



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενότητα 13: Επανάληψη – Ειδικά Θέματα

Δρ. Ιάσων Κουφοδόντης

MBA



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

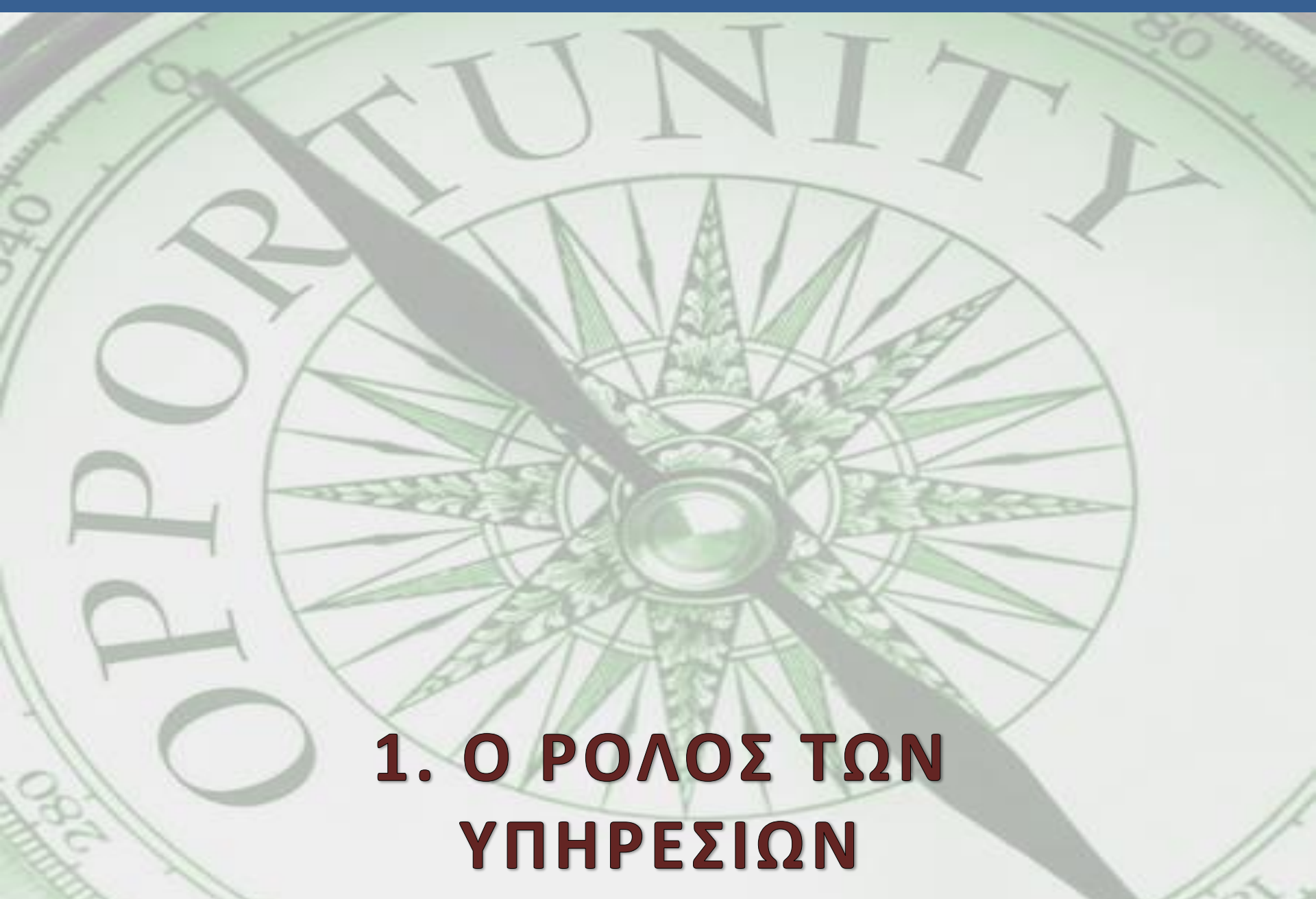


ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Βασικά Αντικείμενα Μαθήματος

Ενότητες Μαθήματος

- I. ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
 1. Ο ρόλος των υπηρεσιών στην οικονομία
 2. Η φύση των υπηρεσιών
 3. Στρατηγικές παροχής υπηρεσιών
- II. ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
 1. Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών
 2. Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών
 3. Ποιότητα Υπηρεσιών & Οι Υπηρεσίες ως Εμπειρίες
 4. Εγκαταστάσεις Παροχής Υπηρεσιών
 5. Χωροθέτηση Παροχής Υπηρεσιών
- III. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
 1. Διαχείριση Προσφοράς και Ζήτησης
 2. Ουρές και Μοντέλα Ουρών



1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ1 Ο Ρόλος των Υπηρεσιών στην Οικονομία

- Τι είναι οι υπηρεσίες και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών

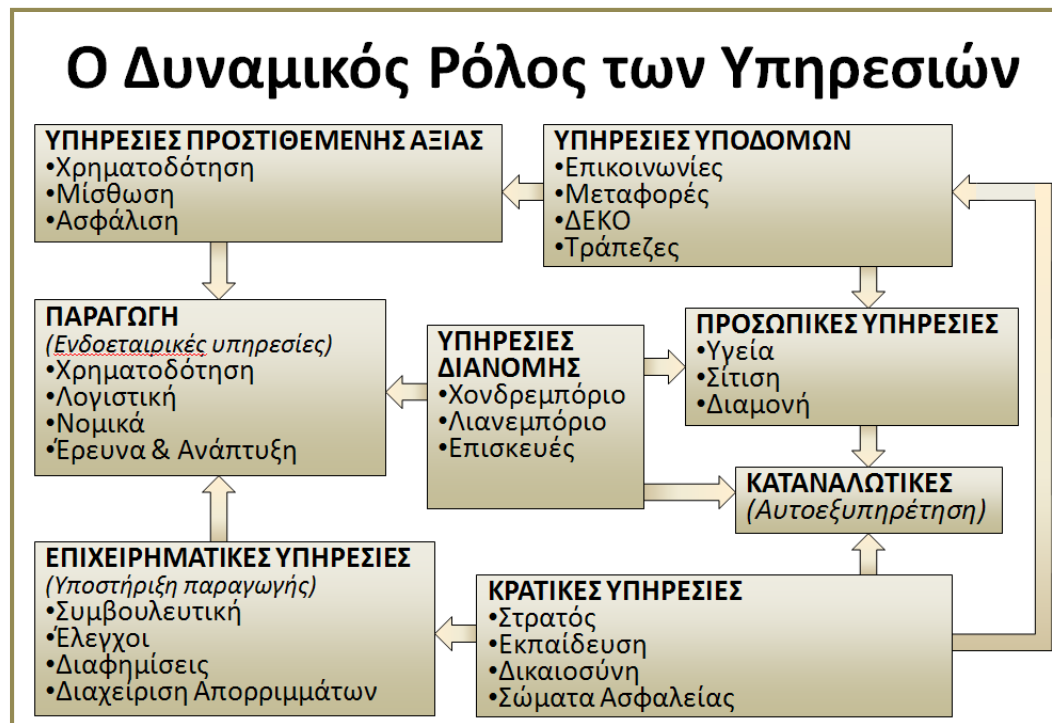
Μία υπηρεσία είναι μία φθαρτή, άυλη εμπειρία η οποία δημιουργείται για έναν πελάτη ο οποίος ενεργεί σε ένα ρόλο συμπαραγωγού.

- James Fitzsimmons

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ1 Ο Ρόλος των Υπηρεσιών στην Οικονομία

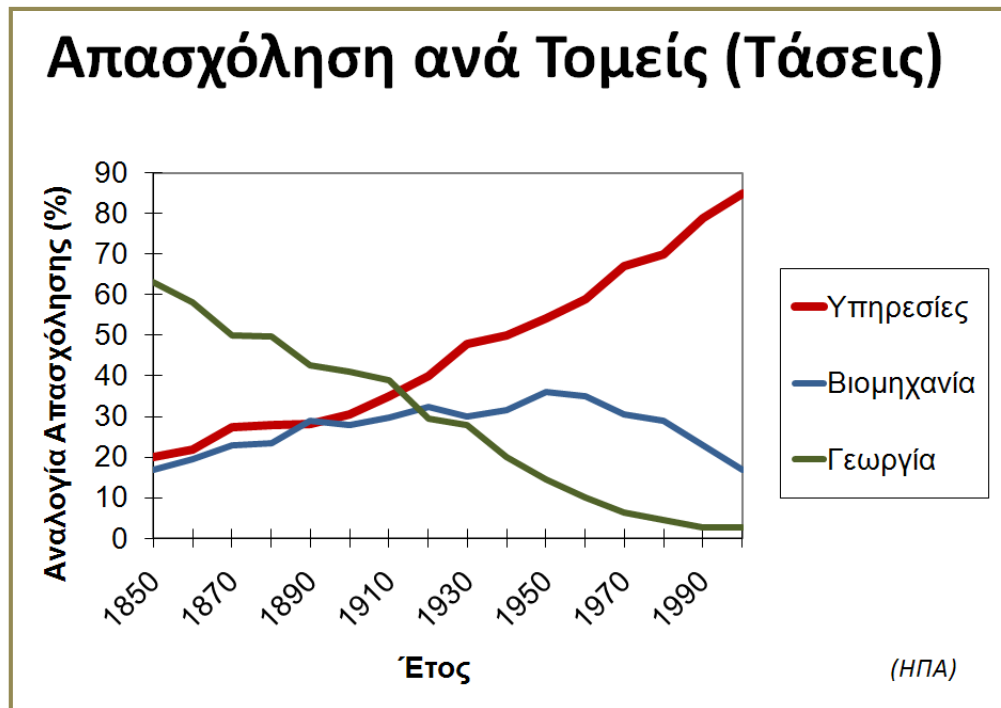
- Γιατί οι υπηρεσίες έχουν έναν αλληλεπιδραστικό και δυναμικό ρόλο στη σύγχρονη οικονομία



