

4 απλά βήματα για να «μιλήσετε» με την επιχείρηση αποτελεσματικά

Υποστήριξη και
επικοινωνία: κλειδί
της ικανοποίησης
του Καταναλωτή



Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Σημείο εκκίνησης >

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι θεμελιώδης αρχή της επιχείρησης είναι να εκπληρώνει αυτό που υπόσχεται στον καταναλωτή, με ποιοτικά αγαθά και υπηρεσίες που εξυπηρετούν τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του. Γι' αυτό και οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν αυστηρά συστήματα ελέγχου και διαδικασίες, ώστε το προσφερόμενο είδος ή υπηρεσία να σας ικανοποιεί.

Παρ' όλα αυτά, είναι πιθανόν κατά τις συναλλαγές σας με τις επιχειρήσεις για αγορά προϊόντων ή υπηρεσιών να δημιουργηθούν προβλήματα, είτε σχετικά με το αντικείμενο της συναλλαγής σας, είτε σχετικά με την εξυπηρέτησή σας – πριν ή μετά την πώληση.

Στον Οδηγό που ακολουθεί σας παραθέτουμε μερικές χρηστικές προτάσεις για να εκφράσετε τα τυχόν ερωτήματα ή παράπονά σας αποτελεσματικά, να λύσετε τα προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν και να αυξήσετε την ικανοποίησή σας, τόσο από το προϊόν ή την υπηρεσία που προμηθευθήκατε, όσο και από τις συναλλαγές σας με τις επιχειρήσεις.

Επειδή η επικοινωνία του καταναλωτή με την επιχείρηση αποτελεί τη βάση της εμπιστοσύνης και το κλειδί στην ικανοποίηση του καταναλωτή, σας προτρέπουμε να γνωρίσετε καλύτερα την επιχείρηση και να αξιοποιήσετε τόσο τις δυνατότητες που σας παρέχονται, όσο και να ασκήσετε τα δικαιώματά σας.

Γνωρίστε την επιχείρηση και επιδιώξτε να επικοινωνείτε μαζί της

Οι επιχειρήσεις στηρίζουν συστηματικά τον καταναλωτή, καθώς η ύπαρξή τους εξαρτάται αποκλειστικά από την προτίμηση και την ικανοποίησή του. Γι' αυτό και οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ήδη δημιουργήσει και διαθέτουν σύγχρονους και αποτελεσματικούς τρόπους για την εύκολη και άμεση επικοινωνία με τον καταναλωτή.

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις προτρέπουν τον καταναλωτή να επικοινωνήσει απ' ευθείας μαζί τους, είτε για να διατυπώσει παράπονο, είτε για να ζητήσει διευκρινήσεις, ή ακόμη και για να λάβει καθοδήγηση για βέλτιστη χρήση. Αν λοιπόν έχετε κάτι να μας πείτε -παράπονο, αίτημα, ή οποιοδήποτε ερώτημα το οποίο σχετίζεται με ένα προϊόν που προμηθευθήκατε- ή μία υπηρεσία που σας παρασέθηκε, **μιλήστε μαζί μας.**

Δημιουργήσαμε και διαθέτουμε πολλαπλά κανάλια άμεσης και ειλικρινούς επικοινωνίας μαζί σας για να λύσουμε αποτελεσματικά το ζήτημα που σας απασχολεί και σχετίζεται με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που σας προσφέραμε, **αρκεί να γνωρίζουμε αυτό που σας απασχολεί.**

Η επιχείρηση νοιάζεται για την ικανοποίησή σας και με τα **4 απλά βήματα** που ακολουθούν μπορείτε να της δώσετε την ευκαιρία να το κάνει για σας με τον καλύτερο τρόπο.

Το ίδιο ισχύει αν θέλετε να μάθετε κάποιες πληροφορίες για την καλύτερη χρήση του προϊόντος, ή της υπηρεσίας που προμηθευθήκατε. Οι επιχειρήσεις ενθαρρύνουν τους καταναλωτές να κάνουν γενική χρήση των καναλιών επικοινωνίας, για ενημέρωσή τους – και όχι μόνον για την υποβολή των παραπόνων τους.

Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Βήμα



Μάθετε ποια κανάλια επικοινωνίας με την επιχείρησή σας έχετε στη διάθεσή σας

Εάν αντιμετωπίζετε οποιοδήποτε πρόβλημα ή επιθυμείτε να θέσετε οποιοδήποτε ερώτημα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την επιχείρησή σας με τους παρακάτω τρόπους:

Γραμμή εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή

Συνήθως στις συσκευασίες των προϊόντων ή στα διαφημιστικά έντυπα των εταιρειών παροχής υπηρεσιών υπάρχει τυπωμένος ο τηλεφωνικός αριθμός της Γραμμής εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή. Η Γραμμή αυτή σας παρέχει τη δυνατότητα εύκολα και άμεσα να επικοινωνήσετε για τα περισσότερα θέματα που μπορεί να αντιμετωπίζετε. Εναλλακτικά, ή αν δεν βρείτε τον αριθμό της Γραμμής είτε πάνω στο προϊόν είτε στο διαφημιστικό έντυπο, ανατρέξτε στον ιστότοπο (ηλεκτρονική διεύθυνση) της επιχείρησής σας για να αναζητήσετε τον αριθμό της Γραμμής εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή, ο οποίος συνήθως είναι καταχωρημένος σε εμφανές σημείο στην αρχική σελίδα του ιστότοπου.

Καλό είναι να γνωρίζετε ότι η τηλεφωνική αυτή Γραμμή αποτελεί ένα ανοικτό κανάλι επικοινωνίας της επιχείρησής σας με τους καταναλωτές, με σκοπό την καθιέρωση ενός ανοικτού και διαρκούς διαλόγου μαζί σας. Συμβάλει με αποτελεσματικό και διαφανή τρόπο στην άμεση επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά την εμπορική συναλλαγή. Τα άτομα που στελεχώνουν τη Γραμμή εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή, είναι άρτια εκπαιδευμένα και ικανά να διαχειριστούν τις κλήσεις που δέχονται, να σας ενημερώσουν και να καταγράψουν τα παράπονά σας ή τις παρατηρήσεις σας.

Η Γραμμή είναι τις περισσότερες φορές χωρίς χρέωση, συχνά δε λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο, ή και πέραν των εργάσιμων ημερών της εβδομάδας.

Συγκεκριμένα, στη Γραμμή εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή μπορείτε να:

- Υποβάλλετε ερωτήσεις και να ζητήσετε πληροφορίες για τα προϊόντα που πωλεί η επιχείρησή σας ή για τις υπηρεσίες που παρέχει.
- Καταθέσετε παράπονα / καταγγελίες για την ποιότητα ενός αγαθού, για ελαττωματικά προϊόντα, για υπερβολικές τιμές, όρους εγγύησης, και παρόμοια ζητήματα.
- Ζητήσετε συμβουλές και να ενημερωθείτε σχετικά με την ποιότητα του αγαθού, τις συνθήκες και τα σημεία πώλησης, τις συνθήκες εξυπηρέτησης, την τιμή του προϊόντος, τους όρους εγγύησης κ.α.

Η Γραμμή εξυπηρέτησης Πελάτη/Καταναλωτή είναι ένα βολικό και άμεσο κανάλι επικοινωνίας, αλλά δεν είναι το μοναδικό.

Ηλεκτρονική Επικοινωνία

Εάν δεν επιθυμείτε να επικοινωνήσετε μέσω της Γραμμής Πελάτη/Καταναλωτή, μπορείτε να επικοινωνήσετε ηλεκτρονικά. Για να λύσετε το πρόβλημά σας, οι πιο αποτελεσματικοί τρόποι ηλεκτρονικής επικοινωνίας είναι οι άμεσοι: είτε στέλνοντας ένα **ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail)**, είτε συμπληρώνοντας τη **«φόρμα επικοινωνίας της επιχείρησής σας»**, αν αυτή είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της επιχείρησής σας. Αν συμπληρώσετε τη φόρμα επικοινωνίας, είναι χρήσιμο να συμπληρώσετε επίσης προσεκτικά το πεδίο «θέμα», ώστε η επιχείρησή σας να γνωρίζει άμεσα για ποιο λόγο απευθύνεστε σ' αυτήν.

Η επιχείρησή σας πρέπει να σας αποστείλει e-mail ότι το μήνυμά σας έχει παραληφθεί και διερευνάται.

Στην ιστοσελίδα της επιχείρησής σας μπορείτε να αναζητήσετε - και εφόσον είναι διαθέσιμο να συμπληρώσετε - **το ειδικό έντυπο παραπόνων**. Μπορείτε να το στείλετε ταχυδρομικά, στη διεύθυνση της επιχείρησής σας ή με τηλεμοιότητα (fax). Οι σχετικές διευθύνσεις και τα τηλέφωνα της επιχείρησής σας βρίσκονται συνήθως στον ιστότοπό της, στην ενότητα **«Επικοινωνία»**.

