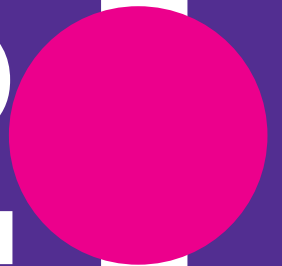




ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2020



Coral

YOUR TRUSTED BUSINESS PARTNER

Ο έμπιστος συνεργάτης σας

Βρισκόμαστε δίπλα σε κάθε επιχείρηση, με σκοπό να καλύψουμε πλήρως τις ενεργειακές της ανάγκες στον τομέα βιομηχανικών καυσίμων & λιπαντικών, ασφάλτου, ναυτιλίας ή χημικών, παρέχοντας βέλτιστες λύσεις καινοτομίας, υψηλής ποιότητας προϊόντα, με ασφάλεια, αξιοπιστία και άριστη εξυπηρέτηση.

coralenergy.gr



Μιλάμε στην καρδιά των ανθρώπων που μας εμπιστεύονται

ΟΙ 6 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΣΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΔΕΙΞΗ!

Το 2020 ήταν για όλους μία ιδιαίτερη χρονιά. Εμείς, οι άνθρωποι της πρώτης γραμμής, εργαστήκαμε με πάθος και προσφέραμε άριστη εμπειρία εξυπηρέτησης!

CUSTOMER EXCELLENCE AWARDS

Best Outsourcing Partnership ★
Customer Experience Game-Changer Of The Year ★
Customer Experience: Team Of The Year ★

CUSTOMER DISTINCTION AWARDS

★ Contact Center Of The Year
★ Best Omni-Channel Customer Experience
★ Voice Of The Customer



Αγαπητοί φίλοι των Εκδόσεων Ψυχογίος,

Ευχόμαστε οι πρωτόγνωρες συνθήκες που βιώνει ολόκληρος ο πλανήτης να αποτελέσουν για την κοινωνία ως σύνολο, αλλά και για τον καθέναν μας ξεχωριστά, ένα μάθημα ζωής και να μας γεμίσουν εφόδια για το μέλλον.

Τα βιβλία, η ανάγνωση, αποτέλεσαν για ακόμη μια φορά έναν τρόπο να ταξιδέψουμε, να ψυχαγωγηθούμε, να συνδεθούμε, να διατηρήσουμε την πνευματική μας υγεία.

Θέλουμε να μοιραστούμε μαζί σας κάποιους αριθμούς, που μας έκαναν να νιώσουμε ευγνωμοσύνη για τον χώρο όπου δραστηριοποιούμαστε και να συνειδητοποιήσουμε ότι η χαρά της ανάγνωσης μπορεί να μας κάνει καλύτερους ανθρώπους.

- Περισσότεροι από 2Μ αναγνώστες επέλεξαν βιβλία των Εκδόσεων Ψυχογίος για να τους κρατήσουν συντροφιά!

- Δωρίσαμε 99.587 βιβλία σε σχολεία, παιδικούς σταθμούς, ιδρύματα, νοσοκομεία, ΜΚΟ και αλλού.

- Πραγματοποιήσαμε 50 διαδικτυακές εκδηλώσεις, για να βρεθούν οι συγγραφείς μας κοντά στους αναγνώστες, και 56 σε φυσικούς χώρους (πριν από την εκδήλωση της πανδημίας). Σημειωτέον ότι τα τελευταία 10 χρόνια, οι Εκδόσεις Ψυχογίος πραγματοποιούν από 600 έως και περισσότερες από 800 εκδηλώσεις ετησίως σε κανονικές συνθήκες.

- Ακυρώσαμε 117 προγραμματισμένες εκδηλώσεις λόγω των μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας.

- Συνεργαστήκαμε με τη ΜΚΟ «Καρκινάκι»

και δωρίσαμε βιβλία σε παιδιά που νοσηλεύονται με ογκολογικές παθήσεις. Για τα ίδια παιδιά πολλοί συγγραφείς των Εκδόσεων Ψυχογίος ανταποκρίθηκαν στο κάλεσμά μας και βιντεοσκόπησαν αναγνώσεις αποσπασμάτων από τα βιβλία τους, ώστε να μπορούν να τις απολαύσουν οι μικροί μαχητές όποτε μπορούν και θέλουν.

- Υποστηρίξαμε την κίνηση της Victoria Hislop να καλέσει τους Έλληνες να συγκεντρώσουν υπογραφές για το άνοιγμα των βιβλιοπωλείων.



- Συνεχίσαμε και φέτος την πάγια διαδικασία ανακύκλωσης, που είναι τρόπος ζωής για το προσωπικό μας.

- Συνεχίσαμε και φέτος να καλύπτουμε ανάγκες αδέσποτων ζώων σε επίπεδο φιλοξενίας και σίτισης.

- Συνεχίσαμε και φέτος τη στήριξη άπορων συνανθρώπων μας στην Ελλάδα, αλλά και σε λιγότερο αναπτυγμένες χώρες, τόσο σε επίπεδο διαβίωσης όσο και εκπαίδευσης.

- Από το 2019 δωρίζουμε από ένα βιβλίο σε κάθε αθλητή που συμμετέχει στις διοργανώσεις της TRIMORE σε όλη την Ελλάδα.

- Μας ευαισθητοποίησαν οι νοσηλεύτριες που ξεκίνησαν από την Κρήτη για να παράσχουν βοήθεια σε νοσοκομεία της Θεσσαλονίκης και προσπαθήσαμε να τους χαρίσουμε στιγμές ξεγνοιασιάς με τα βιβλία μας.

- Είχαμε τη χαρά να προσφέρουμε βιβλία για το νοσηλευτικό και ιατρικό προσωπικό του Νοσοκομείου «ΣΩΤΗΡΙΑ», αλλά και τους ασθενείς που νοσηλεύτηκαν με COVID-19.

- Σταθήκαμε δίπλα σε άστεγους συμπολίτες μας, προσπαθώντας να ομορφύνουμε την καθημερινότητά τους με αναγνωστικά ταξίδια.

- Είμαστε ευτυχείς που διατηρήσαμε όλο το προσωπικό μας, παρά τις αντίξοες συνθήκες, ενώ ταυτόχρονα δημιουργήσαμε νέες θέσεις εργασίας.

- Συνεχίσαμε χωρίς καμία μείωση τις παροχές στο ανθρώπινο δυναμικό μας, όπως ιδιωτική ασφάλιση, κάρτες Ticket Restaurant κ.λπ.

- Τα παιδιά του προσωπικού μας είχαν τη χαρά να υποδεχτούν τον Άγιο Βασίλη και το

Ξωτικό του στα σπίτια τους, όπου πήγαν για να τους δώσουν τα χριστουγεννιάτικα δώρα τους.

Είμαστε περήφανοι για τα χαμόγελα που εισπράξαμε από τις μικρές πράξεις κοινωνικής υπευθυνότητας που καταφέραμε να πραγματοποιήσουμε, και θέλουμε να πούμε ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όλους εκείνους που επέλεξαν τα βιβλία μας και μας έδωσαν τη δυνατότητα να συνεχίσουμε αυτές τις δράσεις.

Υποσχόμαστε να παραμείνουμε κοινωνικά υπεύθυνοι.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ



Μέλη Δ.Σ. 2020



Frank Thibaut

Πρόεδρος
Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής
Διαχείρισης και Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές
Διαδρομές Α.Ε. Εταιρία Λειτουργίας και
Συντήρησης Αττικής Οδού



Ιωάννης Μποζοβίτης

Αντιπρόεδρος
Sales Director, Praktiker Hellas



Δημήτρης Γκοτσαρίδης

Γενικός Γραμματέας
Head of Operations, Cosmote e-Value



Αικατερίνη (Ελίνα) Νικάκη

Ταμίας
Επικεφαλής Τομέα Επιχειρησιακού
Σχεδιασμού (Retail Business Planning)
& Customer Excellence Retail Banking,
Eurobank Ergasias



Κυριακή Καλαντζή

Μέλος
Εμπορική Διευθύντρια, CORAL A.E.



Κώστας Σιγαλός

Μέλος
CEO, Global Link



Παναγιώτης Κυζιρίδης

Μέλος
Training & Development Senior
Consultant, RESPONSE S.A.

Διοικητική Ομάδα



Μιχάλης Ποντικός

Business Development
Manager



Αναστασία Γεωργοπούλου

Operations Executive



Μαρία Καραδελη

P.R. & Training
Coordinator



Άννα Αμάραντου

Executive Assistant

20 Χρόνια Carglass® 20 Χρόνια Κάνουμε τη Διαφορά



20

Με προσήλωση στην συστηματική ανάπτυξη των τεχνολογικών της συστημάτων, στην ασφάλεια και στην εφαρμογή πιστοποιημένων διαδικασιών, η **Carglass®** συνεχίζει να βρίσκεται δίπλα στους αυτοκινητιστές, που δείχνουν καθημερινά την εμπιστοσύνη και την προτίμησή τους εδώ και 20 χρόνια!

www.carglass.gr

editorial



Αγαπητά μας Μέλη, Φίλοι και Συνεργάτες,

Η φετινή χρονιά μας βρίσκει να σχεδιάζουμε την επόμενη ημέρα, θέτοντας στόχους που να ανταποκρίνονται στις νέες τάσεις της αγοράς. Παραμένοντας πιστοί λοιπόν στο όραμά μας και τις αξίες μας, σκοπός μας είναι να συνεχίσουμε τις δράσεις μας με τον ίδιο ζήλο και ενθουσιασμό και να αξιοποιήσουμε όλα τα διαθέσιμα μέσα που διαθέτουμε.

Όραμά μας αποτελεί η εμπέδωση, ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του **πελάτη/πολίτη/καταναλωτή** στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, καθώς και η ανάπτυξη κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών στην Ελλάδα.

Οι Στόχοι μας:

- Η δημιουργία και η **διάχυση εξειδικευμένης γνώσης** στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών.
- Η αναβάθμιση και **προώθηση των ελληνικών standards Εξυπηρέτησης** για ανθρώπους και συστήματα.
- Η **επιβράβευση των καλύτερων στελεχών** στην Εξυπηρέτηση Πελατών ανά κλάδο και επίπεδο.
- Η **υιοθέτηση διεθνών επιτυχημένων πρακτικών** μέσω της συνεργασίας με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού και η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των μελών.
- Η ανάπτυξη και αναγνώριση των στελεχών στο πεδίο της εξυπηρέτησης πελάτη, μέσα από την **πιστοποίηση**.

Ακολουθώντας την επιτυχία των 5 προηγούμενων εκδόσεων, είναι χαρά και συνάμα τιμή για το Δ.Σ. του ΕΙΕΠ να παρουσιάσει σε ειδική έντυπη έκδοση το Απολογιστικό του Έργου για το έτος **2020**, στο οποίο αποτυπώνονται και αναδεικνύονται οι δραστηριότητες που διοργανώθηκαν από το Ινστιτούτο σε σύμπραξη με εταιρείες μέλη και μη μέλη του, με σκοπό την ανάδειξη και βελτίωση της Εξυπηρέτησης του Πελάτη/Πολίτη/Καταναλωτή.

