περίγυρο για
την «**WOW**»
εμπειρία τους...

86%



... αλλά το word of
mouth είναι ισχυρό
και για την «OUCH»
εμπειρία τους!

88%





To «CX essence»

Η «ουσία» της εμπειρίας του πελάτη» είναι ...

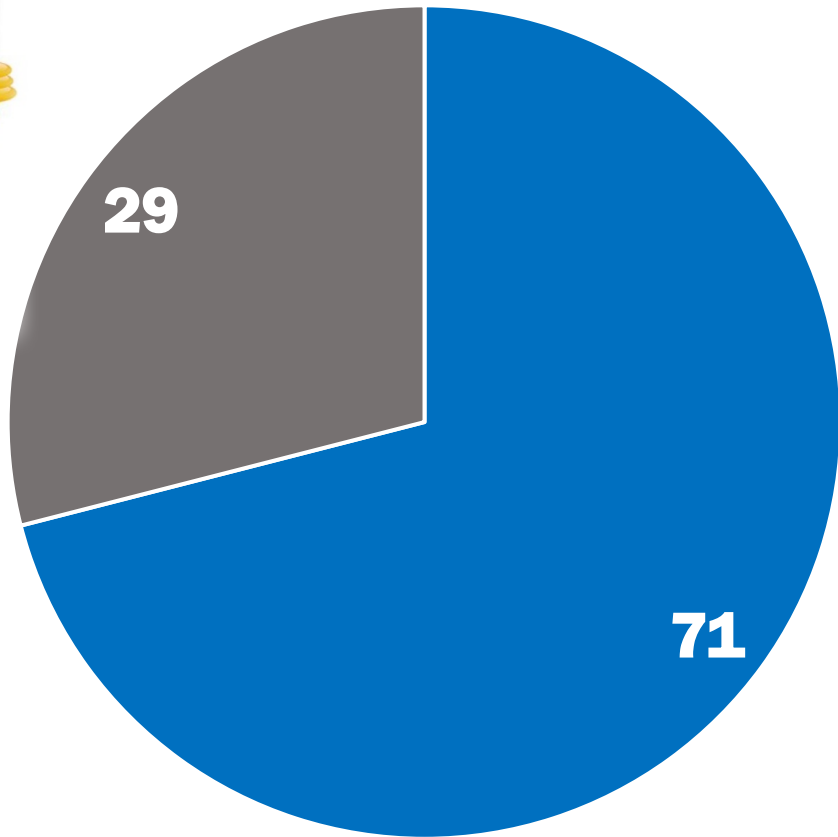


Το **συναίσθημα** με το οποίο
φεύγει ο πελάτης μετά από
οποιαδήποτε **επαφή** μαζί μας!

*Αυτό το συναίσθημα μπορεί να
αποτελεί την βάση για το
“CX Statement” μιας εταιρίας*

Το «ισοζύγιο εμπειριών» Έρευνα Οκτωβρίου 2025: Οι Έλληνες ζουν περισσότερες «WOW»... αλλά και «OUCH» εμπειρίες!

Τουλάχιστον μια θετική
εμπειρία στο τελευταίο 6μηνο



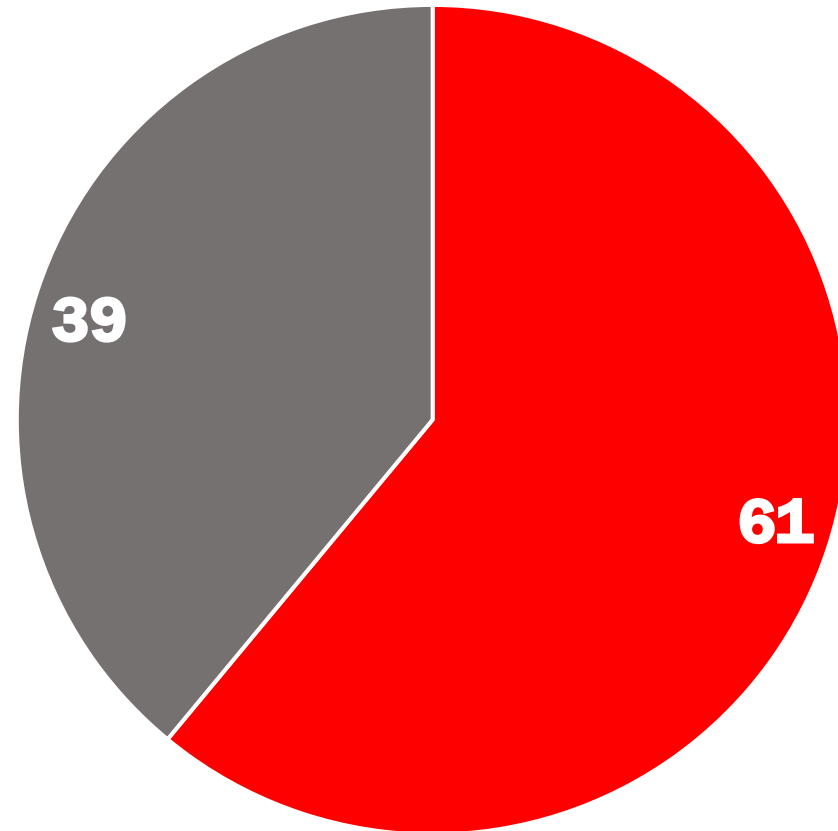
■ Τουλάχιστον 1 Θετική

■ Καμία το τελευταίο 6μηνο

Τουλάχιστον μια αρνητική
εμπειρία στο τελευταίο 6μηνο



%

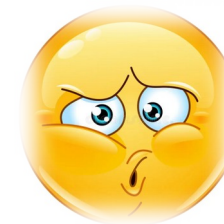


■ Τουλάχιστον 1 Αρνητική

Με έντονα και αντιθετικά συναισθήματα σε κάθε εμπειρία :



Η «WOW» εμπειρία δημιουργεί:



Η «OUCH» εμπειρία δημιουργεί:



όλοι

**ΟΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ «ΜΙΛΑΝΕ» ΚΑΙ
«ΑΚΟΥΝΕ» ΤΙΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΤΟΥΣ
ΑΝΑΠΛΑΘΟΝΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΗΡΕΑΖΟΝΤΑΣ
ΤΙΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΤΟΥΣ, ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΤΟ CX
ΚΟΡΥΦΑΙΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ**



Τα «CX stories»



- **14 Έρευνες**
- **9.000+ άνθρωποι**
- **6.100+ «WOW» CX stories**
- **3.200+ «OUCH» CX stories**

**Μέσα από τις ιστορίες
σκιαγραφούμε και
προσδιορίζουμε τα στοιχεία
που διαμορφώνουν μια «WOW»
εμπειρία...**

**...παίρνοντας πολύτιμες
κατευθύνσεις και πρακτικές
συμβουλές για εφαρμογή!**

#1. the extra mile σε δημόσιο σύστημα

«Ο ανιψιός μου έδινε εξετάσεις για την Πυροσβεστική.
Χρειαζόταν **11 υπογραφές από γιατρούς** — μέσα σε **4 μέρες**.
Ραντεβού, αναμονές, “ελάτε αύριο”... από νοσοκομείο σε
νοσοκομείο.

Και τότε, στο νοσοκομείο Χ, ένας τραυματιοφορέας έτυχε και
άκουσε το πρόβλημά μας...

Πήρε **το παιδί από το χέρι** και το πήγε **πόρτα-πόρτα** σε όλους
τους γιατρούς.

Και ξαφνικά, αυτό που έμοιαζε αδύνατο... έγινε!»

#1. the extra mile σε γνωστό ζαχαροπλαστέιο

«Ο γιος μου είχε γενέθλια.

Έτρεξα τελευταία στιγμή από τη δουλειά να πάρω τούρτα-έκπληξη — μόλις πρόλαβα το ζαχαροπλαστέιο ανοιχτό.

Φτάνω στο ταμείο, το POS ξαφνικά χαλάει, και εγώ δεν είχα μετρητά. Περίμενα να ακυρωθεί η αγορά.

Και τότε άκουσα:

“Τα γενέθλια είναι μια φορά τον χρόνο — δεν χαλάνε για ένα POS. Περάστε αύριο να πληρώσετε.”

**Ένωσα συγκίνηση. Και μια βαθιά ευγνωμοσύνη!
Από τότε, δεν άλλαξα ζαχαροπλαστέιο!»**

#1. The extra mile



Παράγοντες επιτυχίας:

- Πρωτοβουλία + προσωπική ευθύνη
- Εμπιστοσύνη & ανθρωπιά πριν από τη διαδικασία

Το μήνυμα:

*Όταν προστατεύετε τη στιγμή του πελάτη,
κερδίζετε τη σχέση — όχι απλά τη συναλλαγή!*

#2. the over and above σε airbnb

«Στη διαμονή μας μέσω Airbnb, βγήκε ανακοίνωση 112 για έντονη βροχή.

Οι ιδιοκτήτες δεν έμειναν στο “όλα καλά”.

Μας έφεραν φακούς και power banks — για να νιώσουμε ασφαλείς.

Την επόμενη μέρα, μας άφησαν και τοπικά γλυκά.

Μια μικρή κίνηση... αλλά τόσο ανθρώπινη.

Ένωση ασφάλεια. Και φροντίδα »

#2. the over and above από e-commerce

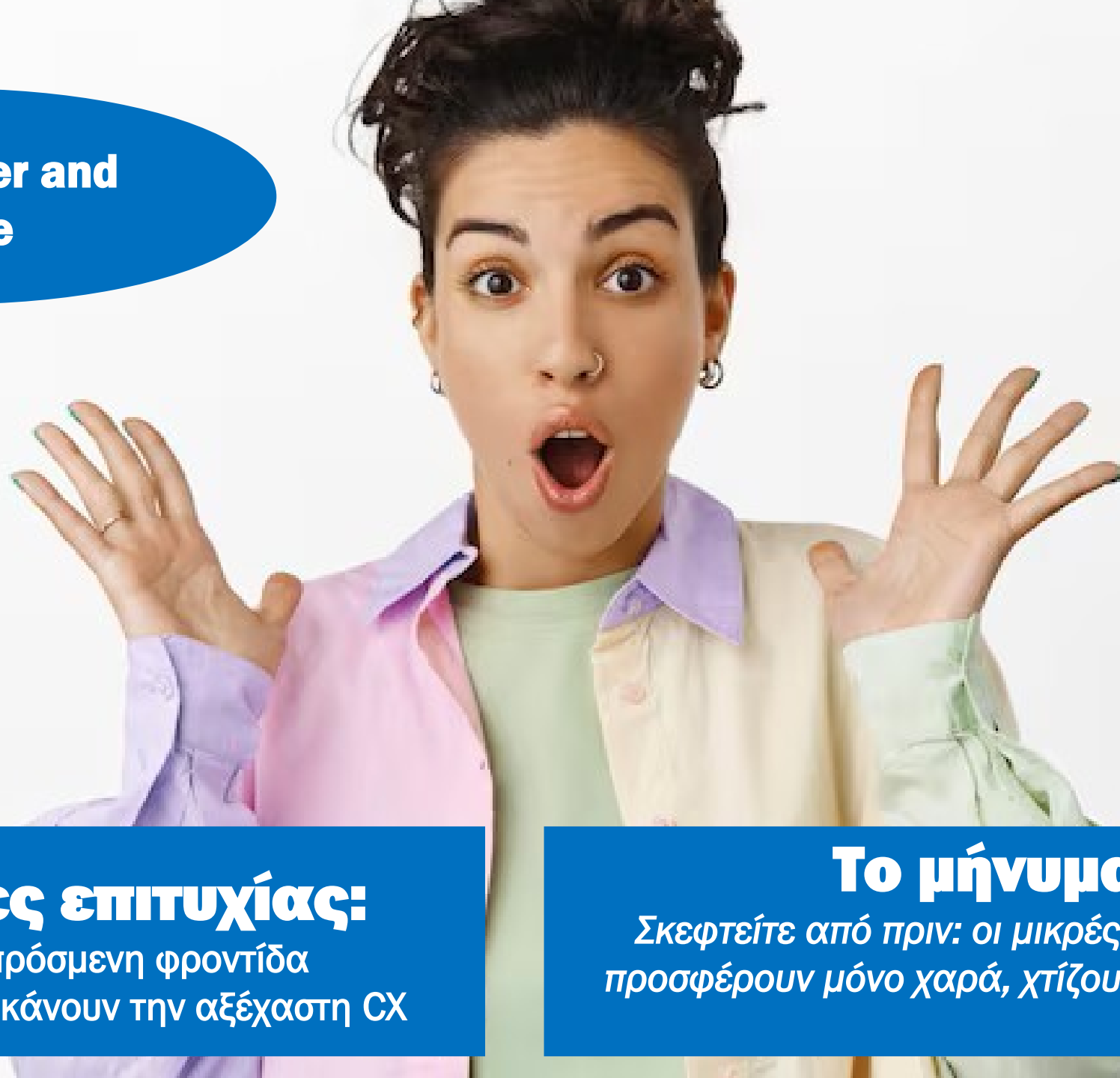
«Παρήγγειλα ποδοσφαιρικές εμφανίσεις διαδικτυακά.