Η καλή προετοιμασία διευκολύνει την επίλυση του ζητήματός σας.

Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Βήμα

2

Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Πώς θα επικοινωνήσετε για να λύσετε το πρόβλημά σας

Η ικανοποίησή σας εξαρτάται από την σωστή επικοινωνία. Η καλή προετοιμασία από την πλευρά σας θα βοηθήσει στην αποτελεσματική αναφορά και επίλυση των προβλημάτων σας. Η παρακάτω λίστα προτείνει ορισμένα βήματα και ιδέες που μπορούν να σας βοηθήσουν:

Πριν την Επικοινωνία:

- Προετοιμαστείτε πριν επικοινωνήσετε με την επιχείρηση, ώστε να εξηγήσετε ποιο ακριβώς είναι το αίτημά σας (είτε προφορικά είτε γραπτά) με σύντομο, περιεκτικό, σαφή, αντικειμενικό και αιτιολογημένο τρόπο.
- Κρατήστε τις σχετικές πληροφορίες του αιτήματός σας σε ένα αρχείο, το οποίο να είναι διαθέσιμο, ώστε να μπορείτε να το αξιοποιήσετε όταν χρειαστεί.
- Φυλάξτε πάντα τα πρωτότυπα παραστατικά, από τα οποία προκύπτει η συναλλαγή σας. Αν χρειαστεί, βγάλτε μερικές φωτοτυπίες.
- Εάν έχετε υπογράψει σύμβαση με την επιχείρηση για παρεχόμενη υπηρεσία, είναι ιδιαίτερα χρήσιμο να ανατρέξετε στους όρους της και να τους διαβάσετε προσεκτικά ώστε να είστε ενήμεροι για το περιεχόμενό της.



Κατά τη Διάρκεια της Επικοινωνίας:

- Δώστε αναλυτικά τα απαραίτητα στοιχεία σας (ένα τηλέφωνο, ένα e-mail, ή μία διεύθυνση, κατάλληλης ώρες επικοινωνίας), για να μπορεί η επιχείρηση να επικοινωνήσει μαζί σας.
- Καταγράψτε το όνομα του αρμόδιου στελέχους της επιχείρησης, με το οποίο επικοινωνείτε, καθώς και άλλα στοιχεία (ημερομηνία, ώρα κ.λ.π.) σε περίπτωση που θέλετε να επανέλθετε.
- Διατυπώστε το αίτημά σας απλά και με σαφήνεια, και χωρίς ακραίες περιγραφές.
- Ένα πρόβλημα επιλύεται ευκολότερα αν είστε ευγενικοί, ήρεμοι και ψύχραιμοι στην επικοινωνία σας με τα αρμόδια στελέχη της επιχείρησης.

Μετά την Επικοινωνία:

- Δώστε ένα εύλογο χρονικό διάστημα στην επιχείρηση να ανταποκριθεί στο αίτημά σας, και ζητήστε να σας ενημερώσουν για τον χρόνο ανταπόκρισης της επιχείρησης.
- Εάν έχετε επικοινωνήσει προφορικά και δεν εξυπηρετηθείτε ικανοποιητικά, μπορείτε να υποβάλετε γραπτώς το αίτημά σας, στο αρμόδιο τμήμα διαχείρισης παραπόνων της επιχείρησης.

Η επιχείρηση έχει συμφέρον να μην σας απογοητεύσει και να σας δώσει τη λύση άμεσα και αποτελεσματικά.

Βήμα

3^ο

Πώς θα ανταποκριθεί η επιχείρηση

- Αν υποβάλλετε **προφορικό αίτημα**, συνήθως πρέπει να λάβετε απάντηση είτε απευθείας, είτε μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Ζητείστε από τα αρμόδια στελέχη να σας διευκρινίσουν εάν οι τηλεφωνικές συνομιλίες καταγράφονται, προκειμένου να διασφαλιστεί η ακριβής αποτύπωση του παραπόνου.
- Αν υποβάλλετε **γραπτό αίτημα**, η επιχείρηση οφείλει μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα να σας δώσει επίσης γραπτή απάντηση. Αν για την επίλυσή του απαιτείται επιπλέον χρόνος από αυτόν που σας έχουν δηλώσει αρχικά, η επιχείρηση οφείλει να σας ενημερώσει σχετικά, εγγράφως ή τηλεφωνικώς.

Ο καταναλωτής που γνωρίζει τα δικαιώματά του διευκολύνει την επιχείρηση.



Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Βήμα

4

Αν δεν σας ικανοποιεί η λύση που δόθηκε

Στην πλειονότητά τους, τα αιτήματα των καταναλωτών επιλύονται από την ίδια την επιχείρηση. Παρόλα αυτά, αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από τις προβλεπόμενες εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησης, ή την ποιότητα της εξυπηρέτησης, τότε υπάρχουν και άλλοι, εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης καταναλωτικών διαφορών:

1. **Συνήγορος του Καταναλωτή:** Αποτελεί Ανεξάρτητη Αρχή, με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Πληροφορίες: www.synigoroskatanaloti.gr, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα, τηλ.: 210 64 60 862, fax: 210 64 60 414.
2. **Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού:** Οι επιτροπές αυτές συστήνονται στους Δήμους της χώρας και εποπτεύονται από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Πληροφορίες: απευθυνθείτε στο Δήμο σας.
3. **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή:** Εξυπηρετεί την ανάγκη της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που προκύπτουν σε διασυνοριακές συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών που βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πληροφορίες: www.synigoroskatanaloti.gr, Λ. Αλεξάνδρας 144, 114 71 Αθήνα, τηλ.: 210 64 60 862, fax: 210 64 60 414.
4. **Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών:** Ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο. Πληροφορίες: www.hobis.gr, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ.: 210 33 76 700, fax: 210 32 38 821.
5. **Δίκτυο FIN-NET:** Διαχειρίζεται τις διαφορές με διασυνοριακό χαρακτήρα στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Πληροφορίες: Μεσολαβητής Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών: www.hobis.gr, Μασσαλίας 1, 106 80 Αθήνα, τηλ.: 210 33 76 700, fax: 210 32 38 821.
6. **Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ):** Διενεργεί ελέγχους για τη διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων και την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, επιβάλλοντας διοικητικές κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της νομοθεσίας. Πληροφορίες: www.efet.gr, Κηφισίας 124 & Ιατρίδου 2, Αμπελόκηποι, 115 26 Αθήνα, τηλ.: 11717, 210 69 71 500, fax: 210 69 71 501.

7. **Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων (ΕΟΦ):** Έχει ως αποστολή την προστασία της δημόσιας υγείας σε σχέση ιδίως με την κυκλοφορία φαρμακευτικών προϊόντων, φαρμακούχων ζωοτροφών και προσθετικών ζωοτροφών, τροφίμων ειδικής διατροφής, συμπληρωμάτων διατροφής και καλλυντικών. Πληροφορίες: www.eof.gr, Μεσογείων 284, 155 62 Χολαργός, τηλ.: 213 20 40 000, fax: 210 65 45 535.
8. **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων:** Εποπτεύει: (α) την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, και (β) την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρείες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Πληροφορίες: www.eett.gr, Λεωφόρος Κηφισίας 60, 151 25 Μαρούσι, τηλ.: 210 61 51 000, fax: 210 61 05 049.
9. **Τράπεζα της Ελλάδος:** Εποπτεύει τη λειτουργία των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων. Δέχεται καταγγελίες για πιστωτικά ιδρύματα και ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Πληροφορίες: www.bankofgreece.gr, Ελευθερίου Βενιζέλου 21, 102 50 Αθήνα, τηλ.: 210 32 01 111, fax: 210 32 32 239.
10. **Γενική Γραμματεία Καταναλωτή:** (Πλατεία Κάνιγγος, 10181 Αθήνα, τηλ.: 1520, fax: 210 38 43 549): Είναι αρμόδια για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας που αφορά την προστασία του καταναλωτή και την επιβολή των προβλεπόμενων από το νόμο κυρώσεων. Για την ευκολότερη επικοινωνία παρέχεται η δυνατότητα 24ωρης υποβολής καταγγελιών στην ιστοσελίδα www.1520.gov.gr, με εύχρηστη περιήγηση και πρόσβαση από έξυπνα κινητά τηλέφωνα μέσω mobile browser. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα υποβολής καταγγελιών μέσω εφαρμογής για κινητές συσκευές Android και iOS.

Για προφορική επικοινωνία με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, λειτουργεί η Γραμμή Καταναλωτή 1520 (Δευτέρα – Παρασκευή, 09:00 - 15:00), όπου οι καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν ερωτήσεις και να ενημερώνονται για καταναλωτικά ζητήματα.

Έχετε επίσης τη δυνατότητα να απευθυνθείτε στους αρμόδιους φορείς επίλυσης ή διαμεσολάβησης καταναλωτικών διαφορών και στις περιπτώσεις που θεωρείτε ότι υφίσταται παραβίαση της νομοθεσίας.

Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



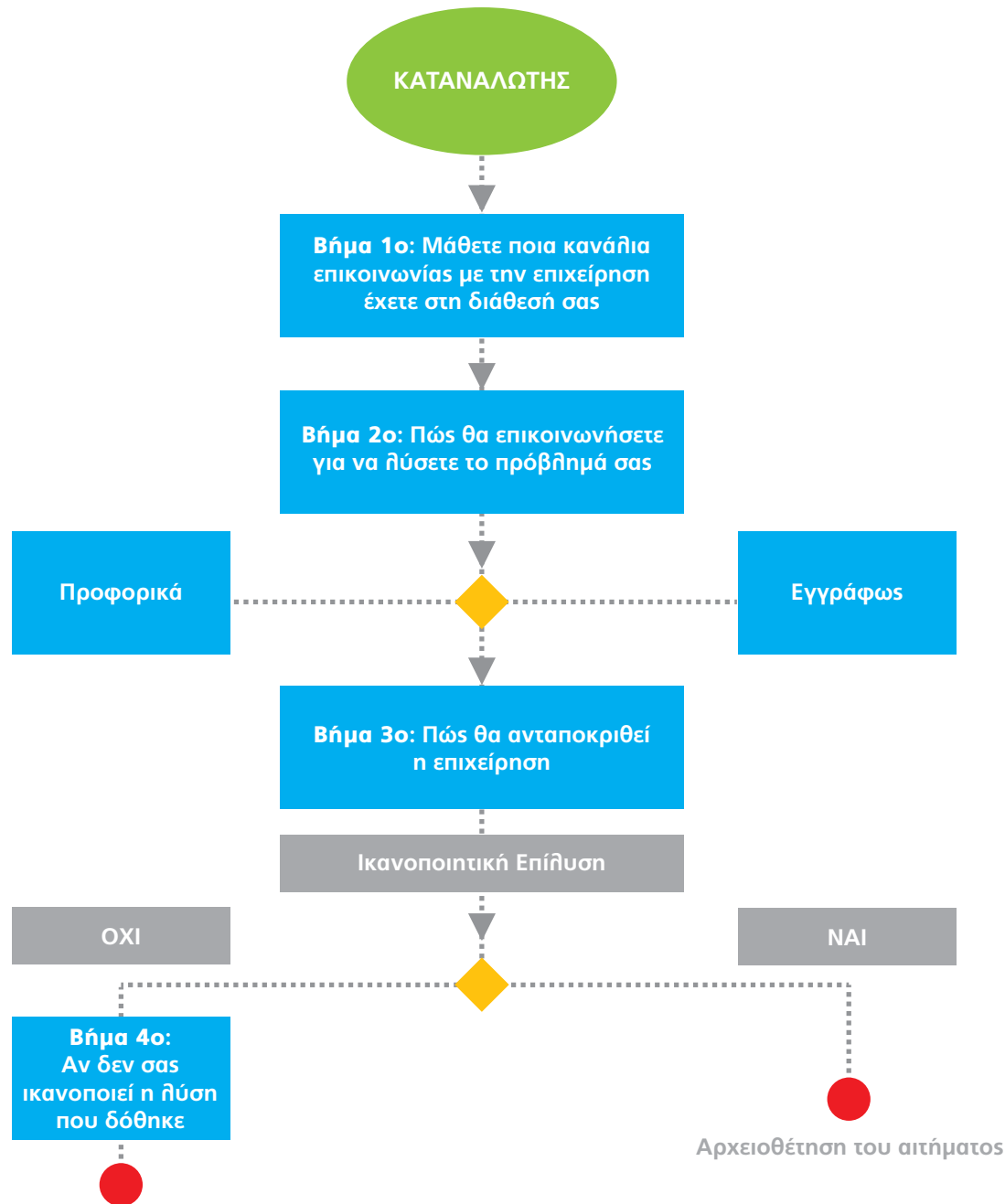
Πορεία Αντιμετώπισης Αιτήματος ή Παραπόνου

Δίπλα απεικονίζεται
η πορεία αντιμετώπισης
ενός αιτήματος ή ενός
παραπόνου, ακολουθώντας
ένα ή περισσότερα
από τα απλά βήματα
που προτάθηκαν
σε αυτό τον Οδηγό:

Οδικός χάρτης για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Καταναλωτή



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα



Εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης καταναλωτικών διαφορών

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα
T: 211 5006 000, F: 210 3222 929
info@sev.org.gr www.sev.org.gr



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα