

Relentless

Είναι ο πελάτης η βασική σας προτεραιότητα;
Είναι η επιχείρησή σας παθιασμένη με τους πελάτες;
Είστε αμείλικτοι όταν κάνετε την αυτοκριτική σας;
Αν με το χέρι στην καρδιά απαντάτε «ναι» και στα τρία ερωτήματα, τότε αυτό το βιβλίο δεν είναι για εσάς.

Γράφει ο Βασίλης Καφίρης, Head of Business Unit & Live Events Producer, Boussias

Aναζητώντας το λήμμα «relentless» στο Cambridge Oxford Dictionary, διαβάζουμε τον παρακάτω ορισμό: «continuing in a severe or extreme way».

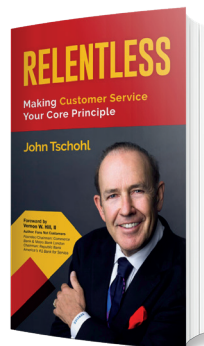
Μια απόδοση στα ελληνικά είναι με τη λέξη «αμείλικτα», από το αρχαίο ρήμα μειλίσσω που θα πει «ευφραίνω, γλυκαίνω» και το στερπητικό «α». Ο συγγραφέας σκόπιμα χρησιμοποιεί τη λέξη αυτή, για να υπενθυμίσει στον αναγνώστη ότι ο επιχειρηματικός κόσμος είναι ένα σκληρό και αδυσώπητο περιβάλλον. Ένας κόσμος όπου καμιά αποτυχία δεν είναι τελεσίδικη, όμως κάθε προσπάθεια να διασκεδάσουμε, να ευφράνουμε μια αποτυχία, δυναμικά λειτουργεί ως εφιαλτήριο για την επόμενη. Αμείλικτα λοιπόν, χωρίς να στρογγυλεύουμε τις γωνίες και χωρίς να αναζητούμε παρακάμψεις, να κάνουμε αυτοκριτική και να προσπλυνόμαστε στον σκοπό μας.

Ταυτόχρονα, ο John Tschohl, παραθέτοντας αντίστοιχα παραδείγματα, επιχειρηματολογεί λέγοντας ότι ο κοινός παρονομαστής μεταξύ των πλέον επιτυχημένων επιχειρήσεων σήμερα, δεν είναι άλλος από την άσπρη Εξυπηρέτηση Πελατών. Οι επιχειρήσεις που θέτουν ως βασική αρχή την Εξυπηρέτηση του Πελάτη, βάζουν τα θεμέλια της μετέπειτα επιτυχίας τους. Μέσα στις 144 σελίδες του βιβλίου, κάθε


Relentless
Making Customer Service Your Core Principle

Εκδόσεις: Best Sellers Publishing (2020)

Συγγραφέας: John Tschohl



επιχειρηματίας και στέλεχος επιχείρησης θα ανακαλύψει δημιουργικούς τρόπους για να είναι αμείλικτος με τις αποτυχίες του, να βελτιώνεται και τελικά, επιβεβαιώνοντας τη φράση του Βέρνον Χιλ ότι «μόνο οι πελάτες μετράνε, αυτοί πληρώνουν τους μισθούς μας», να παθιαστεί με το να υπηρετεί αυτόν που πληρώνει τον μισθό του, δηλαδή τον πελάτη. Το βιβλίο είναι ευκολοδιάβαστο. Δεν παραθέτει θεωρίες, ενώ αντίθετα αναλύει δεκάδες πραγματικά case studies που βοηθούν στην κατανόηση της κεντρικής ιδέας. Bonus, στο τέλος κάθε ενότητας υπάρχει σύνοψη με key takeaways και σχετικές ασκήσεις.

Σημειώνεται ότι ο John Tschohl έχει χαρακτηριστεί από την USA Today, το Time και το Entrepreneur ως Customer Service Guru. 

Εμπνευσμένες Ατάκες

ΝΙΚΟΣ ΚΑΖΑΝΤΖΑΚΗΣ
Η πέτρα, το σίδηρο,
το ατσάλι δεν αντέχουν.
Ο άνθρωπος αντέχει.

ΚΑΡΛ ΜΑΡΞ
Ο άνθρωπος είναι
οι σχέσεις του.

ΖΑΝ-ΠΟΛ ΣΑΡΤΡ
Ο άνθρωπος είναι απόλυτα
ελεύθερος και γι' αυτό
είναι απόλυτα υπεύθυνος.

ΜΑΧΑΤΜΑ ΓΚΑΝΤΙ
Ένας άνθρωπος είναι
το σύνολο των πράξεών του.
Τι έχει κάνει, τι μπορεί
να κάνει. Τίποτε άλλο.

ΣΩΛ ΜΠΕΛΟΥΟΥ
Ένας άνθρωπος αξίζει τόσο
όσο αξίζει αυτό που αγαπάει.

ΑΛΜΠΕΡ ΚΑΜΥ
Ο άνθρωπος είναι το μόνο
πλάσμα που αρνείται
να είναι αυτό που είναι.

ΕΥΓΕΝΙΟΣ ΝΤΕΛΑΚΡΟΥΑ
Ο άνθρωπος είναι ένα
κοινωνικό ον που σιχάίνεται
τους ομοίους του.



Διαβάστε στο επόμενο τεύχος του HR Professional

SPECIAL REPORTS:

- ▶ Executive search
- ▶ Building high performing teams virtually
- ▶ Temporary Employment

INDUSTRY SPECIFIC:

- ▶ HR in Pharmaceutical Sector