Ήρθαν **πιο γρήγορα** απ' όσο έλεγε η εκτίμηση & τέλεια συσκευασμένες, χωρίς μεταφορικά, **με 10% έκπτωση και δωράκια** — ένα κασκόλ και ένα μπρελόκ.

Ένωσα ότι με υπολόγισαν.

Από τότε δεν άλλαξα ποτέ site!»

#2. The over and above



Παράγοντες επιτυχίας:

- Προνοητικότητα + απρόσμενη φροντίδα
- Μικρές λεπτομέρειες κάνουν την αξέχαστη CX

Το μήνυμα:

Σκεφτείτε από πριν: οι μικρές εκπλήξεις δεν προσφέρουν μόνο χαρά, χτίζουν και πιστότητα!

#3. the recovery σε τράπεζα

«Έπεσα θύμα απάτης σε ένα e-shop.

Είχα πληρώσει 900€ — και το προϊόν δεν ήρθε ποτέ. Το κατάστημα... εξαφανίστηκε.

Πήρα αμέσως την Τράπεζα....**Ειλικρινά, δεν περίμενα πολλά.**

Κι όμως:

η διαδικασία ήταν απλή, καθαρή και γρήγορη.

Μου ζήτησαν μόνο τα βασικά στοιχεία και τα αποδεικτικά.

Και μέσα σε **δύο εβδομάδες**, τα χρήματα ήταν ξανά στον λογαριασμό μου.

Χωρίς καθυστερήσεις. Χωρίς να τους κυνηγάω.

Ένωσα ανακούφιση.

Και από τότε... την εμπιστεύομαι την Τράπεζά μου!»

#3. the recovery σε αλυσίδα ηλεκτρονικών

«Πήγα να αγοράσω laptop με voucher από την αλυσίδα ηλεκτρονικών... Δεν μπορέσα όμως να ολοκληρώσω τη διαδικασία... Στο ταμείο κόλλησα — “λείπουν χαρτιά”.

Έφυγα απογοητευμένος, από το κατάστημα.

Στην επιστροφή προς το σπίτι χτύπησε το τηλέφωνο.

Ήταν η τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κατ/τος. Μέσα σε λίγα λεπτά τα τακτοποίησαν όλα τηλεφωνικά με προθυμία και ευγένεια.

Γύρισα στο κατάστημα. Απολογήθηκαν για την ταλαιπωρία και το παρέλαβα!

Από απογοήτευση... σε ανακούφιση.»

#3. The recovery

Παράγοντες επιτυχίας:

- Προνοητικότητα + Ταχύτητα + απλότητα στη λύση
- Ανάληψη ευθύνης (ownership) από τον οργανισμό
- Ενεργή επικοινωνία που καθησυχάζει (“σε έχω”)

Το μήνυμα:

Στις δύσκολες στιγμές έχετε ευκαιρία να δείξετε ποιοι είστε. Μην λύνετε απλώς το θέμα. Σταθείτε δίπλα στον πελάτη και «γυρίστε το»!

#4. the speed σε δημόσια υπηρεσία

«Η υπόθεσή μου είχε κολλήσει πάνω από 90 ημέρες.

Έστειλα ένα email σε δημόσια υπηρεσία — χωρίς πολλές ελπίδες.

Τρεις μέρες μετά, Παρασκευή. 8:30 το βράδυ. Χτυπά το τηλέφωνο.

Ήταν η προϊσταμένη. Σε πέντε λεπτά το θέμα λύθηκε.

Μου ζήτησε συγγνώμη και με ευχαρίστησε για την υπομονή μου.

Δεν το πίστευα.

Ένιωσα ότι κάποιος... ενδιαφέρθηκε πραγματικά!»

#4. the speed σε εταιρία leasing

«Έπρεπε να κάνω συντήρηση στο αυτοκίνητο.
Και ειλικρινά, το είχα στο μυαλό μου σαν ταλαιπωρία:
τηλέφωνα, συνεργεία, διαθέσιμες ώρες... και να τρέχω.

Πήρα ένα τηλέφωνο στην εταιρεία leasing.

Μέσα σε λίγα λεπτά, είχαν κανονίσει τα πάντα:
ημέρα, ώρα, συνεργείο – ακριβώς όπως με βόλευε.
Έκλεισα το τηλέφωνο ανακουφισμένος και σκέφτηκα:
«Οκ. Τελείωσε! Μπράβο τους!»

#4. The speed

Παράγοντες επιτυχίας:

- Άμεση λύση στο πρώτο σημείο επαφής
- Γρήγορη ανταπόκριση με σεβασμό στον χρόνο του πελάτη (χωρίς περιπτώ/γραφειοκρατία)

Το μήνυμα:

Μην απαντάτε απλώς. Εξυπηρετήστε γρήγορα και ξεκάθαρα. Η αξία βρίσκεται και στον χρόνο!

#5. Empathy σε κατάσταση τηλεπικοινωνιών

«Πήγα σε κατάσταση τηλεπικοινωνιών για το σετάρισμα του εξοπλισμού της TV. Ο υπάλληλος δεν έκανε απλώς τη δουλειά του.

Είδε ότι δεν τα πάω καλά με την τεχνολογία, και με **υπομονή και ευγένεια** μου εξήγησε τα πάντα, έλυσε κάθε απορία και μου πρότεινε τη λύση που πραγματικά με συνέφερε.

Μου εξοικονόμησε χρήματα, γιατί σε διαφορετική περίπτωση θα επέλεγα την υπηρεσία μέσω δορυφορικού σήματος.

Και μου έδειξε ότι κάποιος αναλαμβάνει ευθύνη — όχι απλώς εκτελεί διαδικασία.»

#5. Empathy σε τράπεζα

«Είχα μόλις γεννήσει στο εξωτερικό. Και μέσα στον ενθουσιασμό, ο άντρας μου έβαλε πολλές φορές λάθος PIN στο ATM. Η κάρτα μας κρατήθηκε — και ξαφνικά δεν είχαμε τρόπο να τραβήξουμε χρήματα. Καλέσαμε την εξυπηρέτηση της Τράπεζας...

Η υπάλληλος που απάντησε συγκινήθηκε όταν άκουσε για τη γέννα. Δεν ένιωσα ότι “έκανα ένα αίτημα”.

Ένιωσα ότι **μιλούσα σε άνθρωπο** που ήθελε πραγματικά να βοηθήσει. Και πράγματι: μέσα στην ίδια μέρα, η κάρτα μας είχε επιστραφεί.

**Την ευχαριστώ από καρδιάς.
Δεν θα την ξεχάσω ποτέ.»**

#5. Empathy / «Ανθρωπιά»



Παράγοντες επιτυχίας:

- Αληθινή ενσυναίσθηση (στη θέση του πελάτη)
- Προσωπική κινητοποίηση για λύση — όχι τυπική διεκπεραίωση – με αυθεντικό ενδιαφέρον

Το μήνυμα:

Πριν λύσετε το θέμα, δείξτε ότι καταλάβατε το συναίσθημα. Η ενσυναίσθηση δεν είναι soft skill. Είναι στρατηγικό πλεονέκτημα!

Τα “CX Stories”

Αυθεντικές Ιστορίες Εμπειρίας Πελατών

Thank you!

