





**COCO-MAT**  
sleep on nature

*Η εμπειρία της φιλοξενίας  
ως πράξη ευεξίας:*

όταν το CX ξεκινάει απο τον ύπνο

**ΔΙΟΝΥΣΗΣ ΔΗΜΑΣ**  
CHIEF COMMERCIAL OFFICER

## Εξυπηρέτηση πελατών

Η εξυπηρέτηση πελατών αφορά άμεσες αλληλεπιδράσεις. Αν και είναι σημαντική, επικεντρώνεται περισσότερο στη λύση προβλημάτων παρά στη δημιουργία σχέσεων με τον πελάτη.

## Εμπειρία Πελάτη

Η εμπειρία πελάτη είναι μια διαρκής σχέση. Συμπεριλαμβάνει τις αλληλεπιδράσεις συνολικά, επηρεάζοντας την αντίληψη και την αφοσίωση του πελάτη προς την εταιρεία.



# customer experience

*Personalization*

Perce  
ption

Loyal  
ty

Benefit

Engageme  
nt

Consistenc  
y

Strateg  
y

Valu  
e

Service

growin  
g

Branding



# Γιατί ?

Υπάρχει μεγάλος ανταγωνισμός στην αγορά, υπάρχουν αμέτρητα καταστήματα.

Άρα, οι καταναλωτές έχουν μια πληθώρα επιλογών.



Ο ανταγωνισμός στην τιμή  
δεν είναι οικονομικά  
βιώσιμος για μια  
επιχείρηση.



Όταν οι πελάτες βιώνουν μια ωραία εμπειρία σε ένα κατάστημα τότε είναι πιθανότερο να το προτιμήσουν ξανά.

Σε εμάς ο ύπνος σταματάει να είναι μια απλή βιολογική ανάγκη και μετατρέπεται σε "όχημα" για να χτιστεί μια βαθιά σχέση εμπιστοσύνης με το brand.



## Τι κάνουμε εμείς στα καταστήματα COCO-MAT;

Στοχεύσαμε εξ αρχής στην εμπειρία που μας κάνει «να νιώσουμε λίγο περισσότερο άνθρωποι».

Υποδεχόμαστε τους πελάτες σαν να υποδεχόμασταν επισκέπτες στο σπίτι μας.

### 1. Υποδοχή

Ο πωλητής μας γίνεται οικοδεσπότης, υποδέχεται με ζεστασιά και φιλόξενο χαμόγελο για άνεση.

### 2. Κεράσματα

Πράσινο τσάι. Φρεσκοστυμμένος χυμός πορτοκάλι, σύκα και το τελευταίο διάστημα κεράσματα με προϊόντα COCO-MAT FARMS

### 3. Συζήτηση για ανάγκες

Ο πελάτης δοκιμάζει διαφορετικά στρώματα για να βρει αυτό που του ταιριάζει. Αυτό μας δίνει το χρόνο να ακούσουμε τον επισκέπτη μας, τι ανάγκες έχει, αν έχει κάποια ιδιαιτερότητα στον ύπνο του, σε τι στάση κοιμάται.

### 4. Προσαρμογή

Προσαρμόζουμε την εμπειρία ύπνου στις ατομικές προτιμήσεις και απαιτήσεις του πελάτη. Το τελευταίο διάστημα δίνουμε και συμβουλές για το ποιες είναι γενικότερα οι ιδανικές συνθήκες ύπνου, άσχετα από το σύστημα (θερμοκρασία δωματίου, συνθήκες φωτισμού, διατροφή πριν κοιμηθούμε κλπ.)

### 5. Sleep Test

Προσφέρουμε στον επισκέπτη μας ένα sleep test. Του δίνουμε δηλαδή τη δυνατότητα να ζήσει μία εμπειρία ύπνου με τον συνδυασμό που έχει επιλέξει, σε ένα ξενοδοχείο, δικό μας ή συνεργαζόμενο με εμάς.



## *Το Πολυαισθητικό CX Η επιστήμη των αισθήσεων*

**Αφή :** Χρησιμοποιούμε φυσικά υλικά όπως κοκοφοίνικα και καουτσούκ για την άνεση.

**Όραση :** Τα φυσικά χρώματα και ο φωτισμός δημιουργούν ζεστή και φιλόξενη αίσθηση.

**Όσφρηση :** Η λεβάντα και τα φυσικά αρώματα προσφέρουν χαλαρωτική ατμόσφαιρα στον χώρο.

**Ακοή :** Η χαμηλή μουσική και η σιωπή ενισχύουν την αίσθηση ηρεμίας και γαλήνης.

**Ηρεμία :** Η αίσθηση της ηρεμίας ολοκληρώνει την πολυαισθητική εμπειρία φιλοξενίας μας.

**Δοκιμή :** Το Sleep test επιτρέπει στους πελάτες να βιώσουν την εμπειρία.

# Η εμπορική μας πολιτική στοχεύει στο να προσφέρει επιπλέον εμπειρίες.

Με την ίδια τιμή σου δίνω ένα επιπλέον προϊόν που  
συμπληρώνει το σύστημα.

Σου αναβαθμίζω την εμπειρία ύπνου δηλαδή και κάθε  
βράδυ που ξαπλώνεις με θυμάσαι...

Αξιοποιούμε συνέργειες με άλλες εταιρίες για να  
προσφέρουμε μοναδικές εμπειρίες στους πελάτες μας.

Π.χ. Aegean Airlines

# 360° Experience

Customer journey μέσω διαφορετικών σημείων επαφής με το brand.

## 1 εκατομμύριο διανυκτερεύσεις



Τα ξενοδοχεία προσφέρουν αυθεντικό sleep test. Οι 1 εκατ. διανυκτερεύσεις που πραγματοποιούνται κάθε χρόνο υποδεικνύουν την επιτυχία της COCO-MAT, προσελκύοντας το 30% των νέων πελατών μέσω μοναδικών εμπειριών φιλοξενίας και ευεξίας.

## Storytelling & sustainability



Κάθε προϊόν της COCO-MAT αφηγείται μια ιστορία που συνδέει τη φύση, την ποιότητα και την αυθεντικότητα με τις ανάγκες των πελατών, ενισχύοντας την εμπειρία τους.

## Χώροι έμπνευσης



Τα καταστήματα COCO-MAT λειτουργούν ως χώροι έμπνευσης, προσφέροντας στους επισκέπτες την ευκαιρία να ανακαλύψουν έπιπλα και προϊόντα που ενισχύουν την ευεξία και την ποιότητα του ύπνου.

## Προσωποποίηση



Κάθε στρώμα COCO-MAT είναι κατασκευασμένο για εσένα, προσφέροντας μοναδικές λύσεις που ανταποκρίνονται στις ατομικές ανάγκες και προτιμήσεις, εξασφαλίζοντας έτσι τη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών.



# Το μοντέλο Philoxeni a CX

## Ενσυναίσθηση

Η ικανότητα να κατανοούμε τις ανάγκες και τα συναισθήματα των πελατών.

## Ανάγκη

Η αναγνώριση των βασικών επιθυμιών που προάγουν την πελατοκεντρική προσέγγιση στην υπηρεσία.

## Εξυπηρέτηση

Η δέσμευση για προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών που ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών.

## Ευγένεια

Η φιλοσοφία της ευγένειας και της φροντίδας στους πελάτες σε κάθε αλληλεπίδραση.

## Φιλοξενία

Η δημιουργία ενός ζεστού και φιλόξενου περιβάλλοντος που ενισχύει την εμπειρία του πελάτη.

## Άνθρωποι

Οι άνθρωποι της COCO-MAT υλοποιούν και υποστηρίζουν το όραμα.

**COCO-MAT**  
sleep on nature

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ**

**Διονύσης Δήμας**

Chief Commercial Officer