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ1 Ο Ρόλος των Υπηρεσιών στην Οικονομία

- Ποια η συμμετοχή και βαρύτητα των υπηρεσιών στη σύγχρονη οικονομία της πληροφορίας



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ1 Ο Ρόλος των Υπηρεσιών στην Οικονομία

- Από την οικονομία των υπηρεσιών στην οικονομία της εμπειρίας

Η Νέα Οικονομία της Εμπειρίας				
Οικονομία				
	Αγροτική	Βιομηχανική	Υπηρεσίες	Εμπειρίες
Λειτουργία	Συλλογή	Παραγωγή	Παράδοση	Σκηνοθεσία
Φύση Αγαθών	Ανταλλάξιμη	Απτή	Άυλη	Αξιομνημόνευτη
Χαρακτηριστικό	Φυσική	Τυποποιημένη	Προσαρμοσμένη	Προσωπική
Τρόπος παροχής	Αποθήκευση	Αποθεματοποίηση	Παροχή κατ' απαίτηση	Σταδιακά αποκαλυπτόμενη
Πωλητής	Έμπορος	Παραγωγός	Πάροχος	Σκηνοθέτης
Αγοραστής	Αγορά	Χρήστης	Πελάτης	Φιλοξενούμενος

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ1 Ο Ρόλος των Υπηρεσιών στην Οικονομία

- Ποιες είναι οι βασικές διοικητικές προκλήσεις για την ανάπτυξη σύγχρονων υπηρεσιών

Επιχειρηματική Καινοτομία

- Θεωρία Push (π.χ. Χαρτάκια Post-it)
- Θεωρία Pull (π.χ. ζήτηση για χρηματιστηριακές)
- ...

Αξιοποίηση των Κοινωνικών Τάσεων

- Γήρανση του πληθυσμού
- ...

Οικονομίες Κλίμακος (MRI scanner)

...

2. Η ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Ολική θεώρηση υπηρεσιών

«Στις επιχειρησιακές λειτουργίες των υπηρεσιών, ο πελάτης παρέχει σημαντικές εισροές στην παραγωγική διαδικασία.

Στις λειτουργίες παραγωγής υλικών αγαθών, ομάδες πελατών μπορεί να συνεισφέρουν με ιδέες στο σχεδιασμό των προϊόντων, αλλά η μόνη συμμετοχή του μεμονωμένου πελάτη είναι η επιλογή και κατανάλωση του παραγόμενου προϊόντος.

Όλες οι διοικητικές απαιτήσεις που αναφέρονται ειδικά σε υπηρεσίες βασίζονται σε αυτήν τη διάκριση.»

Sampson, IJSSIM 11:4 (2001).

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Ιδιαίτερα Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών

Μη απτές: δημιουργική διαφήμιση, χωρίς προστασία ευρεσιτεχνίας, σημασία φήμης.

Φθαρές: αδυναμία αποθεματοποίησης, χαμένη αναξιοποίητη χωρητικότητα, ανάγκη συνδυασμού προσφοράς και ζήτησης.

Ανομοιογενείς: η συμμετοχή του πελάτη στην παραγωγική διαδικασία οδηγεί σε μεταβλητότητα.

Ταυτόχρονες: ευκαιρίες για προσωπικές πωλήσεις, η αντίληψη της ποιότητας για τον πελάτη δημιουργείται από την αλληλεπίδραση.

Συμμετοχικές: προσοχή στο σχεδιασμό των εγκαταστάσεων αλλά και ευκαιρίες για συν-παραγωγή.

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Γενική Θεώρηση

Οι Υπηρεσίες ως Συνδυασμός Προϊόντων - Υπηρεσιών

Στοιχείο	Παράδειγμα βασικών αγαθών	Παράδειγμα βασικών υπηρεσιών
Αντικείμενο	Κατάστημα ένδυσης πολυτελείας	Ξενοδοχείο πόλης
Βασικό αγαθό ή υπηρεσία	Κοστούμια	Δωμάτιο για τη νύχτα
Συμπληρωματικά αγαθά	Θήκη κοστούμιού	Μπουρνούζι
Πρόσθετη υπηρεσία	Ευέλικτα προγράμματα εξόφλησης	Εστιατόριο
Διαφοροποίηση	Χώρος υποδοχής	Μεταφορά

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Ειδική Θεώρηση: Οι Υπηρεσίες ως Πακέτο

Εγκαταστάσεις: Οι φυσικοί πόροι που θα πρέπει να υφίστανται πριν πωληθεί μία υπηρεσία.

Παραδείγματα: γήπεδο 5x5, αεροπλάνο, νοσοκομείο

Αγαθά: Τα υλικά που καταναλώνονται από τον αγοραστή ή αγαθά που παρέχονται από τον καταναλωτή.

Πληροφορίες: Λειτουργικά δεδομένα ή πληροφορίες που παρέχονται από τους πελάτες για να παρασχεθεί αποτελεσματική και προσωποποιημένη υπηρεσία.

Απτές Υπηρεσίες: Πλεονεκτήματα απτά και αντιληπτά από τις αισθήσεις. Τα βασικά ή εσωτερικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.

Μη απτές υπηρεσίες: Ψυχολογικά ή εξωτερικά χαρακτηριστικά που είναι σε μεγάλο βαθμό απροσδιόριστα.

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Αποδοτικότητα & Αποτελεσματικότητα
(Σημεία κλειδιά για τον μάνατζερ)

- *Ο πελάτης ως συν-παραγωγός*
- *Οι οπτικές του Front και Back Office*
- *Εστίαση της αλυσίδας αξίας υπηρεσιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες*
- *Ποιότητα (αντίληψη και προσδοκία)*
- *Ταυτόχρονη εστίαση σε αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα*
- *Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών ως μοχλού παραγωγικότητας τόσο για εσωτερικούς όσο και για εξωτερικούς πελάτες*

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- 5 Στρατηγικές Μήτρες
(Δομική Κατηγοριοποίηση Υπηρεσιών)

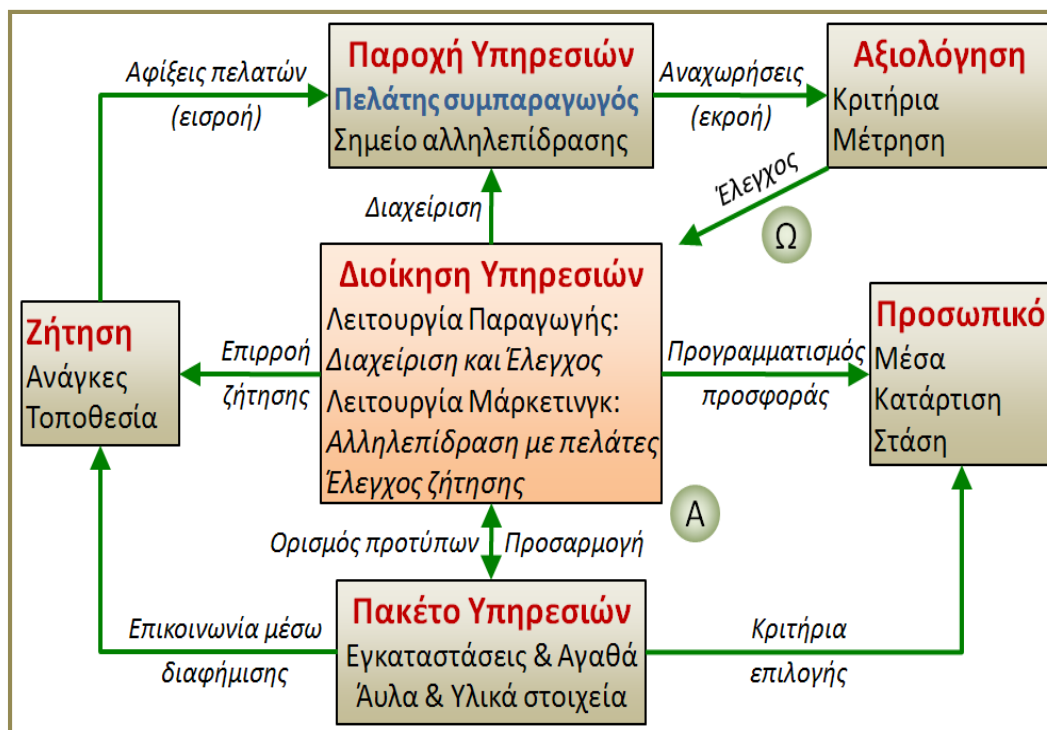
1^η Στρατηγική Μήτρα: Η Φύση της Υπηρεσίας


		Άμεσος Αποδέκτης της Υπηρεσίας	
		Άνθρωποι	Αντικείμενα
Φύση της Παροχής	Απτές Ενέργειες	Υπηρεσίες που απευθύνονται στο ανθρώπινο σώμα <ul style="list-style-type: none"> • Ιατρικές υπηρεσίες • Μεταφορές επιβατών • Κέντρα αισθητικής • Εστιατόρια 	Υπηρεσίες που απευθύνονται σε αγαθά <ul style="list-style-type: none"> • Μεταφορά εμπορευμάτων • Επισκευές και συντήρηση • Καθαριστήρια • Κτηνιατρεία
	Μη Απτές Ενέργειες	Υπηρεσίες που απευθύνονται στο ανθρώπινο μυαλό <ul style="list-style-type: none"> • Εκπαίδευση • ΜΜΕ • Θέατρα • Μουσεία 	Υπηρεσίες που απευθύνονται σε άυλα αγαθά <ul style="list-style-type: none"> • Τράπεζες • Νομικοί • Λογιστές • Ασφαλιστές

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ2 Η Φύση των Υπηρεσιών

- Οι Επιχειρησιακές Λειτουργίες ως Ανοικτό Σύστημα





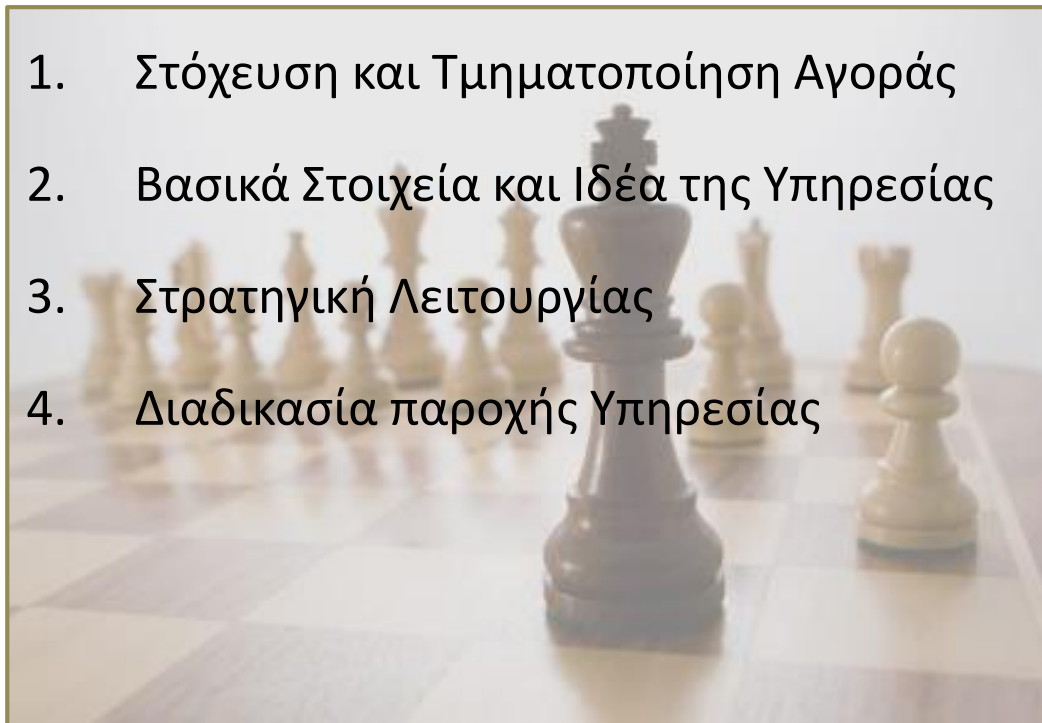
3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Διαμόρφωση Στρατηγικής

1. Στόχευση και Τμηματοποίηση Αγοράς
2. Βασικά Στοιχεία και Ιδέα της Υπηρεσίας
3. Στρατηγική Λειτουργίας
4. Διαδικασία παροχής Υπηρεσίας



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Βασικά Συστατικά Σχεδίασης Υπηρεσιών

Δομικά:

- Σύστημα παροχής
- Σχεδιασμός εγκαταστάσεων
- Θέση
- Σχεδιασμός δυναμικότητας

Διαχειριστικά:

- Αλληλεπίδραση
- Ποιότητα
- Διαχείριση δυναμικότητας και ζήτησης
- Πληροφορίες

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Επικέντρωση στην Εταιρική Αποστολή

Επικοινωνία

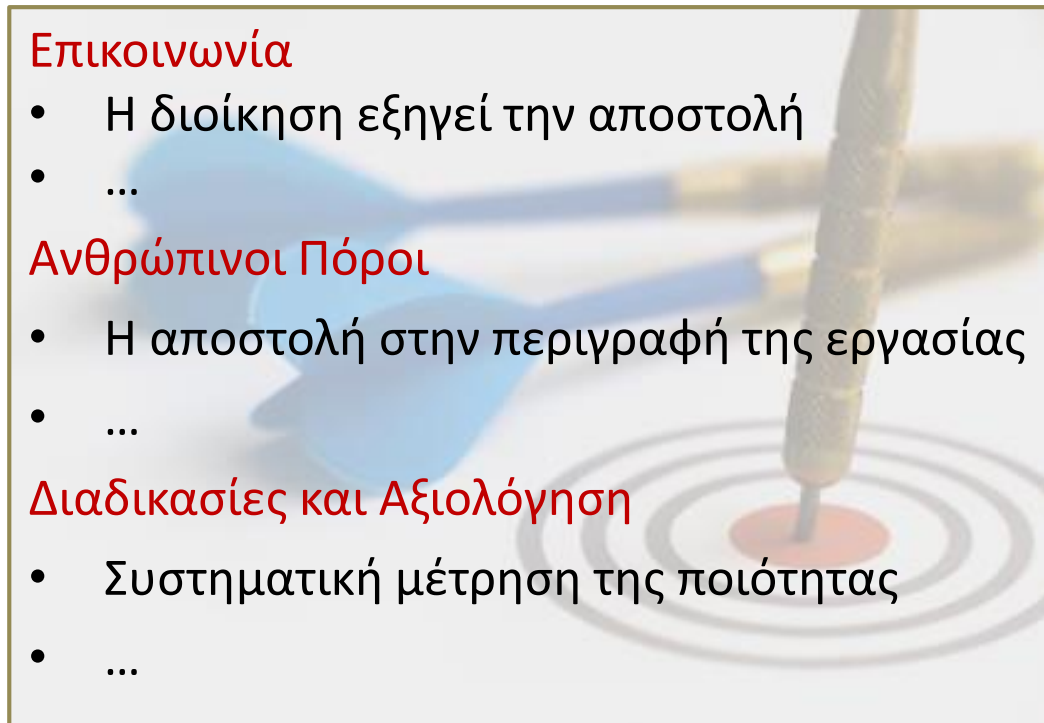
- Η διοίκηση εξηγεί την αποστολή
- ...

Ανθρώπινοι Πόροι

- Η αποστολή στην περιγραφή της εργασίας
- ...

Διαδικασίες και Αξιολόγηση

- Συστηματική μέτρηση της ποιότητας
- ...



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Ανταγωνισμός και Βασικές Ανταγωνιστικές Στρατηγικές

Στρατηγική Κόστους

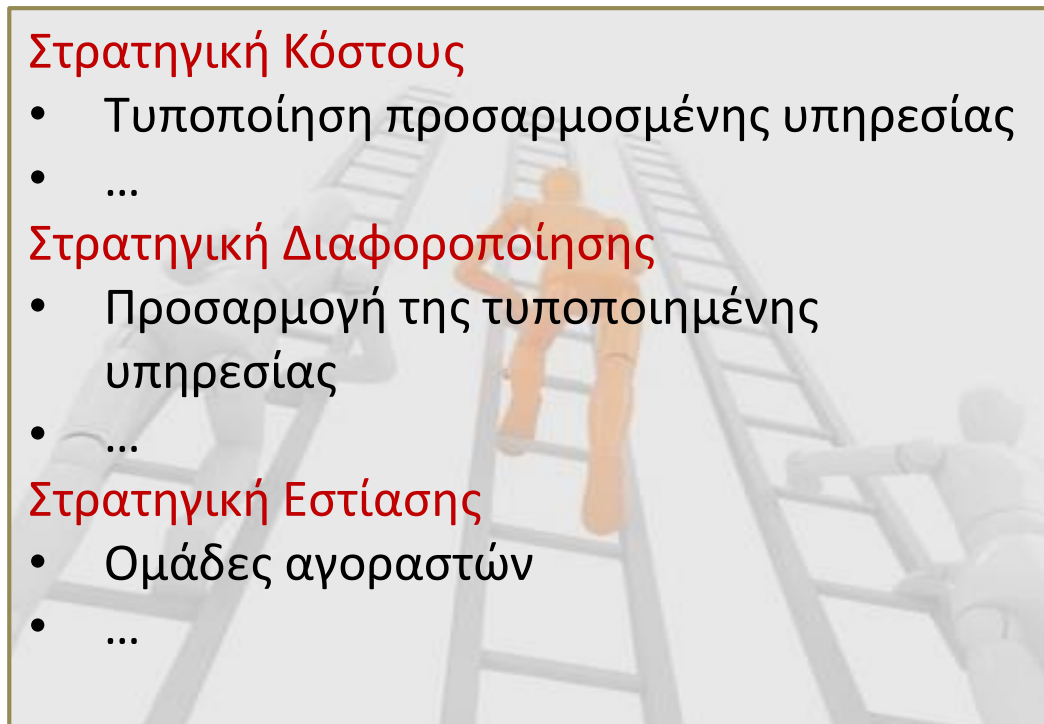
- Τυποποίηση προσαρμοσμένης υπηρεσίας
- ...

Στρατηγική Διαφοροποίησης

- Προσαρμογή της τυποποιημένης υπηρεσίας
- ...

Στρατηγική Εστίασης

- Ομάδες αγοραστών
- ...



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Κριτήρια Επιλογής Υπηρεσιών από Πελάτες

Κριτήριο	Έννοια – Παράδειγμα
Διαθεσιμότητα	ΑΤΜ (24 ώρες)
Ευκολία	Θέση
Αξιοπιστία	Έγκαιρη παροχή «στην ώρα της»
Εξατομίκευση	Γνώση ονόματος πελάτη
Τιμή	Συμπληρωματική της ποιότητας
Ποιότητα	Σημαντική η αντίληψη
Φήμη	Μετάδοση από στόμα σε στόμα
Ασφάλεια	Ο πελάτης «αισθάνεται καλά»
Ταχύτητα	Αποφυγή υπερβολικής αναμονής

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ3 Στρατηγικές Παροχής Υπηρεσιών

- Αξιοποίηση Πληροφοριών

	Διαρκής Αξιοποίηση	Μεταγενέστερη Ανάλυση
Εξωτερικό (Πελάτης)	<p>Ανάπτυξη Εμποδίων Εισόδου</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα κρατήσεων • Πρόγραμμα τακτικών πελατών • Κόστος αλλαγής παρόχου 	<p>Βάσεις Δεδομένων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διάθεση πληροφοριών • Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών • Στοχευμένο μάρκετινγκ
Εσωτερικό (Επιχειρησιακές Λειτουργίες)	<p>Δημιουργία Εσόδων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yield management • Αναβάθμιση σημείων πωλήσεων • Έμπειρα συστήματα 	<p>Αύξηση Παραγωγικότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση αποθεμάτων • Ανάλυση δεδομένων

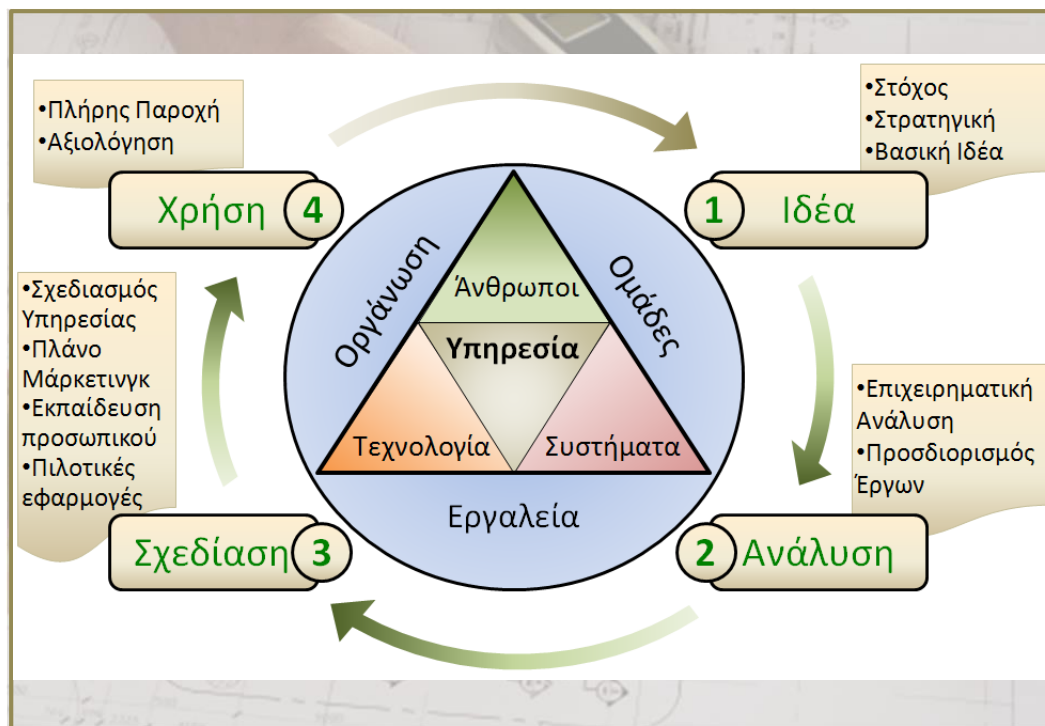


4. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

Κύκλος Ανάπτυξης Νέας Υπηρεσίας



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

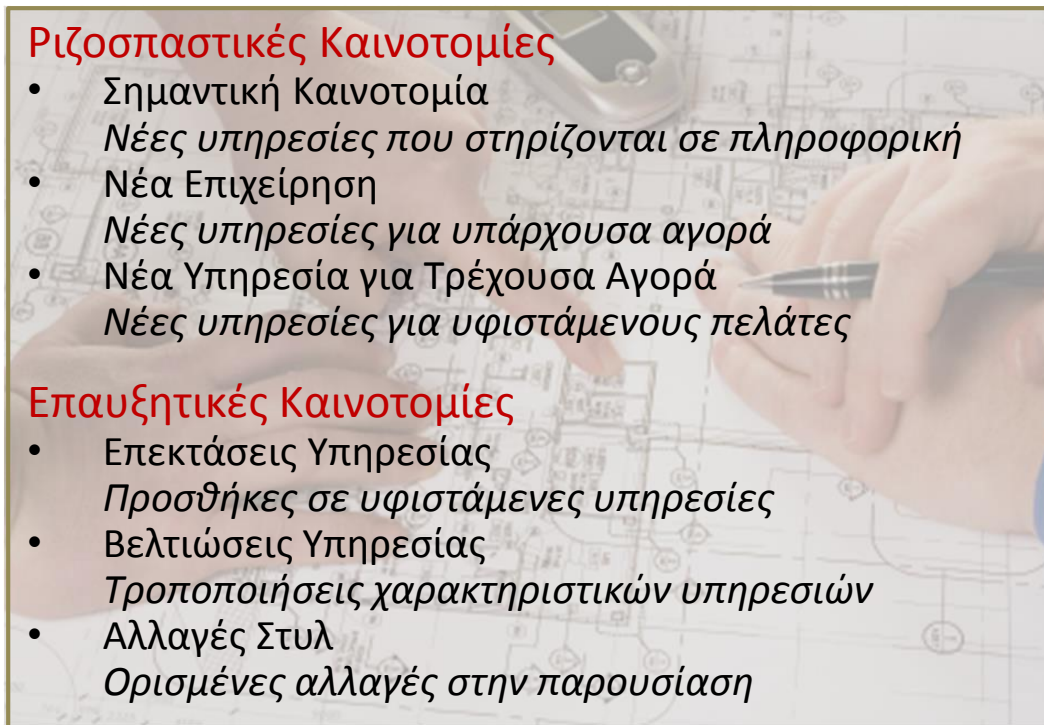
Επίπεδα Καινοτομίας

Ριζοσπαστικές Καινοτομίες

- Σημαντική Καινοτομία
Νέες υπηρεσίες που στηρίζονται σε πληροφορική
- Νέα Επιχείρηση
Νέες υπηρεσίες για υπάρχουσα αγορά
- Νέα Υπηρεσία για Τρέχουσα Αγορά
Νέες υπηρεσίες για υφιστάμενους πελάτες

Επαυξητικές Καινοτομίες

- Επεκτάσεις Υπηρεσίας
Προσθήκες σε υφιστάμενες υπηρεσίες
- Βελτιώσεις Υπηρεσίας
Τροποποιήσεις χαρακτηριστικών υπηρεσιών
- Αλλαγές Στυλ
Ορισμένες αλλαγές στην παρουσίαση



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

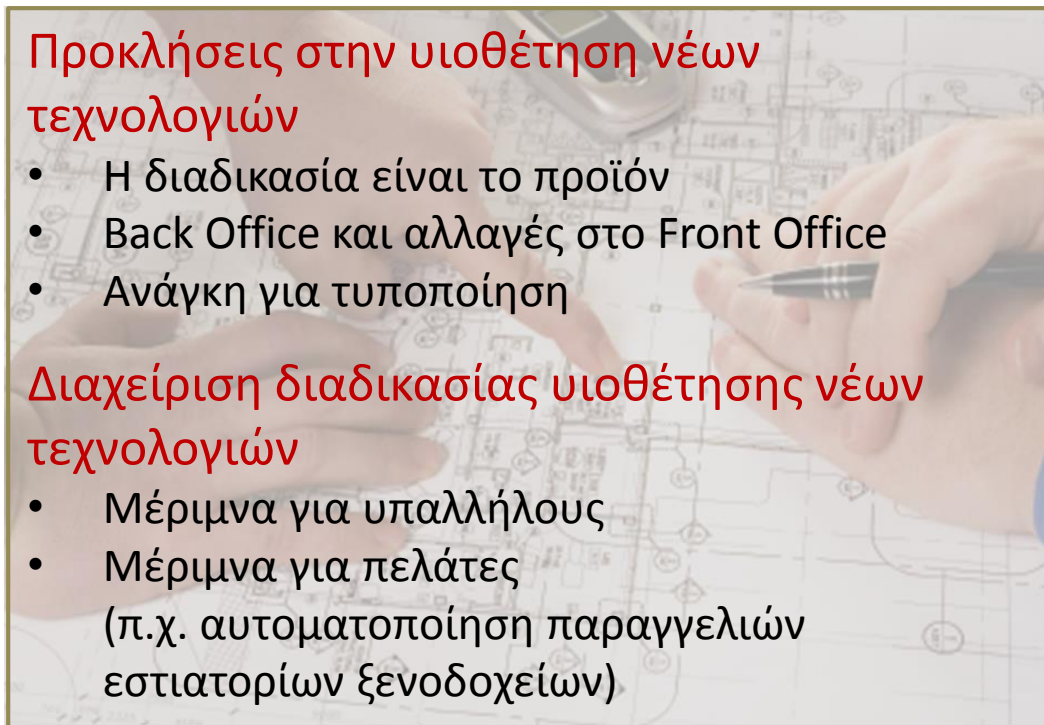
Υιοθέτηση Νέων Τεχνολογιών

Προκλήσεις στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών

- Η διαδικασία είναι το προϊόν
- Back Office και αλλαγές στο Front Office
- Ανάγκη για τυποποίηση

Διαχείριση διαδικασίας υιοθέτησης νέων τεχνολογιών

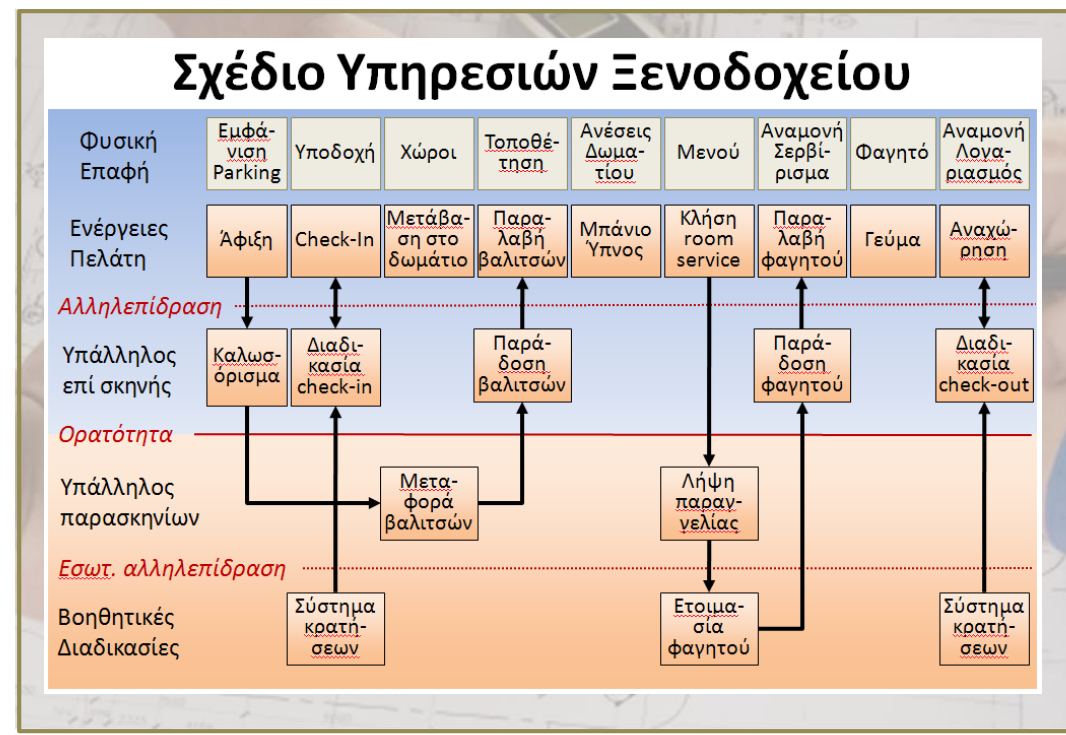
- Μέριμνα για υπαλλήλους
- Μέριμνα για πελάτες
(π.χ. αυτοματοποίηση παραγγελιών εστιατορίων ξενοδοχείων)



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

Σχεδίαση Υπηρεσίας (Blueprinting)



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

Lean Consumption

Αρχές Lean Consumption

1. Να λύνεις συνολικά το πρόβλημα του πελάτη
2. Μη σπαταλάς το χρόνο του πελάτη
3. Να παρέχεις ακριβώς αυτό που ζητάει
4. Να παρέχεις ό,τι χρειάζεται εκεί που χρειάζεται
5. Να παρέχεις ό,τι χρειάζεται εκεί που χρειάζεται ακριβώς όταν χρειάζεται
6. Να παρέχεις ολοκληρωμένες λύσεις για να μειώνεις την ταλαιπωρία του πελάτη

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

Κατηγοριοποίηση Διαδικασιών

Βαθμός Επαφής με Πελάτη		Βαθμός Τυποποίησης / Εξειδίκευσης					
		Τυποποιημένη Υπηρεσία			Εξατομικευμένη Υπηρεσία		
		Επεξεργασία Αγαθών	Επεξεργασία Πληροφοριών	Επεξεργασία Ανθρώπων	Επεξεργασία Αγαθών	Επεξεργασία Πληροφοριών	Επεξεργασία Ανθρώπων
Καμία Επαφή		<u>Γέμισμα αυτόματου πωλητή</u>	<u>Χρεώσεις πιστωτικών</u>		<u>Ράψιμο κοστούμιού</u>	<u>Προγραμματισμός υπολογιστή</u>	
Έμμεση Επαφή			<u>Τηλεφωνική παραγγελία αγαθών</u>			<u>Έλεγχος εναερίου κυκλοφορίας</u>	
Άμεση Επαφή	<u>Αυτοεξυπηρέτηση</u>	<u>Συναρμολόγηση τυποποιημένων επίπλων</u>	<u>Χρήση ΑΤΜ</u>	<u>Χρήση ανελκυστήρα</u>	<u>Δείπνο σε μπουφέ</u>	<u>Συμπλήρωση ιατρικού ιστορικού</u>	<u>Χρήση Σπα</u>
	<u>Εξυπηρέτηση από υπάλληλο</u>	<u>Σερβίρισμα στο εστιατόριο</u>	<u>Ταμίας τράπεζας</u>	<u>Οδηγός λεωφορείου</u>	<u>Διαμόρφωση κήπου</u>	<u>Σύμβουλος Επιχειρήσεων</u>	<u>Κούρεμα</u>

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ4 Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών

Βασικές Προσεγγίσεις στη Σχεδίαση

Γραμμή Παραγωγής

- Μείωση ανάγκης κρίσης προσωπικού
- ...

Ο πελάτης ως συμπαραγωγός

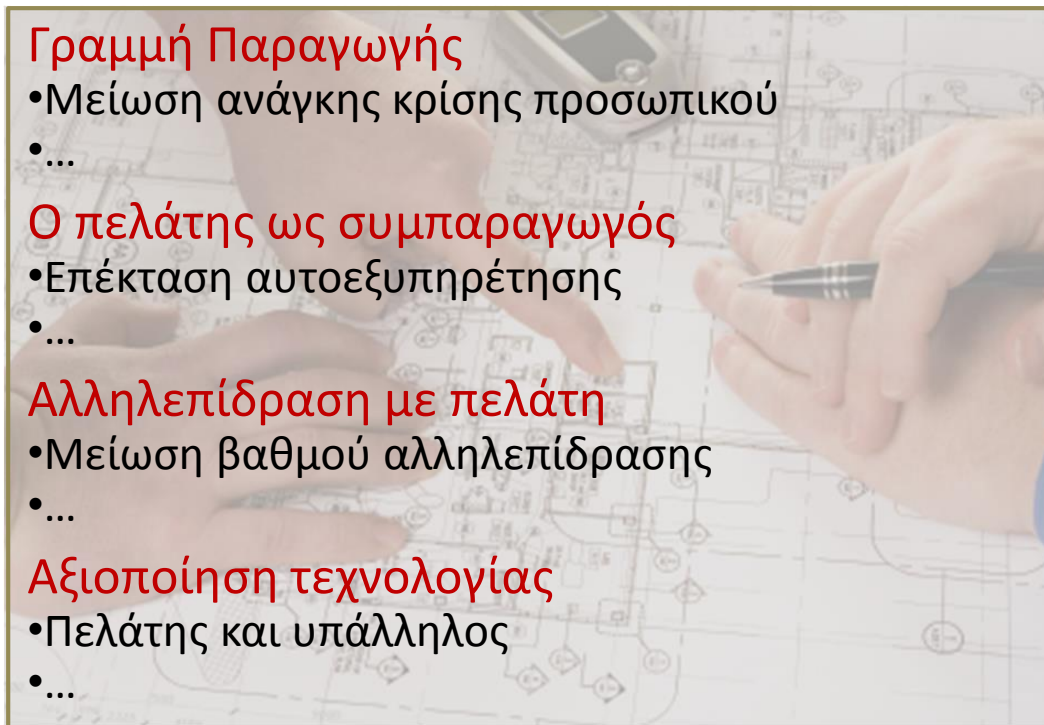
- Επέκταση αυτοεξυπηρέτησης
- ...

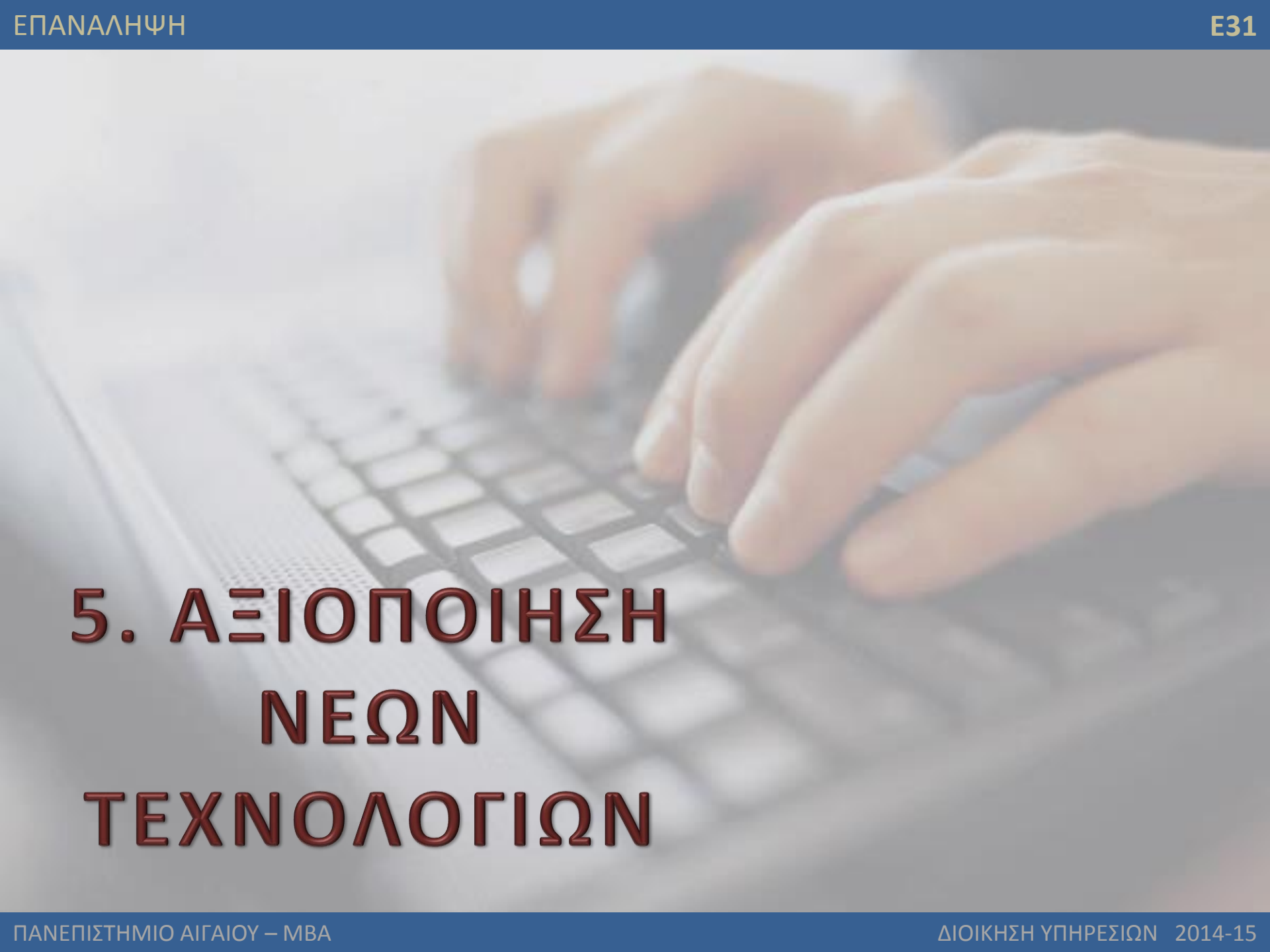
Αλληλεπίδραση με πελάτη

- Μείωση βαθμού αλληλεπίδρασης
- ...

Αξιοποίηση τεχνολογίας

- Πελάτης και υπάλληλος
- ...





5. ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ5 Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών

Ο Ρόλος της Τεχνολογίας (5 περιπτώσεις)



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ5 Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών

Σημασία και Εξέλιξη της Αυτοεξυπηρέτησης

Τομέας υπηρεσιών	Εξυπηρέτηση από υπάλληλο	Υποβοήθηση από τεχνολογία	e-υπηρεσία
Τράπεζες	Ταμίας	ΑΤΜ	e-banking π.χ. ΝΒΓ
Σούπερ μάρκετ	Υπάλληλος	Ταμείο Self Service	Online παραγγελίες π.χ. ΑΒ
Αεροπορικές ετ.	Υπάλληλος	Αυτόματο Check-In	e-check-in π.χ. Aegean
Εστιατόρια	Σερβιτόρος	Αυτόματος πωλητής αναψυκτικών	Online παραγγελίες π.χ. Domino's
Βιβλιοπωλεία	Πωλητής	Τερματικό Βάσης Δεδομένων	e-shop π.χ. Παπασωτηρίου
Σχολεία	Δάσκαλος	Λογισμικό σε CD	Τηλεκπαίδευση
Τυχερά παιχνίδια	Γκρουπιέρης	Βιντεο-πόκερ	On-line καζίνο

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ5 Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών

Συμβατικές και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Χαρακτηριστικά	Συμβατικές	Ηλεκτρονικές
Επαφή	Πρόσωπο με πρόσωπο	Πρόσωπο με Οθόνη
Διαθεσιμότητα	Εργάσιμες ώρες	Οποτεδήποτε
Πρόσβαση	Μετάβαση	Οπουδήποτε
Αγορά	Τοπική	Παγκόσμια
Ατμόσφαιρα	Φυσικό περιβάλλον	Ψηφιακό περιβάλλον
Πληρωμή	Μετρητά ή κάρτα	Πιστωτική κάρτα
Διαφοροποίηση	Εξατομίκευση	Ευκολία
Ιδιωτικότητα	Κοινωνική επαφή	Ανωνυμία

6. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ6 Ποιότητα Υπηρεσιών

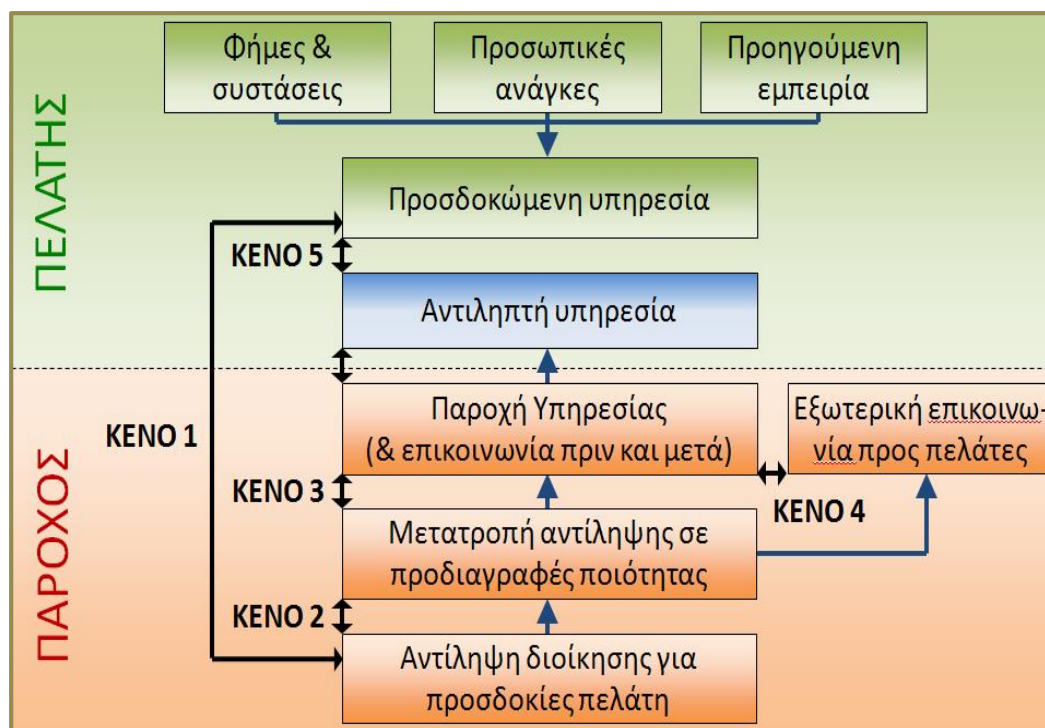
Οι 5 Διαστάσεις της Ποιότητας

- 1. Αξιοπιστία**
Παροχή της υποσχεθείσας υπηρεσίας με συνέπεια και ακρίβεια.
- 2. Ανταπόκριση**
Προθυμία για άμεση παροχή εξυπηρέτησης στον πελάτη
- 3. Διαβεβαίωση**
Ικανότητα μετάδοσης σιγουριάς και εμπιστοσύνης
- 4. Κατανόηση**
Ικανότητα να είναι κανείς προσεγγίσιμος και να προσπαθεί να μπει στη θέση του πελάτη
- 5. Φυσικές Ιδιότητες**
Εγκαταστάσεις και συνοδευτικά αγαθά

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ6 Ποιότητα Υπηρεσιών

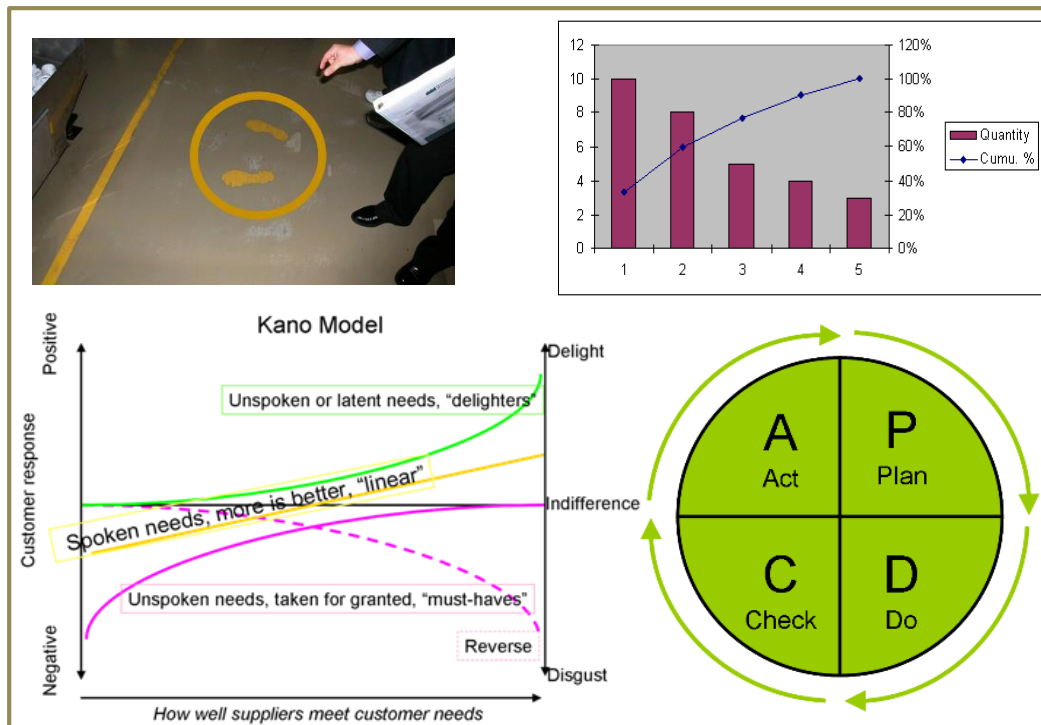
Αντίληψη Ποιότητας και Κενά



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ6 Ποιότητα Υπηρεσιών

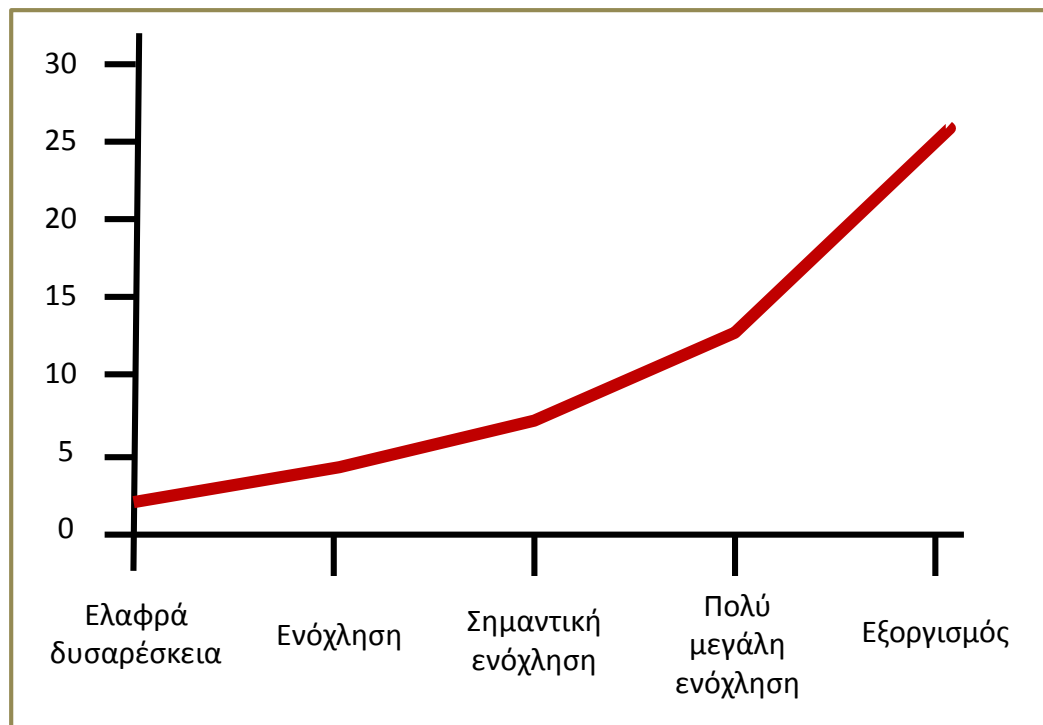
Μέθοδοι και Προσεγγίσεις



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ6 Ποιότητα Υπηρεσιών

Ικανοποίηση Πελάτη





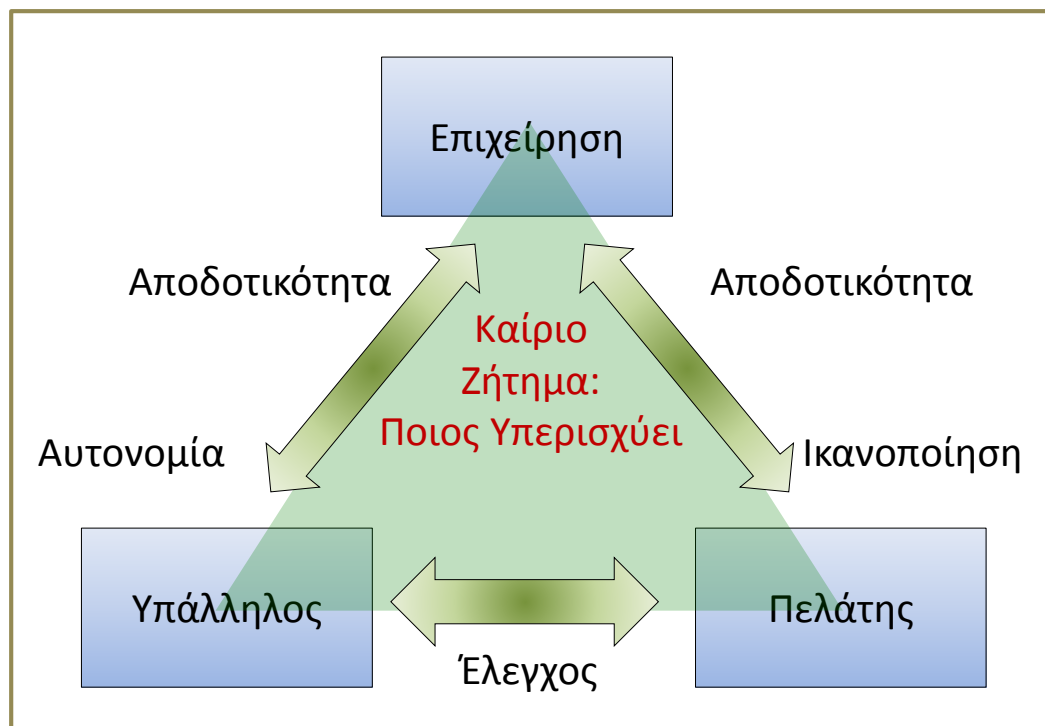
7. ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

8. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ7 & 8 Βελτιστοποίηση & Εγκαταστάσεις

Το Τρίγωνο της Αλληλεπίδρασης



Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ7 & 8 Βελτιστοποίηση & Εγκαταστάσεις

Πηγές Δυσκολιών Αλληλεπίδρασης

Ειδικές Απαιτήσεις Πελατών

Παράλογες και μη ρεαλιστικές απαιτήσεις
π.χ. *«θέλω όλες τις αποσκευές μου στην καμπίνα»*

Απαιτήσεις εκτός πολιτικών της επιχείρησης
π.χ. *«η πτήση καθυστερεί και θέλω να καπνίσω»*

Απαράδεκτη συμπεριφορά προς τους υπαλλήλους
π.χ. *χειρονομίες στην αεροσυνοδό*

Επήρεια ουσιών και συναφείς παράγοντες
π.χ. *«θέλω κι άλλο ποτό – γιατί δε με σερβίρεις»*

Παραβίαση κοινωνικών κανόνων
π.χ. *κατάληψη και της διπλανής θέσης*

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ7 & 8 Βελτιστοποίηση & Εγκαταστάσεις

Σχεδιασμός Εγκαταστάσεων

- Φύση και στόχοι επιχείρησης
- Διαθεσιμότητα γης και απαιτούμενος χώρος
π.χ. ξενοδοχεία πόλης
- Ευελιξία στην παροχή
π.χ. θερινή λειτουργία εστιατορίου
- Ασφάλεια
π.χ. περίμετρος αεροδρομίου
- Αισθητικοί παράγοντες
π.χ. σχεδιασμός εστιατορίου
- Περιβάλλον και Κοινότητα
π.χ. ζώνες περιορισμού θορύβου & διαχείριση απορριμμάτων



9. ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ9 Χωροθέτηση Εγκαταστάσεων

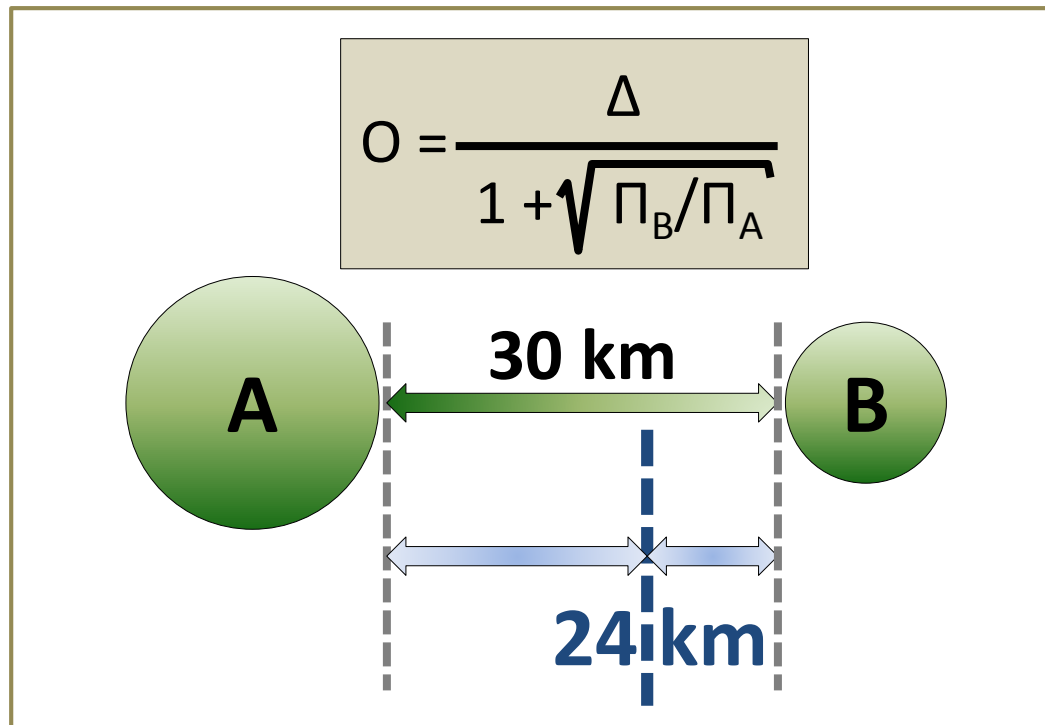
Στρατηγικές Αποφάσεις και Άλλες Επιλογές

- **Επιλογή θέσης κλειδί**
Μπορεί να αποτελεί εμπόδιο εισόδου για τον ανταγωνισμό
- **Διαχείριση ζήτησης**
Σύνολο από προβλέψεις και ενέργειες που μπορούν να εκτιμήσουν ή να επηρεάσουν την αγορά
- **Ευελιξία**
Σχεδιασμός για μελλοντικές οικονομικές και άλλου είδους μεταβολές
- **Στρατηγική επέκτασης**
Συνεχόμενη, κατά περιοχές ακολουθούμενη από συμπλήρωση, ή εστιασμένη

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ9 Χωροθέτηση Εγκαταστάσεων

Μοντέλα Βαρύτητας

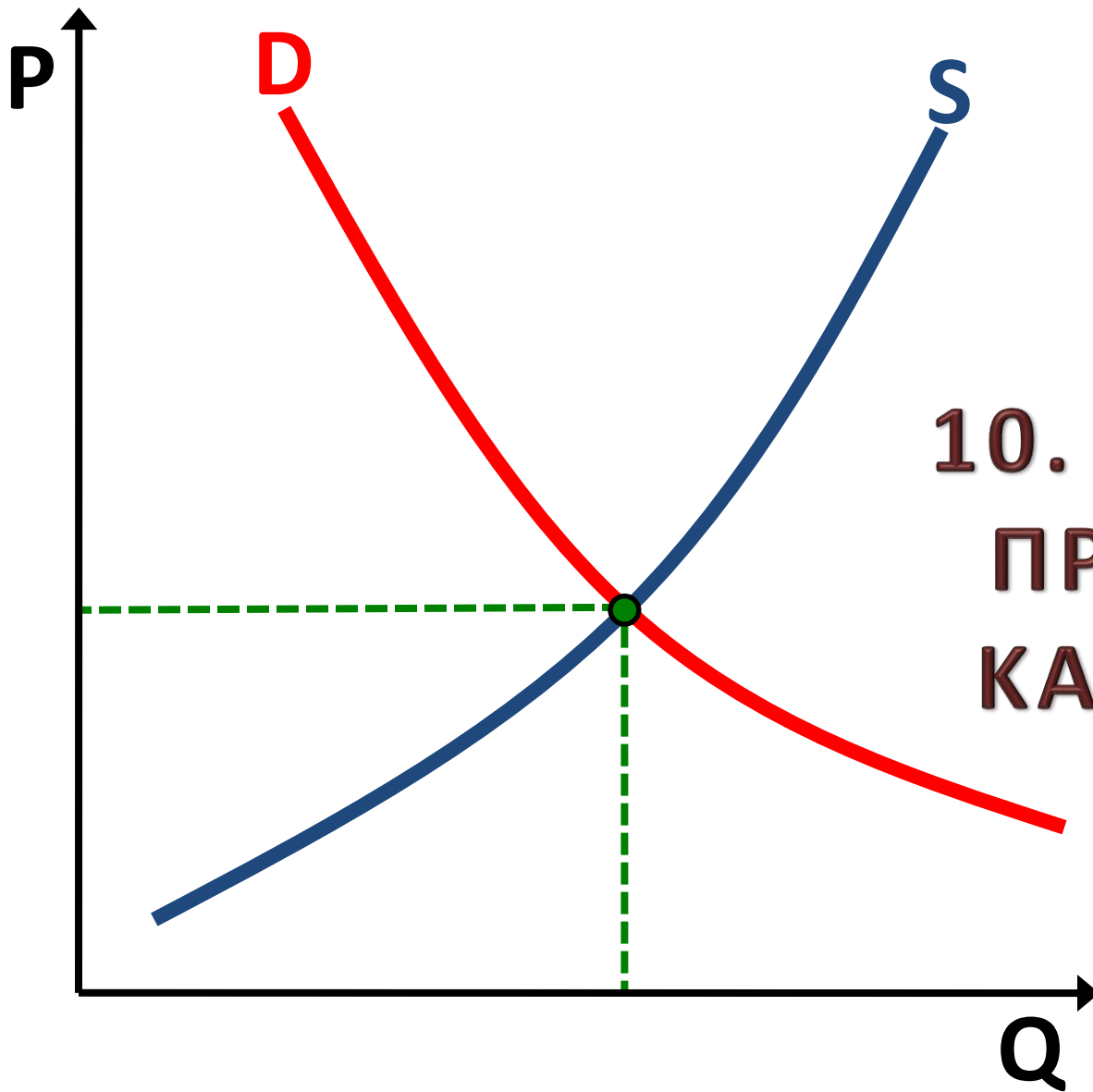


Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ9 Χωροθέτηση Εγκαταστάσεων

Ανατρεπτικοί Παράγοντες

- **Ανταγωνιστική επέκταση σε κοινές περιοχές**
(διαφορετικές επιχειρήσεις π.χ. ξενοδοχεία)
- **Πρώθηση κορεσμού**
(η ίδια επιχείρηση π.χ. ΟΠΑΠ)
- **Εμπλοκή διαφόρων επιπέδων παροχής**
(π.χ. λιανική, πρατήρια, άλλοι μεσάζοντες)
- **Αντικατάσταση από ηλεκτρονικά μέσα**
(π.χ. ηλεκτρονικό εμπόριο)



10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΖΗΤΗΣΗΣ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ10 Διαχείριση Προσφοράς & Ζήτησης

Yield Management

- **Yield management**
Η διαδικασία κατανόησης, πρόβλεψης και επηρεασμού της καταναλωτικής συμπεριφοράς με στόχο τη μεγιστοποίηση εσόδων ή κερδών από μία προκαθορισμένη και φθαρτή υπηρεσία, όπως οι κλίνες ενός ξενοδοχείου ή οι θέσεις ενός αεροσκάφους.
- Βασική πρόκληση: πώληση των σωστών υπηρεσιών στο σωστό πελάτη, τη σωστή στιγμή, στη σωστή τιμή.
- Οδηγεί συχνά σε **διάκριση τιμών**

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ10 Διαχείριση Προσφοράς & Ζήτησης

Σταθερότητα ή Δυναμικότητα

Στρατηγική Διάσταση	Σταθερή Δυναμικότητα	Δυναμική Προσαρμογή
Αναμονή Πελάτη	Μικρή	Μέτρια
Αξιοποίηση Υπαλλήλων	Μέτρια	Υψηλή
Δεξιότητες Προσωπικού	Υψηλές	Χαμηλές
Αποδοτικότητα Εργασίας	Χαμηλή	Υψηλή
Απαιτούμενη Εκπαίδευση	Μεγάλη	Μικρή
Συνθήκες Εργασίας	Ευχάριστες	Χαοτικές
Απαιτούμενη Επίβλεψη	Περιορισμένη	Εκτεταμένη
Εύρος Πρόβλεψης	Μακρο- πρόθεσμο	Βραχυ- πρόθεσμο

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ10 Διαχείριση Προσφοράς & Ζήτησης

Συνήθεις Μέθοδοι Διαχείρισης

Ταμίας	Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή
1	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓
3	✓		✓		✓
4	✓			✓	✓
5	✓				
6	✓				
7					

Περίοδος	Επισκέπτες	Είσοδος	Έσοδα
1	5.000	€6,00	30.000
2	8.000	€4,00	32.000
3	8.000	€1,50	12.000
4	...	-	-
Σύνολο Εσόδων			74.000

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ10 Διαχείριση Προσφοράς & Ζήτησης

Πρόβλεψη Ζήτησης

Σαββατοκύριακο	Περίοδος	Διανυκτερεύσεις	Κινητός μέσος 3 περιόδων
3-4 Ιουλίου 2010	1	79	
10-11 Ιουλίου	2	84	
17-18 Ιουλίου	3	83	82
24-25 Ιουλίου	4	81	83
31/7 – 1 Αυγούστου	5	98	87
7-8 Αυγούστου	6	100	93
14-15 Αυγούστου	7		



11. ΟΥΡΕΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ11 Ουρές Αναμονής

«Νόμοι Αναμονής»

- Νόμος του Maister:
Οι πελάτες συγκρίνουν προσδοκίες με αντιληπτές υπηρεσίες
- Νόμος του Skinner:
Η άλλη ουρά προχωράει πάντα ταχύτερα
- Πόρισμα του Jenkin:
Ωστόσο, μόλις αλλάξετε ουρά, η ουρά που αφήσατε κινείται ταχύτερα.

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ11 Ουρές Αναμονής

Ψυχολογία της Αναμονής

- Ο χρόνος περνάει πολύ αργά όταν δεν έχουμε κάτι να κάνουμε
- Η αναμονή φαίνεται πολύ μικρότερη όταν είμαστε ήδη «μέσα»
- Η αγωνία της αναμονής μειώνεται όταν μας δίνουν προσοχή
- Όταν όλο το προσωπικό παρέχει υπηρεσίες και κανείς δεν κάθεται, η εντύπωση είναι καλύτερη

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ11 Ουρές Αναμονής

Κανόνες Αναμονής

- Εξυπηρέτηση ανάλογα με σειρά άφιξης
- Εξυπηρέτηση ανάλογα με απαιτούμενο χρόνο (προτεραιότητα στην ευκολότερη παροχή π.χ. ενημέρωση βιβλιαρίου στις τράπεζες)
- Εξυπηρέτηση με βάση κρατήσεις (προηγούνται οι κρατήσεις π.χ. κομμωτήρια)
- Εξυπηρέτηση με βάση στοιχείο επείγοντος (π.χ. πρώτα check-in όσων αναχωρεί άμεσα η πτήση)
- Εξυπηρέτηση με βάση το πλήθος των αναγκών (π.χ. ταμεία εξπρές στα σούπερ μάρκετ)

Βασικά Αντικείμενα Ενοτήτων

Κ11 Ουρές Αναμονής

Τυπικά Μοντέλα Ουρών