Ας γυρίσουμε λοιπόν το χρόνο λίγο πίσω και ας

θυμηθούμε όλες εκείνες τις δράσεις από το 2020 που αξίζει να μιλήσει κανείς, δράσεις που γιατί όχι θα θέλαμε να αποτελέσουν παράδειγμα προς μίμηση αναβαθμίζοντας τον ρόλο της Εξυπηρέτησης στη χώρα μας.

Οι **4 βασικοί άξονες** στους οποίους δραστηριοποιείται το ΕΙΕΠ είναι η Διάχυση Γνώσης, η Επιβράβευση, η Εκπαίδευση και η Δικτύωση και εκεί επικεντρωθήκαμε και το 2020.

ΔΙΑΧΥΣΗ ΓΝΩΣΗΣ

Για κάθε επιχείρηση είναι γεγονός ότι η ποιοτικά δομημένη και διαχρονική εκπαίδευση των στελεχών της, αποτελεί καίριο παράγοντα που καθορίζει την επιτυχημένη λειτουργία της, ανεξάρτητα από τον τομέα δραστηριοποίησής της.

Το ΕΙΕΠ αναγνωρίζοντας τη σημασία της εκπαίδευσης των στελεχών των εταιρειών – μελών του, πραγματοποιεί κάθε μήνα τουλάχιστον 4 εκπαιδευτικές δράσεις, στηρίζοντας την προσπάθεια των εταιρειών – μελών του. Πάνω στο πλαίσιο αυτό, οι εταιρείες που επιθυμούν να προβάλλουν τις επιτυχημένες πρακτικές που διαθέτουν στην προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης στους πελάτες τους, αλλά και οι εταιρείες που βραβεύονται για την καλή ή καινοτόμα πρακτική τους στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών παρουσιάζουν το θέμα για το οποίο βραβεύθηκαν, προκειμένου η τεχνογνωσία να γίνει κοινό κτήμα όλων. Στο πλαίσιο αυτό το 2020 πραγματοποιήθηκαν **3 workshops** και **22 webinars** στα οποία συμμετείχαν πάνω από 1500 στελέχη όλων των εταιρικών βαθμίδων. **Το ΕΙΕΠ χρειάστηκε να εναρμονιστεί με τις απαιτήσεις, τις νέες τεχνολογίες και τις αλλαγές που έφερε η άνοιξη του 2020 στα επιχειρηματικά δρώμενα** και πολύ γρήγορα τα workshops έδωσαν τη θέση τους στα webinars.

Στο ίδιο με πέρυσι μοτίβο κυμάνθηκαν οι **Customer Service Open Days** οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από τις

Προσφέροντας τις καλύτερες υπηρεσίες, λαμβάνουμε τη μεγαλύτερη ανταμοιβή: **εσάς, τους πελάτες μας.**

Για την **«Αττικές Διαδρομές Α.Ε.»**, την εταιρεία λειτουργίας & συντήρησης της Αττικής Οδού, του αυτοκινητόδρομου που άλλαξε τα δεδομένα της αστικής οδήγησης στη χώρα μας, η ανάγκη για βελτίωση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις ανάγκες που προκύπτουν από τους πελάτες μας.

- ▶ Ζητάτε οδική βοήθεια, σας δίνουμε Ομάδες Επέμβασης και Περιπολίας σε **5'90''**.
- ▶ Ζητάτε πληροφορίες, σας εξυπηρετούμε μέσω του Τμήματος Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών σε **1'40''**.
- ▶ Ζητάτε αποτελεσματικότερη διαχείριση των συνδρομητικών αιτημάτων σας, αυξάνουμε κατά **δύο ώρες** το ωράριο λειτουργίας στα Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών.



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ



17 ως τις 21 Φεβρουαρίου 2020, με θεματολογία πλήρως στοχευμένη στην ανάδειξη επίκαιρων και διαφορετικών πτυχών στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών. Για το πρόγραμμα των Customer Service Open Days, το ΕΙΕΠ επικοινωνήσε με εταιρείες μη μέλη προκειμένου να παρουσιάσουν τις πρακτικές που ακολουθούν στις εταιρείες τους και η ανταπόκριση των εταιρειών υπήρξε μεγαλύτερη των προσδοκιών. Πραγματοποιήθηκαν 12 διαφορετικές δραστηριότητες στις οποίες συμμετείχαν συνολικά πάνω από 400 στελέχη εταιρειών μελών του ΕΙΕΠ.

Αναγνωρίζοντας τα οφέλη που προκύπτουν από τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης, στις 5 Μαρτίου στην Αθήνα και σε συνεργασία με τη Boussias Communications, πραγματοποιήθηκε το **6^ο Συνέδριο** για τις «Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών». Στο συνέδριο παρουσιάστηκαν 8λεπτες στοχευμένες παρουσιάσεις με θέμα τις βέλτιστες και καινοτόμες πρακτικές που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις στον τομέα τους, για την επίτευξη των στόχων τους και την ανάδειξή τους στην ελληνική αγορά. **Σε μόλις μία ημέρα παρουσιάστηκαν 36 case studies – αριθμός ρεκόρ για το συγκεκριμένο συνέδριο, ενώ** περισσότερα από 250 κορυφαία στελέχη του χώρου της Εξυπηρέτησης Πελατών είχαν την ευκαιρία να το παρακολουθήσουν ζωντανά.

Το **15^ο Ετήσιο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών** πραγματοποιήθηκε στις 29 Σεπτεμβρίου 2020. Στο συνέδριο συμμετείχαν Έλληνες αλλά και ξένοι ομιλητές, οι οποίοι μοιράστηκαν με το κοινό, τη γνώση και την εμπειρία τους, διαδικτυακά. Το Ετήσιο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής αποτελεί πλέον το μεγαλύτερο έγκριτο φόρουμ για την εξυπηρέτηση πελατών στην Ελλάδα, μέσω του οποίου παρουσιάζονται τόσο οι τρέχουσες επιτυχημένες πρακτικές στη σύγχρονη εξυπηρέτηση, όσο και οι νέες εξελίξεις και τάσεις που επικρατούν στον ελληνικό χώρο αλλά και διεθνώς.

Το ΕΙΕΠ «χτίζοντας» στέρεες και μακροχρόνιες σχέσεις με τα μέλη του, διοργάνωσε μέσα στο έτος την **1^η διαδικτυακή Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη για Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Πάτρα, Λάρισα και όχι μόνο**. Στις 22 Οκτωβρίου πραγματοποιήθηκε η ετήσια Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη, διευρύνοντας έμπρακτα και εποικοδομητικά την παρουσία του Ινστιτούτου και σε άλλες περιοχές της χώρας μας. Στη

δραστηριότητα αυτή συμμετείχαν συνολικά πάνω από 300 στελέχη εταιρειών - μελών και μη. Για το ΕΙΕΠ αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του οράματός του, ενώ παράλληλα επιβεβαιώνεται περίτρανα ότι Ελλάδα δεν είναι μόνο η Αθήνα.

Μεγάλη επιτυχία του ΕΙΕΠ αποτελεί επίσης η **θεσμοθέτηση της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών** από τις ελληνικές επιχειρήσεις, που διεξάγεται κάτω από την αιγίδα του ΕΙΕΠ. **Κάθε 1η ολόκληρη εβδομάδα του Οκτώβρη, εταιρείες – μέλη του ΕΙΕΠ αποδέχονται την πρόσκλησή μας και γιορτάζουν την εξυπηρέτηση!** Το ΕΙΕΠ προσφέρει εξειδικευμένη γνώση και καθοδήγηση, ενώ παράλληλα προβάλλει τις δράσεις των εταιρειών που συμμετέχουν.

ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ

Το ΕΙΕΠ διοργάνωσε στις 11 Δεκεμβρίου 2020, μια διαδικτυακή Τελετή για να γιορτάσει τα **11 χρόνια Βραβεία του! 22 εταιρείες βραβεύτηκαν** κερδίζοντας μια θέση στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών σε μια τελετή που δεν είχε τίποτα να ζηλέψει από την αίγλη των προηγούμενων χρόνων.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελούν ένα από τα πιο σημαντικά γεγονότα στο ημερολόγιο των επιχειρήσεων. Είναι μία μοναδική εμπειρία που επιτρέπει στις επιχειρήσεις από όλη την Ελλάδα, μικρές και μεγάλες, να παρουσιάσουν τις δράσεις τους στον τομέα της εξυπηρέτησης του πελάτη και να βραβευτούν.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) **με στόχο τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης και την ανάπτυξη των στελεχών Εξυπηρέτησης Πελατών**, από τον Οκτώβριο 2017, συνεργάζεται με το Alba Graduate Business School, The American College of Greece για την υλοποίηση στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο σύγχρονο Customer Service.

3 Ενότητες/ 3 Εξειδικευμένα προγράμματα:

- **Developing Customer Service Excellence**
- **Managing Values & Competencies for Customer Service Excellence**

Μαζί, με πράξεις και υπευθυνότητα.

Η Alpha Bank συνεχίζει τις δράσεις και τις πρωτοβουλίες της, πάντοτε με το ίδιο, υψηλό αίσθημα ευθύνης απέναντι στην κοινωνία και στον άνθρωπο.



Μαζί για την Κοινωνία

Η κοινωνία σήμερα, ίσως περισσότερο από ποτέ, χρειάζεται λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών. Η κοινωνική δράση της Τράπεζας υλοποιείται μέσω οικονομικών ή άλλων ενισχύσεων, αλλά και μέσω των Προγραμμάτων που σχεδίασε για την υποστήριξη της Υγείας, της Παιδείας και του Πολιτισμού, όπως το **“Μαζί με στόχο την Υγεία”**, το **“Μαζί με στόχο την Παιδεία”**, το **“Μαζί με τα παιδιά στο Μουσείο και στο Θέατρο”**, καθώς και το Πρόγραμμα **“Οι φθορές που πληγώνουν”**.



Μαζί για την Αγορά

Για την υπεύθυνη και καλύτερη λειτουργία της, η Τράπεζα προσφέρει ουσιαστικές λύσεις που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του συναλλασσόμενου κοινού και της κοινωνίας. Στηρίζει την Ελληνική Οικονομία, ενισχύει τις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες και παρέχει προϊόντα με κοινωνικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά. Προς αυτή την κατεύθυνση, προσυπέγραψε και τις έξι **Αρχές Υπεύθυνης Τραπεζικής**, όπως διαμορφώθηκαν μέσω της διεθνούς πρωτοβουλίας των Ηνωμένων Εθνών UNEP FI, και δεσμεύτηκε να αυξήσει το θετικό της αποτύπωμα στην κοινωνία και στο περιβάλλον δημιουργώντας αξία για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.



Μαζί για το Περιβάλλον

Η προσασία του περιβάλλοντος και η περιβαλλοντική υπευθυνότητα αποτελούν δέσμευση που οφείλει να γίνεται πράξη, καθημερινά. Σε αυτό το πλαίσιο, η Alpha Bank βελτιώνει διαρκώς την περιβαλλοντική της επίδοση, μειώνοντας έτσι το συνολικό περιβαλλοντικό της αποτύπωμα. Επιπλέον, επιδιώκει την ορθολογική διαχείριση ενέργειας κι έχει πιστοποιηθεί για το **Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης** που εφαρμόζει σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου **EN ISO 14001: 2015**.



Μαζί για τους Ανθρώπους μας

Η κινητήριος δύναμη της Alpha Bank είναι οι άνθρωποί της. Η Τράπεζα φροντίζει να διαμορφώνει ένα εργασιακό περιβάλλον που αναγνωρίζει τη συνεισφορά, στηρίζει την εξέλιξη και σέβεται την προσωπικότητα του κάθε Εργαζόμενου.



ALPHA BANK

μαζί
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ALPHA BANK



• Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams

Με την επιτυχή ολοκλήρωση και των 3 Ενοτήτων το πλέον εξειδικευμένο δίπλωμα πάνω στο Customer Service Management, «**Executive Diploma in Customer Service Management**» γίνεται δικό σου! Η εκπαίδευση παρέχει μια κατά το δυνατό ολιστική εικόνα των διαφορετικών επιπέδων της σύγχρονης εξυπηρέτησης σε εύρος και βάθος, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα την άμεση σύνδεση της θεωρίας με την πράξη και με τρόπο διαδραστικά συμμετοχικό σε real case studies. Περισσότερα από 100 στελέχη της Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν μέσα στο έτος.

ΔΙΚΤΥΩΣΗ

Συνεχίσαμε και το 2020 να διοργανώνουμε με μεγάλη επιτυχία τα **CEOs** και **Customer Service CHAMPIONS meetings**, με σκοπό ανώτατα και ανώτερα στελέχη της ελληνικής αγοράς να ενημερώνονται πάνω σε επίκαιρα θέματα, συζητώντας παράλληλα για πιθανές ευκαιρίες για τη δημιουργία λύσεων σε μία άκρως μεταβαλλόμενη αγορά.

Η δυνατότητα δικτύωσης σε συνδυασμό με την εξειδικευμένη θεματολογία που αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια των κορυφαίων αυτών δραστηριοτήτων του ΕΙΕΠ, τα κατατάσσουν μεταξύ των πληρέστερων σε συμμετοχές του είδους τους (415 συνολικές συμμετοχές το 2020), αποτελώντας ταυτόχρονα **σημείο αναφοράς για τους leaders των ελληνικών επιχειρήσεων**.

Με στόχο την ανάδειξη του έργου του ΕΙΕΠ, παρέχουμε όλες τις πληροφορίες για τις δράσεις μας τόσο στην ιστοσελίδα μας **www.customerservice.gr**, όσο και στη σελίδα μας στο **Facebook** και στο **LinkedIn**. Επιπρόσθετα, τόσο για την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών όσο και για τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών λειτουργούν **2 επιπλέον ιστοσελίδες www.csawards.gr & www.csweek.gr** με πλούσιο υλικό και πληροφορίες σχετικά.

Παράλληλα, καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, **πραγματοποιούνται συναντήσεις με τις εταιρείες μέλη μας**, με σκοπό την ολιστικότερη ενημέρωσή τους για τις δραστηριότητές μας, την επισήμανση της προστιθέμενης αξίας που αποκομίζεται από τη διαχρονική συμμετοχή

των στελεχών τους σε αυτές, αλλά και τη διερεύνηση των αναγκών των μελών μας και σε ποιο βαθμό αυτές καλύπτονται από το έργο που παράγεται. Αποτέλεσμα της συνέπειας του έργου του είναι η αναγνώριση της προστιθέμενης αξίας που προσφέρει το ΕΙΕΠ και το διαρκώς αυξανόμενο ενδιαφέρον από εταιρείες - μη μέλη που επιθυμούν να μας γνωρίσουν. **Σήμερα, το ΕΙΕΠ έχει 131 εταιρείες – μέλη**.

Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να αναφερθούμε στην **προσωπική συμμετοχή των μελών του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ** (συμμετοχή σε συνέδρια, σε πάνελ, σε τηλεοπτικές ή ραδιοφωνικές εκπομπές κ.α.) όπου με απaráμιλλο ζήλο συνεισφέρουν στην προβολή των δράσεων αλλά και του έργου του ΕΙΕΠ γενικότερα.

Σημαντική και αναγνωρίσιμη είναι η αφοσίωση του Διοικητικού Προσωπικού του ΕΙΕΠ, όπου ο καθένας ξεχωριστά και όλοι μαζί, συμβάλουν στην υλοποίηση του σκοπού του με επαγγελματισμό και συνέπεια.

Η **συλλεκτική έκδοση του ΕΙΕΠ για το 2020** που είτε κρατάτε στα χέρια σας είτε τη διαβάζετε από τον υπολογιστή σας, **επιβεβαιώνει και επιβραβεύει τις προσπάθειες όλων μας** για την παροχή ποιοτικού, πολυσύνθετου και κυρίως διαχρονικού έργου. Αποτελεί ταυτόχρονα δέσμευσή μας να συνεχίσουμε το επιτυχημένο αυτό έργο, ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη και την προώθηση της ποιότητας στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη/Πολίτη/Καταναλωτή στην Ελλάδα, προσφέροντας μοναδικές και εξατομικευμένες εμπειρίες Εξυπηρέτησης.

Επενδύστε στους πελάτες σας, χαρίζοντάς τους μία μοναδική και συνάμα ποιοτική «εμπειρία σχέσης», συνεχίζοντας την προσπάθεια προς το καλύτερο.. σε ένα ακόμη πιο απαιτητικό 2021..

ΜΑΖΙ ΧΤΙΖΟΥΜΕ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ!



τα μέλη του ΕΙΕΠ



περιεχόμενα

●	ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	17
●	ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	23
●	CUSTOMER SERVICE OPEN DAYS	29
●	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	35
●	ΣΥΝΕΔΡΙΑ	47
●	ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ	53
●	EXECUTIVE PROGRAMS	59
●	CEO AND CUSTOMER SERVICE CHAMPION EVENTS	65
●	ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ	71
●	ΚΟΠΗ ΠΡΩΤΟΧΡΟΝΙΑΤΙΚΗΣ ΠΙΤΑΣ	75



Ιδιοκτήτης Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Προέδρος Δ.Σ. Frank, Henri Thibaut
Συντονισμός Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & P.R.

Σχεδιασμός - Παραγωγή
 **PressiousArvanitidis**
Print your mind



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2015 από το 2018

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ





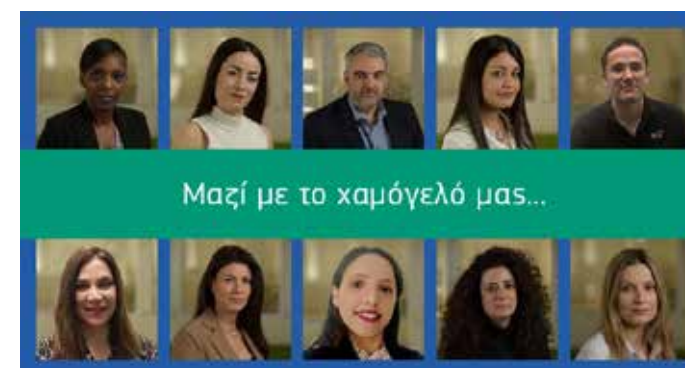
ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2  **2** 

**ΕΘΝΙΚΗ
ΕΒΔΟΜΑΔΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ**



75
εταιρείες
μας μοίρασαν
το πιο όμορφο
χαμόγελό τους!



ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2020 Στην Εξυπηρέτηση συνεχίζουμε... ΜΑΖΙ!

Μαζί δημιουργούμε την Εμπειρία του πελάτη χτίζοντας σχέσεις Εμπιστοσύνης!

Με μεγάλη επιτυχία ολοκληρώθηκε η **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2020** από 5 έως 10 Οκτωβρίου υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Οι 75 εταιρείες που συμμετείχαν και οι άνθρωποι τους κατάφεραν να αναδείξουν την αξία της υψηλής εξυπηρέτησης και να μοιράσουν χιλιάδες χαμόγελα σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν.

Με σύνθημα «**Στην Εξυπηρέτηση συνεχίζουμε ΜΑΖΙ!**», η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, ήταν λίγο διαφορετική από τις προηγούμενες... Οι εταιρείες, έδειξαν τον ανθρωποκεντρικό τους χαρακτήρα και μέσα από τη συμμετοχή τους, κατέστησαν σαφές πως βρίσκονται δίπλα στους ανθρώπους τους ακόμα και από... μακριά!

Στο ειδικά διαμορφωμένο site www.csweek.gr, το

οποίο είναι ανοιχτό σε όλους, είναι διαθέσιμες μερικές από τις δράσεις των εταιρειών.

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut**, δήλωσε: «*Ευχαριστούμε θερμά όλες τις εταιρείες που ειδικά φέτος, συμμετείχαν στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. ΜΑΖΙ καταφέραμε να στείλουμε ένα ηχηρό μήνυμα προς όλους. Ότι η Εξυπηρέτηση δε σταματά ποτέ!*»

Η Εθνική Εβδομάδα θεσμοθετήθηκε στην ελληνική αγορά το 2017 ύστερα από πρωτοβουλία του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), με στόχο να προάγει την αξία της ποιοτικής Εξυπηρέτησης αλλά και να επιβραβεύσει τους ανθρώπους που εργάζονται καθημερινά για την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη του πελάτη.



Οι Εταιρείες που συμμετείχαν με δράσεις στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2020

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 AIG | 23 ELPEDISON |
| 2 ALPHA BANK | 24 ENARTIA |
| 3 ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ | 25 EUROBANK ERGASIAS |
| 4 ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ | 26 EUROLIFE FFH |
| 5 AVIN OIL | 27 ΦΙΛΗΣ GLASS |
| 6 AVIS | 28 FOCUS BARI |
| 7 ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ | 29 GLOBAL LINK |
| 8 BMW FINANCIAL SERVICES HELLAS | 30 HELLENIC FOOD VOUCHER SERVICES |
| 9 BOSCH | 31 HR.PSYCHOLOGY-TODAY |
| 10 BOUSSIAS COMMUNICATIONS | 32 HUMANIS HR CONSULTANTS |
| 11 CARGLASS | 33 IBI GROUP |
| 12 CITYZEN PARKING & SERVICES | 34 INTERAMERICAN |
| 13 CORAL | 35 ISS FACILITY SERVICES |
| 14 COSMOTE | 36 ISOMAT |
| 15 COSMOTE E-VALUE | 37 KÄRCHER |
| 16 CQS | |
| 17 DATA COMMUNICATION | |
| 18 DHL EXPRESS HELLAS | |
| 19 DIGITALUP | |
| 20 DIVERSEY HELLAS | |
| 21 ΗΡΩΝ ΘΕΡΜΟΗΛΕΚΤΡΙΚΗ | |
| 22 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ | |



- | |
|--------------------------------|
| 38 KLEEMANN |
| 39 ΚΑΥΚΑΣ |
| 40 KPMG |
| 41 LEAD ON BOARD INTERNATIONAL |
| 42 LG ELECTRONICS HELLAS |
| 42 MAINSYS |
| 44 MAPFRE ASISTENCIA |
| 45 MELLON TECHNOLOGIES |
| 46 METRIC GLOBAL NETWORK |
| 47 METRON ANALYSIS |
| 48 NOVIBET |
| 49 NRG TRADING HOUSE |
| 50 ΞΥΝ |
| 51 ΟΤΕ |
| 52 ΟΤΕACADEMY |
| 53 ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ |
| 54 OTS |
| 55 ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ |
| 56 ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ |
| 57 ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS |
| 58 PRAKTIKER HELLAS |
| 59 PRESSIOUS ARVANITIDIS |



- | |
|------------------------------------|
| 60 PROSVASIS |
| 61 PROTERGIA |
| 62 RETHINK BUSINESS LAB |
| 63 RESPONSE |
| 64 ROCHE DIAGNOSTICS (HELLAS) |
| 65 SLEED |
| 66 SOFITEL ATHENS AIRPORT |
| 67 STANLEY BLACK & DECKER (HELLAS) |
| 68 STOIXIMAN |
| 69 TOMMY HILFIGER |
| 70 UPCOM |
| 71 VARIO |
| 72 VIOSPIRAL |
| 73 VODAFONE |
| 74 WEST |
| 75 YUBOTO |

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

DailyFax
FNB Daily
Global Sustain
HR Professional
MarketingWeek
Total Business
ethnos.gr
Επιχειρώ



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2020



ΕΘΝΙΚΑ
ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ



Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2020

Οι Νικητές των CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών!

Τις 22 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα **ανέδειξε και επιβράβευσε ο Θεσμός των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 11η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), την Παρασκευή 11 Δεκεμβρίου 2020.

Περισσότερα από 3.000 Στελέχη παρακολούθησαν την Τελετή live, σε μια φαντασμαγορική εκδήλωση με παρουσιαστή τον Γιώργο Λιανό, που κράτησε το ενδιαφέρον του κοινού, αμείωτο μέχρι το τέλος.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, επιβραβεύει 11 χρόνια τώρα τις εταιρείες, τους οργανισμούς και τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών εκείνα που δουλεύουν καθημερινά με γνώμονα την ποιοτική Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή τον Δρ. Ανδρέα Μεντή, Διευθυντή Εργαστηρίων Δημόσιας Υγείας του Ελληνικού Ινστιτούτου Παστέρ για να απονείμει το Ειδικό Βραβείο ΕΙΕΠ στο Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ και ειδικότερα στο Διαγνωστικό του Τμήμα, τα στελέχη του οποίου δίνουν από την πρώτη στιγμή τη δύσκολη μάχη κατά της πανδημίας του Covid-19. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ έχει ήδη συμπληρώσει τα 100 χρόνια λειτουργίας του στην Ελλάδα και το ΕΙΕΠ θέλησε να το τιμήσει για το σύνολο της προσφοράς του στην κοινωνία και τον άνθρωπο γενικότερα.

Στην **Κριτική Επιτροπή των Βραβείων** συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ Επικεφαλής ήταν ο Γιώργος Σιώμκος, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα και φέτος, παρείχε παράλληλη





ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2020

διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα, από τη **Νεφέλη Ράντου, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.**

Ο Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, μεταξύ άλλων ανέφερε «2020 τι χρονιά! Ο κόσμος έχει αλλάξει από τα προηγούμενα εθνικά βραβεία. Το 2020 ήταν μία απίστευτα δύσκολη χρονιά για όλους τους τομείς της αγοράς, ήταν επίσης και μία ευκαιρία για προβληματισμό. **Μας ενθάρρυνε να προσαρμοστούμε, να καινοτομήσουμε και να κάνουμε τα πράγματα στη δουλειά μας αλλά και στην προσωπική μας ζωή λιγάκι διαφορετικά.**

Παρά όμως τις δυσκολίες, είδαμε τους ανθρώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης των πελατών των επιχειρήσεών μας, να ρίχνουν απίστευτη δουλειά, με ανθρωπιά, ψυχραιμία και χαμόγελο διατηρώντας τον τομέα της εξυπηρέτησης σε υψηλό επίπεδο. Απόψε λοιπόν, μέσω της ψηφιακής αυτής τελετής, **είναι μία ευκαιρία για όλους εμάς που εργαστήκαμε στην πρώτη γραμμή, να έρθουμε κοντά και να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο έργο που πετύχαμε όλοι μαζί.** Οι συμμετοχές φέτος ξεπέρασαν τις συμμετοχές κάθε άλλης χρονιάς. Η συμβολή σας δείχνει ότι μπορούμε να συνεχίσουμε να υπηρετούμε την κοινότητα που πιστεύει στην Άριστη Εξυπηρέτηση με έμπνευση και ενθουσιασμό.»

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, και έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 από το 2018.



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020 είναι

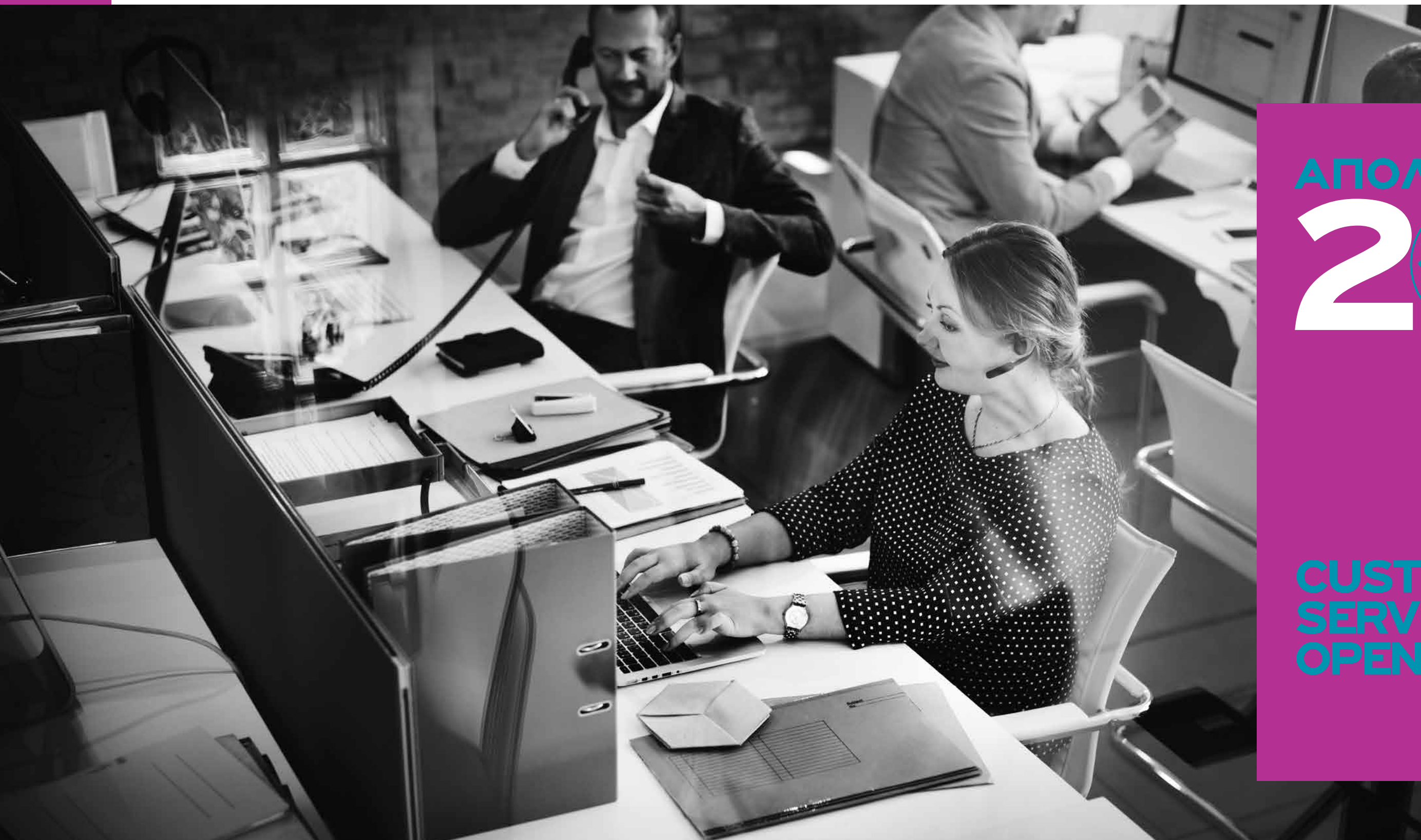
- 1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη**
Best Customer Service Training
COSMOTE - Customer Excellence Award
ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ - Customer Distinction Award
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award
- 2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη**
Best Use of Innovation in Customer Service
VODAFONE - Customer Excellence Award
NEA ΟΔΟΣ - Customer Distinction Award
OPTIMA BANK - Customer Distinction Award
- 3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη**
Voice of the customer
NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award
COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award
BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Distinction Award
- 4. Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη**
Best Omni-channel customer experience
NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award
COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award
KAIZEN GAMING - Customer Distinction Award
- 5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year** (Επαγγελματίας/Ομάδα)
COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award
EUROLIFE FFH - Customer Distinction Award
- 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών**
Customer experience team of the year
COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award
CARGLASS - Customer Distinction Award
VODAFONE - Customer Distinction Award
- 7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών**
Customer experience organisation of the year
ΟΠΑΠ - Customer Excellence Award
MANIFEST SERVICES - Customer Distinction Award
NESPRESSO HELLAS - Customer Distinction Award
- 8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς**
Contact Center of the year
VODAFONE - Customer Excellence Award
COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award
TELEPERFORMANCE - Customer Distinction Award
- 9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη**
Best use of Technologies in Customer Service
VODAFONE - Customer Excellence Award
AVIN OIL - Customer Distinction Award
PRAKTIKER HELLAS - Customer Distinction Award
- 10. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο**
Best Outsourcing Partnership
ΔΕΗ & COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award
ΟΠΑΠ & CQS - Customer Distinction Award
MELLON TECHNOLOGIES & OPTIMA BANK - Customer Distinction Award
- 11. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα**
Best online customer experience (e-shop)
NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award
ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ - Customer Distinction Award
NOVIBET - Customer Distinction Award

Τα βραβεία που παρέλαβαν οι Νικητές φιλοτέχνησε και φέτος, η γλύπτρια Μιχαέλα Θεοδωρακάκου.

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ ΤΗΣ ΤΕΛΕΤΗΣ

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ COSMOTE & COSMOTE E-VALUE
ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ BOUSSIAS COMMUNICATIONS, EUROBANK, EUROLIFE FFH, KAIZEN GAMING, NOVIBET, VODAFONE, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ, ΟΠΑΠ, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ
ΧΟΡΗΓΟΣ ΤΕΛΕΤΗΣ: MELLON TECHNOLOGIES
ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: ALPHA BANK, CARGLASS, CONFERENCE, CORAL, STANLEY BLACK&DECKER & ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ MINETTA
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: MAINSYS
ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: OPEN TV, GLOBAL SUSTAIN, DAILY FAX, MARKETING WEEK, TOTAL BUSINESS, INSIDER.GR, LIQUID MEDIA & ΕΠΙΧΕΙΡΩ
ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ, το ΣΕΚΕΕ & του ΙΕΑ.



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2020



CUSTOMER
SERVICE
OPEN DAYS

Από τις 17 έως τις 21 Απριλίου 2020, διοργανώθηκαν για 12^η χρονιά οι «Customer Service Open Days» από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Οι «Customer Service Open Days» έχουν στόχο να ενισχύσουν την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών Εξυπηρέτησης Πελατών, μέσα από τη δικτύωση των ενδιαφερομένων με κορυφαίες εταιρείες και επαγγελματίες του κλάδου.

Το ΕΙΕΠ ενισχύει την υιοθέτηση επιτυχημένων πρακτικών, προωθεί τη δικτύωση των επαγγελματιών της Εξυπηρέτησης Πελατών και προσφέρει εξειδίκευση στην αποτελεσματική Εξυπηρέτηση, πραγματοποιώντας Workshops, Study Tours, Παρουσιάσεις, Case Studies, CEO Breakfasts & Customer Service Champion Breakfasts.

Στις «Customer Service Open Days 2020», διοργανώθηκαν 12 εκπαιδευτικές δραστηριότητες από εταιρείες διαφορετικών κλάδων της αγοράς. Συνολικά συμμετείχαν πάνω από 300 στελέχη και ενδιαφερόμενοι για την Εξυπηρέτηση Πελατών.

Αναλυτικά οι δράσεις που πραγματοποιήθηκαν:

1 Παρουσίαση έρευνας κοινού | Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος «Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος: Στρατηγική Εξυπηρέτησης Επισκεπτών & Έρευνα Κοινού 2019»

- Σύντομη παρουσίαση του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος
- Παρουσίαση της έρευνας κοινού 2019
- Παρουσίαση της δομής της διεύθυνσης εξυπηρέτησης επισκεπτών

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Χριστίνα Βασιλικού, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Επισκεπτών

Αθηνά Μπαλοπούλου, Υπεύθυνη Ψηφιακών Μέσων

2 Επιμορφωτικό εργαστήριο/ Workshop | IRIS-SCOPE «Coaching και υψηλές αποδόσεις στην επαγγελματική ζωή»

Στο workshop μάθαμε πως το Coaching μπορεί να σας οδηγήσει σε:

- Καλύτερη Επικοινωνία με τους συναδέλφους και συνεργάτες σας
- Στοχοθέτηση και υλοποίηση
- Μείωση του stress
- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Καλύτερη λήψη αποφάσεων
- Δέσμευση στην επιχείρηση
- Ανθεκτικότητα στις αλλαγές
- Ισορροπία στην επαγγελματική και προσωπική ζωή

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Ίρις Μπαλόγλου, Executive Coach, Mentor, Marketing Consultant, PCC, CMC, BA

3 Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/Case Study | Insurancemarket.gr «How we simplified 3 + 1 Customer and Society pains achieving better response rate, higher nps and increased sales»

Στην παρουσίαση αναλύθηκε η μεθοδολογία εύρεσης και συλλογής customer pain και ο τρόπος επίλυσης τους. Παράλληλα παρουσιάστηκαν τα 3 + 1 μεγαλύτερα pains που επίλυσαν τα τελευταία 2 χρόνια χρησιμοποιώντας την τεχνολογία αλλά και τους ανθρώπους τους τα οποία τους επέφεραν άμεσα αποτελέσματα στα βασικά KPI's τους.

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Χρήστος Συμεωνάκης, Director, Customer Experience
Στέφανος Φαλκονάκης, Director, Marketing & Digital



CUSTOMER SERVICE OPEN DAYS

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών δίνει πρόσβαση στις καλύτερες πρακτικές Εξυπηρέτησης της αγοράς





4 Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/Case Study | **KALLICHORON ART BOUTIQUE HOTEL «Kallichoron Art Boutique Hotel: Exploring the core values of personalized customer service»**

- Οι προσωποποιημένες υπηρεσίες ως βάση για την ικανοποίηση των επισκεπτών.
- Εταιρική κουλτούρα.
- Νέες τάσεις στον Τουρισμό και εξυπηρέτηση πελατών:
- Sustainable Travelling
- Προσέγγιση νέων τάσεων vs. εταιρική κουλτούρα της επιχείρησης
- Green travellers

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Μαρία Μαυρουδή, General Manager

Καρολίνα Αλκαλάι, Hotel Manager

5 CEO Breakfast | Παρουσίαση κ. **Χρήστου Ταραντίλη**, Βουλευτή Επικρατείας Νέας Δημοκρατίας και Καθηγητή Διοικητικής Επιστήμης στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών με θέμα **«Στρατηγική ευθυγράμμιση: Το κλειδί για την επιτυχία ενός οργανισμού»**

6 Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study | **Schneider Electric AEBE «Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη: «Persona» program & CustomerVoice»**

- «Persona program»: κατηγοριοποίηση πελατών ανάλογα με το κανάλι πωλήσεων τους
- «Customer Journey Mapping»: Βελτιστοποίηση της εμπειρία των πελατών σε όλα τα στάδια της συνεργασίας τους με την Schneider
- Προσφορά Schneider ανά κατηγορία πελάτη
- Εργαλείο «CustomerVoice»: Καθημερινή καταγραφή των αναγκών του πελάτη και των σημείων προς βελτίωση

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Ηλίας Παπαχαλαράμπος, Customer Experience Engineer

Γιώργος Χατζιδάκης, Home & Distribution Offer Manager

7 Επιμορφωτικό Εργαστήρι/Workshop | **Global Sustain «Η αξία της αναγνώρισης της διαφορετικότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών»**

- Global Sustain: ένα network, πολλοί, ικανοποιημένοι, πελάτες!
- Η αξία του Ενός μέσα στους πολλούς (εξατομίκευση, παραμετροποίηση)
- Πριν από Εσάς για Εσάς – (Η ανάγνωση της αγοράς του πελάτη – competition & market intelligence)
- Η Εμπειρία του πελάτη μέσα από συνέργειες (αξία και υπεραξία μέσα από στρατηγικές συνέργειες με κοινό σκοπό και όφελος)
- Η Εξυπηρέτηση σαν crisis management (ενημέρωση, πληροφόρηση, βελτίωση διαδικασιών – αναγνώριση stakeholders)

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Κωστής Κατσακιώρης, Client Relations Director, Global Sustain



CUSTOMER SERVICE OPEN DAYS

8 Customer Service Champion Breakfast |

Παρουσίαση κ. **Ηλίας Σούση**, Head of Domestic Market and YouTube at Google Greece, Bulgaria, Cyprus & Malta με θέμα: **«9 Principles of Innovation»**

9 Επιμορφωτικό Εργαστήρι/Workshop | **STA Spiros Trivolis and Associates| «Πελάτες Πιστοί για Μια Ζωή»**

- Το παράπονο του πελάτη είναι ευκαιρία
- Η σημασία της Εκπαίδευσης του προσωπικού στη διατήρηση των πελατών
- Empowerment: απαραίτητη προϋπόθεση
- Τι σημαίνει «αποζημιώνω τον πελάτη»
- Πολιτικές και διαδικασίες που εμποδίζουν ή βοηθούν στη διατήρηση των πελατών
- Πώς θα φέρω το δυσανεκτικό πελάτη από την κόλαση στον παράδεισο σε λιγότερο από 60"

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Σπύρος Τριβόλης, Managing Partner

Δημήτρης Παλαιορούτας, Chief Instructor



10 Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/Case Study | **«CX στο BAZAKI»**

- Η φιλοσοφία μας
- Το όραμά μας
- Η αγάπη μας για τον Πελάτη

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Σταυρούλα Παπαδοπούλου, Co-founder, Co-owner of TO BAZAKI juice bar| Fitness Nutrition Specialist

11 Βιωματικό Εργαστήρι/Workshop | ΜΕΣΟΓΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Κε.Δι.Βι.Μ | **«Μη λεκτική επικοινωνία: Όσα δε λέμε με λέξεις.»**

- Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών
- Η αναγνώριση των μη λεκτικών μηνυμάτων που δίνω
- Η αναγνώριση των μη λεκτικών μηνυμάτων που λαμβάνω από τον πελάτη και η αξιοποίηση τους

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Μαρία Κορομηλά, Ψυχολόγος Ψυχοθεραπεύτρια, Msc, Σύμβουλος Κατάρτισης του Κε.Δι.Βι.Μ Μεσόγεια Εκπαιδευτική

12 Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/Case Study | **«Our Transformation from a Service center to a Value center!»**

- Το όραμά μας στην εξυπηρέτηση του πελάτη
- Ο πελάτης αλλάζει, εμείς;
- Η αξία της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Μάρθα Ζωντανού, Consumer Relations Manager



2020



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ



1 Workshop | ALBA «Δίκτυα Ηγεσίας για Αποτελεσματικές Ομάδες Εξυπηρέτησης Πελατών»

Παρασκευή 24 Ιανουαρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η διαχείριση των μεταβάσεων ηγεσίας:

- Αποσκοπεί στο να προσφέρει μια εικόνα για τις προκλήσεις και τις παγίδες που αντιμετωπίζουν οι ηγέτες/managers στην αρχή κάθε νέας διαδρομής ηγεσίας.
- Εστιάζει στην αναγνώριση και αντιμετώπιση παγίδων ηγεσίας και στο τι πρέπει να κάνει ένας νέος ηγέτης κατά την είσοδο σε μια υπάρχουσα ομάδα.

Θετικά δίκτυα και Θετική Ηγεσία

Σύγχρονες έρευνες υποδεικνύουν πως η δημιουργία κοινωνικών δικτύων, εντός και εκτός των Οργανισμών και η ανάπτυξη της αίσθησης του «ανήκειν» ενισχύει την θετικότητα και την ανθεκτικότητα. Στην ενότητα αυτή θα έχουμε τη δυνατότητα να συζητήσουμε για τα παραπάνω και να μοιραστούμε στρατηγικές δημιουργίας θετικής νοηματοδότησης μέσα από ομάδες και δίκτυα.

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Αλέκα Σκούρα, Instructor
Αναστάσιος Σταλίκας, Visiting Professor,
Alba Executive Development

2 Workshop | EUROBANK «v-Banking»

Τρίτη 4 Φεβρουαρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- International trends
- v-Banking: Ένας διαφορετικός μα ταυτόχρονα εξαιρετικά οικείος τρόπος επικοινωνίας με τον πελάτη.
- Πως το v-Banking συμβάλει στην βελτίωση της εμπειρίας που απολαμβάνει ο πελάτης;
- Συνδυάζοντας τη σύγχρονη ψηφιακή τεχνολογία με την ανθρώπινη προσέγγιση και επαφή.
- Ένα σύντομο ταξίδι στο οικοσύστημα του v-Banking.

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Άγγελος Καρακερέζης,
Επικεφαλής Τομέα Εξωτερικών
Δικτύων & Εναλλακτικών
Καναλιών, Βοηθός Γενικός
Διευθυντής
Νικόλαος Γιαννικόπουλος,
Διευθυντής Διεύθυνσης v-Banking
Θεόδωρος Χρυσανθόπουλος,
Senior Officer v-Banking

3 Workshop | POLYGON «Η ομάδα που δρα σαν ένα!»

Τετάρτη 26 Φεβρουαρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- Η ομάδα ως κύτταρο του οργανισμού
- Ο ρόλος της ηγεσίας στην ανάπτυξη της ομάδας
- Διανομή ρόλων, μέθοδοι αξιολόγησης & επιβράβευση
- Τα οφέλη μιας αποτελεσματικής ομάδας στον οργανισμό
- Η συνεισφορά της ομάδας στην εμπειρία του πελάτη
- Βέλτιστες καινοτόμες πρακτικές που αναβαθμίζουν την εξυπηρέτηση

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Φένια Καραμπά, Διαχειρίστρια-
Νόμιμη εκπρόσωπος
Λογγίνος Γιδαροκώστας,
Επόπτης Δημ. Υγείας- Τεχνικός
προϊστάμενος

25

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές
Δραστηριότητες

3 Workshops | 22 Webinars



4 Webinar | e-satisfaction.com «Customer Success – Το ανθρώπινο πρόσωπο ενός τεχνολογικού startup»

Τρίτη 28 Απριλίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Πως το Customer Success τμήμα ενός τεχνολογικού startup έχει δομηθεί για να βοηθήσει την αγορά να γίνει περισσότερο πελατοκεντρική.

- Τι είναι το e-satisfaction.com
- Customer Engagement Case studies
- Ποια είναι η δομή της ομάδας του e-satisfaction.com και η σημασία του Customer Success Dept
- Τρόπος συνεργασίας της ομάδας, δομή, στόχοι, remote εργαλεία και τακτικές πάνω στα οποία δομείται το τμήμα Customer Success
- Customer Lifecycle – Πως είναι δομημένο το Customer Engagement Funnel και πως η ομάδα του e-satisfaction.com βοηθά τους οργανισμούς να μετακινούνται σε αυτό το funnel

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Αιμιλία Άσπηρ, Customer Success Manager

Ευάγγελος Κοτσώνης, CEO

5 Webinar | KPMG «Customer Experience in a COVID-19 environment»

Τρίτη 5 Μαΐου 2020

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Presentation on how customer expectations are changed in a COVID-19 environment and we can do to offer new and unique Experiences.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Αναστάσιος Πάντος, Senior Manager

6 Webinar | Papaki «Ιδέες και tips για remote εργασία και happy people online»

Παρασκευή 8 Μαΐου 2020

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Όταν μιλάμε για Remote εργασία, τα πράγματα δεν είναι πάντα εύκολα. Το να έχεις τα σωστά εργαλεία, τον σωστό εξοπλισμό και μια πραγματικά ισχυρή κουλτούρα που να αξίζει, είναι το κλειδί της επιτυχίας.

- Πώς ξεκίνησε η ιδέα του Remote Working για το Papaki
- Πώς να ξεκινήσετε αν δε γνωρίζετε από πού να ξεκινήσετε
- Ποιο είναι το συστατικό για να πετύχει το Remote Working
- Πώς να κάνουμε engage τους εργαζόμενους ενώ εργάζονται από το σπίτι
- Πώς να βελτιώσουμε την εμπειρία μετάβασης από το γραφείο στη Remote εργασία
- Tips για διατήρηση της παραγωγικότητας και του ηθικού όλων των εργαζομένων
- Τα καλύτερα εργαλεία για να πετύχετε στη Remote εργασία
- Pros & Cons στο Remote Working
- Μύθοι & αλήθειες για το Remote Working

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Αγγέλα Ανθουλάκη, Co-Founder & Chief HR Officer

7 Webinar | Humanis HR Consultants «Leading Virtually: A Framework for Results»

Δευτέρα 11 & 18 Μαΐου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η πρόσφατη αναγκαστική μας αυτοαπομόνωση λόγω του Covid-19 ανέδειξε μια σειρά από προκλήσεις στη διαχείριση των απομακρυσμένων ομάδων από τους ηγέτες τους. Αν και είναι σημαντικό για τους ηγέτες να κατακτήσουν τις παραδοσιακές δεξιότητες ηγεσίας όπως είναι η παροχή ανατροφοδότησης, η αναγνώριση και η ενθάρρυνση της επίδοσης και η ανάπτυξη, η αποτελεσματική διαχείριση απομακρυσμένων ομάδων απαιτεί μια ευρύτερη δέσμη δεξιοτήτων για την υπέρβαση των γεωγραφικών ορίων, τη χαλιναγωγή του στρες που αναπόφευκτα δημιουργείται και την έλλειψη εξοικείωσης με την εικονική εργασία.

Η διαχείριση μιας εικονικής ομάδας απαιτεί ένα πιο σαφές πλαίσιο επίτευξης στόχων, μια ανοιχτή ανταλλαγή ιδεών και πληροφοριών ώστε να ενισχύεται η ατομική συνεισφορά και να υπάρχει συνεχής

καθοδήγηση.

Πρόσφατες έρευνες για τις εικονικές ομάδες και τους ηγέτες τους αποκαλύπτει ότι οι δυσλειτουργίες σε μια απομακρυσμένη ομάδα συχνά προέρχονται από έλλειψη προγραμματισμού ή από επικοινωνία που δεν ενθαρρύνει το διάλογο. Βασισμένο σε αυτή την πραγματικότητα, το πρόγραμμα «Εικονική Ηγεσία» της Achieve Forum (now part of Korn Ferry) επικεντρώθηκε σε δύο βασικά στοιχεία για την επιτυχία της ηγεσίας: την ομαδική συνοχή και την ατομική δέσμευση.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Βιβή Ευαγγελίδου, Senior Facilitator

8 Webinar | RESPONSE «Ενισχύοντας τους ανθρώπους μας την επόμενη ημέρα»

Τετάρτη 13 Μαΐου 2020

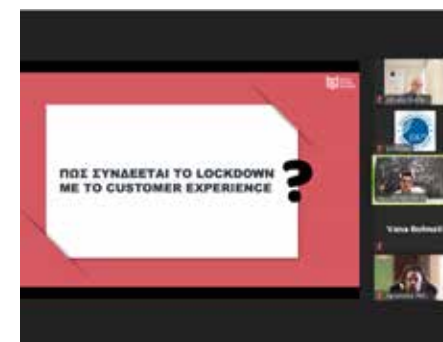
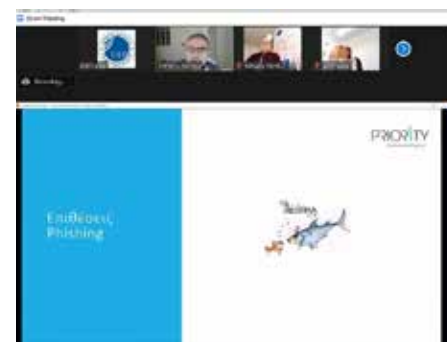
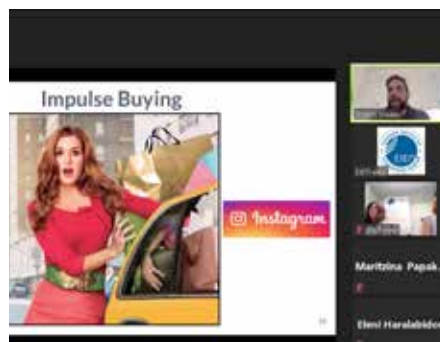
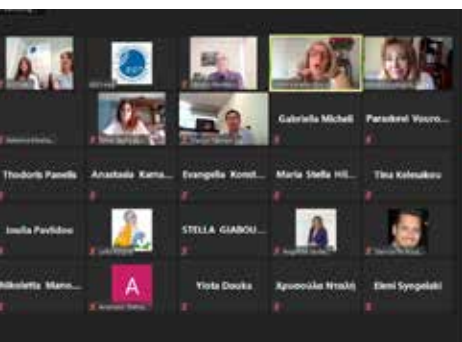
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- Ο ρόλος της ενσυναίσθησης
- Εργαλεία ενίσχυσης των ανθρώπων
- Προσαρμογή στις ανάγκες των ανθρώπων σας

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια, Partner Response A.E.

Παναγιώτης Κυζιρίδης, Training & Development Senior Consultant



9 Webinar | Focus Bari «WOW customer experience stories @ Covid-19 times»

Τετάρτη 20 Μαΐου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- Ποιες ήταν οι εμπειρίες πελατών κατά την περίοδο του lockdown;
- Πώς περιγράφουν οι Έλληνες τις «WOW» εμπειρίες που έζησαν από εταιρείες και οργανισμούς κατά την περίοδο της πανδημίας;
- Πώς διαμορφώνεται η «επόμενη μέρα» και ποιες θα είναι οι καταλληλότερες νέες στρατηγικές και πρακτικές από τις εταιρείες στην εποχή της «νέας κανονικότητας»;

Ένα διαφορετικό webinar από την Focus Bari, όπου παρουσιάστηκαν ευρήματα έρευνας CX που διενεργήθηκε κατά την διάρκεια του «εγκλεισμού», καθώς και οι νέες τάσεις στην εξέλιξη του CX για την «επόμενη μέρα».

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΕΣ

Ξένια Κούρτογλου, Founder

Άννα Καραδημητρίου, CCXP, Vice President CX & Innovation

10 Webinar | SLEED «Digital Marketing & Πωλήσεις»

Πέμπτη 28 Μαΐου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- Εισαγωγή στο Digital Marketing
- Η διαδικασία εισόδου μιας εταιρείας στο χώρο του Digital Marketing

- Τρόποι και Εργαλεία προώθησης της Online παρουσίας

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Στέλιος Ηλιάκης, General Manager & Co-Founder, SLEED

11 Webinar | PRIORITY «Security & Coronavirus»

Μ. Δευτέρα 22 Απριλίου 2019
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

- Επιθέσεις phishing
- Τηλεφωνικές επιθέσεις
- Απομακρυσμένη πρόσβαση
- Ενίσχυση ασφάλειας οικιακού δικτύου

- Διαχείριση εταιρικού εξοπλισμού
- Επικοινωνία/ Collaboration Tools
- Διαχείριση κωδικών πρόσβασης

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Δημήτρης Ξερνός, Manager

12 Webinar | BRAINCANDY «Not another Covid study!»»

Πέμπτη 11 Ιουνίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι περισσότεροι οργανισμοί σήμερα δεν είναι η έλλειψη πληροφόρησης, αλλά η έλλειψη πλαισίου για τη σωστή διαχείριση και εκμετάλλευσή της, η οποία συχνά εγκυμονεί και διάφορους κινδύνους.

Τι κάνουμε λοιπόν με όλη αυτή τη νέα πληροφόρηση γύρω από τον Covid? Σε αυτό το webinar ανακαλύψαμε τους κινδύνους, ενώ μάθαμε να μετατρέπουμε τις διαθέσιμες πληροφορίες σε γνώση και έπειτα σε σωστές αποφάσεις, ακολουθώντας έναν εύκολο οδηγό και 5 χρήσιμα μυστικά.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Σταμάτης Κάντζας, Founder & CEO, Braincandy

13 Webinar | Metric Global Network

«It's the end of the world as we know it (and I feel fine)»

Τρίτη 23 Ιουνίου 2020
Θεματολογία

Μια ανάλυση στο digital transformation και στις αλλαγές που έφερε η παγκόσμια συγκυρία (Lockdown).

- Που οδηγούν;
- Πώς επηρεάζουν το customer experience;
- Τι θα μείνει πλέον στην καθημερινότητά μας;

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Βασίλης Νικολάου, Μηχανικός ανάπτυξης υπηρεσιών & προϊόντων

14 Webinar | HR PSYCHOLOGY- TODAY

«Συναισθηματική Ευεξία
Εργαζομένων = Αποτελεσματική
Εξυπηρέτηση Πελατών»

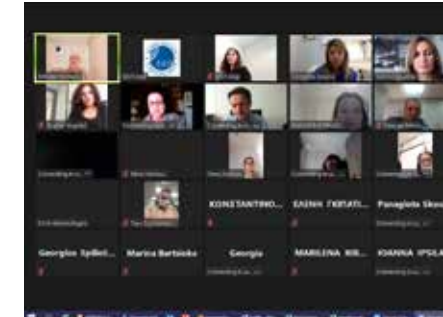
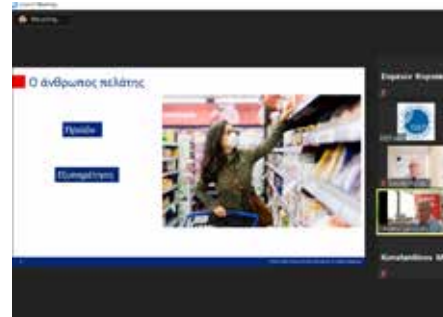
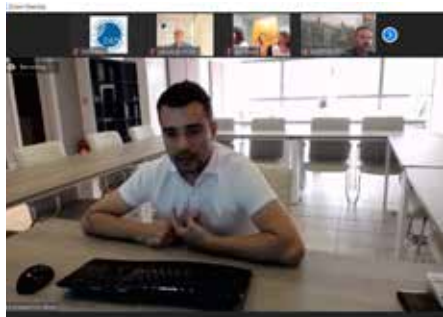
Δευτέρα 29 Ιουνίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

«Η Θετική Ψυχολογία στην Εξυπηρέτηση πελατών και στην προσέγγιση των εργαζομένων – Πρακτικές εφαρμογές.»

- Οι αρχές της Θετικής Ψυχολογίας στην υποστήριξη του Ανθρώπινου δυναμικού
- Η δύναμη της Θετικής Σκέψης
- Θετικότητα στο «Εδώ και Τώρα» (Mindfulness)
- Η ανάγκη για προγράμματα Συναισθηματικής Ευεξίας στην Ελλάδα
- Τα οφέλη των προγραμμάτων στους εργαζόμενους και στην εταιρία
- Οι ολιστικές καινοτόμες υπηρεσίες της HR. Psychology-Today
- Στέλεχος της AB Βασιλόπουλος μετέφερε την εμπειρία συνεργασίας της με την Hr. Psychology-Today για πάνω από 5 χρόνια

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Σούχλα Ιωάννα, Founder & Owner of Hr. Psychology-Today – Ψυχολόγος



15 Webinar | OTS «Οι αρχές του «ΝΟ». Ένας αντιφατικός τρόπος σκέψης που στοχεύει στον ενθουσιασμό του πελάτη!»

Τετάρτη 12 Ιουνίου 2019
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Στην OTS στοχεύουμε στον ενθουσιασμό του πελάτη. Αναπτύξαμε λοιπόν τις αρχές του «ΝΟ» τις οποίες εφαρμόζουμε στην ανάπτυξη λογισμικού για να προσφέρουμε μια θετική εμπειρία χρηστών – πελατών. Για να προσφέρουν τα συστήματά μας το καλύτερο customer experience θα πρέπει να μην έχουν καθυστερήσεις, να μην χρειάζονται training, να μην έχουν bugs αλλά και να μην έχουν features... Με βάση αυτές τις αρχές αναπτύξαμε την πλατφόρμα ηλεκτρονικών κρατήσεων OpenBooking. Η ιδέα για την πλατφόρμα γεννήθηκε αρχές Μαΐου, αναπτύχθηκε και διατέθηκε σε λιγότερο από 1 εβδομάδα στον πρώτο πελάτη, και έκτοτε έχουν ολοκληρωθεί πάνω 38.000 κρατήσεις.
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Κωνσταντίνος Μπόζης, After Sales Director

16 Webinar | Great Place to Work® «Ο άνθρωπος είναι η απάντηση όποια και αν είναι η ερώτηση»

Δευτέρα 20 Ιουλίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Ο εργαζόμενος ως το σημαντικότερο asset σας στην εμπειρία του πελάτη.
■ Γιατί ο άνθρωπος
■ Εργαζόμενος και πελάτης
■ Εξυπηρέτηση και ικανοποίηση.
■ Η Εξυπηρέτηση ως συστατικό της επιχειρησιακής κουλτούρας
■ Δώστε το παράδειγμα... μαζί με την εκπαίδευση
■ Κινητοποιώντας τους εργαζόμενους
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Δημήτρης Γκανούδης, Γενικός Διευθυντής Great Place to Work®

17 Webinar | VODAFONE «Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη (voice of the customer)»

Πέμπτη 17 Σεπτεμβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Η πολυπλοκότητα των μεγάλων οργανισμών, οι διαφορετικοί στόχοι μεταξύ των ομάδων και ο περιορισμός των οικονομικών πόρων, επηρεάζουν την εμπειρία των πελατών δημιουργώντας δυσαρεστημένους πελάτες και πονοκέφαλο στις ομάδες εξυπηρέτησης των πελατών. Μέσα από δομημένα συστήματα αξιοποίησης της φωνής του πελάτη μπορεί να επιτευχθεί βελτίωση της εμπειρίας παρακάμπτοντας δυσκολίες, περιορισμούς και λανθασμένες αντιλήψεις των αναγκών των πελατών.
ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ
Μαρία Βάμβουκα, Customer experience operations manager
Θανάσης Δολματζής, Care tribe lead

18 Webinar | YUBOTO «Εταιρική Επικοινωνία & Τηλεργασία: Λύσεις και Εργαλεία Επικοινωνίας για Remote Εργαζόμενους»

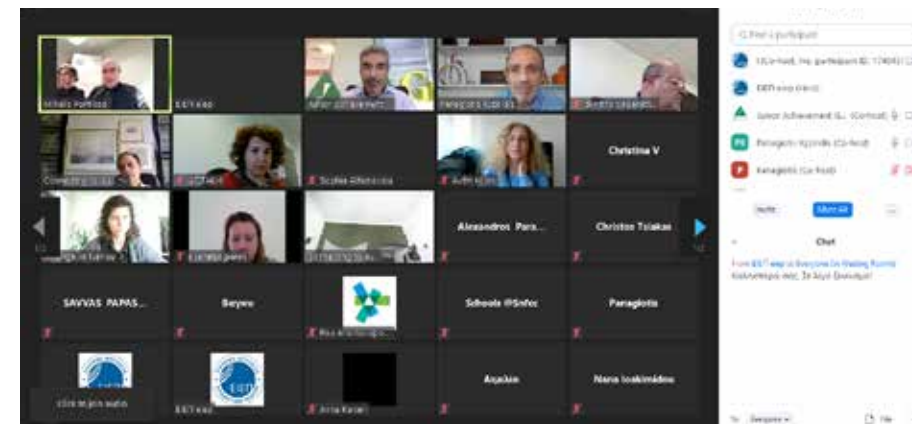
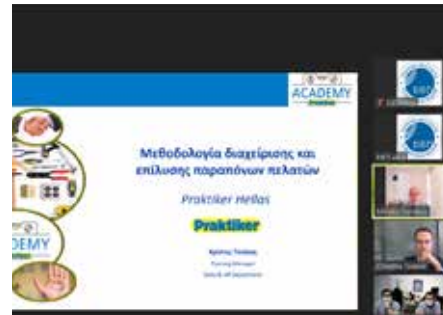
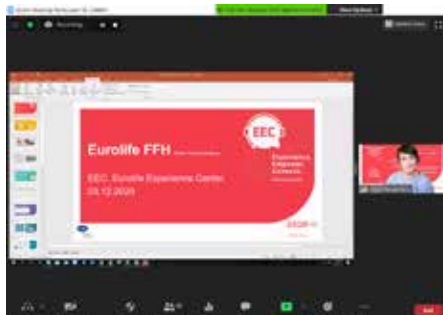
Παρασκευή 16 Οκτωβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Το μοντέλο της τηλεργασίας ήρθε για να μείνει. Η εταιρική επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και μεταξύ των remote εργαζομένων, αναδεικνύεται ως Νο.1 παράγοντας ομαλής λειτουργίας.
■ Απαραίτητα εργαλεία επικοινωνίας για αποδοτικό remote working
■ Πώς μεταφέρουμε όλες τις δυνατότητες επικοινωνίας του γραφείου σε κάθε σημείο τηλεργασίας
■ Πώς εξασφαλίζουμε Business Continuity για τον οργανισμό μας
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Μιχάλης Γλιγλίνος, Senior Account Manager

19 Webinar | HR PSYCHOLOGY-TODAY «Επιπτώσεις της πανδημίας στην ψυχική υγεία των εργαζομένων – πως θα διατηρήσετε μία ψυχικά υγιή ομάδα»

Τρίτη 27 Οκτωβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Επιπτώσεις της πανδημίας στην ψυχική υγεία των εργαζομένων – πως θα διατηρήσετε μία ψυχικά υγιή ομάδα Να απλοποιήσουν την έννοια των διαπραγματεύσεων.
■ Οι επιπτώσεις της πανδημίας σε προσωπικό και εργασιακό επίπεδο
■ Τεχνικές διαχείρισης άγχους
■ Τηλεργασία – πως διατηρούμε επικοινωνία με την ομάδα
■ Δράσεις για την ενίσχυση της ψυχικής υγείας των εργαζομένων
■ Η σημασία της ευελιξίας και της ανθεκτικότητας
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Σούχλα Ιωάννα, Founder & Owner of Hr. Psychology-Today – Ψυχολόγος

20 Webinar | Νέα Οδός «Νέα Οδός: Ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης»

Τετάρτη 4 Νοεμβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ
Με μήνυμα Ζούμε σε μια χώρα γεμάτη «θησαυρούς»! Ας τους ανακαλύψουμε παρέα! η Νέα Οδός σχεδίασε και παρουσιάζει τις Διαδρομές, ένα microsite με 200 αξιοθέατα και 538 ιστορίες για τον πλούτο κάθε περιοχής που διασχίζουν η Ιόνια Οδός και το τμήμα Α.Θ.Ε. από Μεταμόρφωση Αττικής έως και Σκάρφεια Φθιώτιδας. Οι Διαδρομές είναι μια πρωτοποριακή ενέργεια που υλοποιείται για πρώτη φορά στη χώρα και αφορά στη δημιουργία και παρουσίαση του πολιτιστικού «χάρτη» των αυτοκινητοδρόμων που λειτουργεί, συντηρεί και διαχειρίζεται η Νέα Οδός. Με τις Διαδρομές, η Νέα Οδός αποδεικνύει στην πράξη τόσο τη δέσμευσή της για προστασία και ανάδειξη του πλούτου κάθε όμορης περιοχής, όσο και τον στόχο της να είναι ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης!
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ
Γεράσιμος Μονοκρούσος, Head of PR, Marketing & C.S.R



21 Webinar | Eurolife FFH «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)»

Ημερομηνία: Πέμπτη 3 Δεκεμβρίου 2020

Θεματολογία: «Η εξέλιξη και η πορεία ενός οργανισμού εξαρτώνται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τη δυνατότητά του να προσφέρει μια ολοκληρωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης σε κάθε πελάτη. Αναγνωρίζοντας τη θέση και το ρόλο μας ως μία από τις μεγαλύτερες ασφαλιστικές εταιρείες στη χώρα, θα μοιραστούμε μαζί σας τις πρακτικές που ακολουθούμε στο customer service, μέσα από τις οποίες δίνουμε αξία στη σχέση μας με κάθε άνθρωπο που μας εμπιστεύεται και μας δείχνει την προτίμησή του. Αναπτύσσοντας τα κατάλληλα εργαλεία, είμαστε σε θέση να δημιουργούμε touchpoints στην επικοινωνία μας μαζί του και να του παρέχουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση σε κάθε αίτημα του».

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Άννα Ταταμίδου, Προϊσταμένη Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών
Φώτης Σπύρου, Customer Contact Center Team Leader

22 Webinar | PRAKTIKER «Μεθοδολογία διαχείρισης και επίλυσης παραπόνων πελατών»

Δευτέρα 7 Δεκεμβρίου 2020

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η αποτελεσματική διαχείριση και επίλυση παραπόνων αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές πτυχές στην παροχή εξαιρετικής Εξυπηρέτησης Πελατών. Ο σκοπός τους εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η κατανόηση των Παραπόνων που θα μας οδηγήσει στην επίλυσή τους και στη συνεχή βελτίωση της Εξυπηρέτησης του Πελάτη.

- Ποια είναι τα όμως τα συνηθέστερα παράπονα πελατών που αντιμετωπίζουμε ως στελέχη εξυπηρέτησης και πώς τα διαχειριζόμαστε;
- Τι λένε οι έρευνες;
- Υπάρχει κάποια μεθοδολογία που θα μας βοηθήσει να τα διαχειριστούμε αποτελεσματικά;

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Χρίστος Τσιάκας, Training Manager

23 Webinar | SLEED «Τι να γίνω όταν μεγαλώσω; Τί θα γίνω όταν μεγαλώσω;»

Τρίτη 8 Δεκεμβρίου 2020

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η συγκεκριμένη παρουσίαση απευθύνθηκε κυρίως σε ανθρώπους 16 έως 24 χρονών που βρίσκονται στα αντίστοιχα σταυροδρόμια που οι περισσότεροι έχουμε περάσει ή θα περάσουμε. Σε ανθρώπους που μπορεί να είναι μεγαλύτεροι ηλικιακά αλλά νιώθουν ακόμα πως δεν έχουν βρει τη διαδρομή τους και τους ενδιαφέρει να καταλάβουν ποια είναι εκείνα τα σημεία που μπορεί να τους διαφοροποιήσουν ώστε να κάνουν το επόμενο βήμα στη ζωή τους.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Στέλιος Ηλιάκης, Γενικός Διευθυντής SLEED, Partner Uni. fund

24 Webinar | ΞΥΝ «Collaboration»

Δευτέρα 14 Δεκεμβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Με το πρωτόκολλο αυτό εξηγούμε πως τα θέματα συνεργασίας που προκύπτουν στο εργασιακό περιβάλλον, πηγάζουν από διάφορα προβλήματα και διαφορετικές περιοχές. Ανάλογα από που προκύπτει το πρόβλημα έχει και την κατάλληλη πρόταση αντιμετώπισης. Στο τέλος του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες είχαν αναπτύξει μία κατεύθυνση για να ξεκινήσουν να επιλύουν το πρόβλημα (action plan) στη δική τους επιχείρηση.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO & Owner της ΞΥΝ

25 Webinar | RESPONSE & Junior Achievement Greece «Προετοιμάζοντας τους αυριανούς Επαγγελματίες από (πολύ) νωρίς»

Τετάρτη 16 Δεκεμβρίου 2020
ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

Η έννοια της Επιχειρηματικότητας (στάσεις, συμπεριφορές και δεξιότητες) δεν ξεκινάει αναγκαίως από το στάδιο της Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης. Πλέον, καλλιεργείται και μέσα από τις Σχολικές Αίθουσες! Το Σωματείο Επιχειρηματικότητας Νέων (ΣΕΝ/JA GREECE), με την πολυετή και την πολύτιμη διεθνή εμπειρία του Junior Achievement Worldwide, βάζει το σπόρο για την ανάπτυξη, καθοδήγηση και ενδυνάμωση των παιδιών που σύντομα θα ηγηθούν στον Επιχειρηματικό κι Επιχειρησιακό στίβο της χώρας μας.

Με ειδικά διαμορφωμένα προγράμματα και τη συνδρομή καθηγητών κι επαγγελματιών, αλλά και την υποστήριξη της Πολιτείας (Προεδρία της Δημοκρατίας, Υπουργείο Παιδείας) και πολλών Εταιριών, το ΣΕΝ ανοίγει νέους ορίζοντες, δίνει ερεθίσματα και γνώση στα Παιδιά που θα διαμορφώσουν το Επιχειρησιακό και

Κοινωνικό τοπίο του αύριο. Στο Πρόγραμμα Εικονικής Επιχειρηματικότητας, παρουσιάστηκαν παραδείγματα και υλοποιήσιμες ιδέες των παιδιών (που προκάλεσαν έκπληξη και έμπνευση).
ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ
Παναγιώτης Κυζιρίδης, Training & Development Senior Consultant, RESPONSE
Αργύρης Τζικόπουλος, Γενικός Διευθυντής ΣΕΝ/JA GREECE, Chair of JA Europe Board of Executives



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

2020



ΣΥΝΕΔΡΙΑ

ΕΙΕΠ:

Το 15^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών πραγματοποιήθηκε για 1η φορά διαδικτυακά και ξεπέρασε τις προσδοκίες όλων

Η αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων που παρέχει η τεχνολογία, όπως τα social media και το live video, η χάραξη στρατηγικής ενσυναίσθησης με οδηγό τα data analytics και η ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου των επιχειρήσεων, είναι στοιχεία που καθιστούν τη μετάβαση στην εποχή του ενθουσιασμένου πελάτη πιο εφικτή από ποτέ. **Κλειδί αυτής της μετάβασης**, η κατανόηση από την ανώτατη διοίκηση των επιχειρήσεων ότι η εξυπηρέτηση πελατών είναι μέρος του ολιστικού σχεδίου διαρκούς βελτίωσης και υπέρβασης.

Έτσι συνοψίζονται οι ιδέες που παρουσιάστηκαν στο 15^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, που πραγματοποιήθηκε την Τρίτη, 29 Σεπτεμβρίου 2020.

Σημειώθηκε επίσης πως η πανδημία επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αφού αυξήθηκε η χρήση απομακρυσμένων καναλιών εξυπηρέτησης, και δημιούργησε συνθήκες αφύπνισης για τους οργανισμούς αναφορικά με την ευεξία των εργαζομένων. Επιπλέον, η έλευση του 5G αναμένεται να αλλάξει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο ενημερωνόμαστε, αγοράζουμε και καταναλώνουμε. Η εξατομικευμένη προσέγγιση, η αναγνώριση των αναγκών του πελάτη, η προδραστικότητα, η καινοτομική πρόταση, το ειλικρινές ενδιαφέρον και η συναισθηματική διαθεσιμότητα, είναι τα χαρακτηριστικά για τα οποία διακρίνονται οι επιχειρήσεις που βρίσκονται ψηλότερα στο brand index.

Συντονιστής του συνεδρίου ήταν ο Δημήτρης Γκοτσαρίδης, Γενικός Γραμματέας ΕΙΕΠ και Head of Operations, Cosmote E-Value, ενώ **το Συνέδριο άνοιξε ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, Αττικές Διαδρομές ΑΕ.

Ευχάριστη νότα του Συνεδρίου ήταν η ομάδα του Κάψε το σενάριο, Δημήτρης Μακαλιάς & Ζήσης Ρούμπος που με τις παρεμβάσεις τους πρόσφεραν άφθονο γέλιο στο κοινό του Συνεδρίου.

Το συνέδριο διοργανώθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών και την **Boussias Communications**. Χρυσοί χορηγοί ήταν οι εταιρείες **Cosmote** και **Cosmote e-Value**.



15ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Με όχημα την ψηφιακή τεχνολογία, την ενσυναίσθηση και τις ηθικές αξίες.



ΣΥΝΕΔΡΙΟ

«Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών»

6ο Συνέδριο για τις Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών
υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).



Για 6η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) παραμένει σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, στηρίζοντας το Συνέδριο των Καλών Πρακτικών πάνω στην Εξυπηρέτηση των Πελατών.

Το Συνέδριο φέτος πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 5 Μαρτίου 2020 στο Αμφιθέατρο της ΟΤΕAcademy. **Σε μόλις μία ημέρα παρουσιάστηκαν 36 case studies – αριθμός ρεκόρ για το συγκεκριμένο συνέδριο** – τα οποία οι συμμετέχοντες μπορούν να αξιοποιήσουν προς όφελος των πελατών τους.

Διακεκριμένοι Ομιλητές από διάφορους κλάδους της αγοράς, ανέλυσαν το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τα αποτελέσματα πραγματικών πρακτικών και εφαρμοσμένων στρατηγικών στην εξυπηρέτηση πελατών, με επίκεντρο πάντα τον Πελάτη σε μόλις 8 λεπτά.

Το σύστημα του σύντομου χρόνου παρουσίασης επιτρέπει τη γρήγορη διαδοχή των ομιλητών και την παρουσίαση πολλών case studies, χωρίς να κουράζεται κανείς.

Η συμμετοχή ομιλητών που εκπροσωπούν διαφορετικούς κλάδους και διαφορετικά τμήματα λειτουργίας των οργανισμών διασφαλίζει το επιθυμητό αποτέλεσμα, το «πάντρεμα» ζωντανών εμπειριών, καινοτόμων ιδεών και πρακτικών γνώσεων.





ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

20



ΗΜΕΡΙΔΕΣ



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2020



Εκπαιδευτικές Ημερίδες σε Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Πάτρα και Λάρισα

Η Εξυπηρέτηση Πελατών έρχεται πρώτη και στην περιφέρεια!

ΗΜΕΡΙΔΕΣ

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), σε ετήσια βάση διοργανώνει **εκπαιδευτικές Ημερίδες για την Εξυπηρέτηση Πελάτη στη Θεσσαλονίκη, την Κρήτη και την Πάτρα** και παρουσιάζει βέλτιστες πρακτικές εξυπηρέτησης, νέες τάσεις και τεχνολογίες στα Στελέχη των Εταιρειών – Μελών του.

Οι Ημερίδες Εξυπηρέτησης Πελάτη με στόχο τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών, ξεκίνησαν το 2015 στη Θεσσαλονίκη και ύστερα από τη μεγάλη ανταπόκριση που γνώρισαν, το 2017 παρουσιάστηκαν στην Πάτρα, το 2018 στην Κρήτη ενώ φέτος ξεκίνησε το ταξίδι τους και στη Λάρισα. Για το ΕΙΕΠ αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του οράματός του, ενώ παράλληλα επιβεβαιώνεται περίτρανα ότι Ελλάδα δεν είναι μόνο η Αθήνα. Ανοίγοντας τις πόρτες και στο κοινό της περιφέρειας, το ΕΙΕΠ δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ποιοτική εκπαίδευση από σημαντικούς παίκτες της αγοράς και ταυτόχρονα καλλιεργεί την ανάπτυξη της κουλτούρας Εξυπηρέτησης Πελατών στη χώρα μας.

Οι Ημερίδες είναι ολόήμερες και περιλαμβάνουν ένα πλούσιο πρόγραμμα ομιλιών από επιτυχημένες εταιρείες από διάφορους κλάδους της αγοράς, όπως τηλεπικοινωνίες, τράπεζες, συμβουλευτικές υπηρεσίες, αυτοκινητοβιομηχανίες, εταιρείες retail κα.

Το πρόγραμμα των Ημερίδων για το 2020

- ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
6η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη
- ΚΡΗΤΗ
3η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη
- ΠΑΤΡΑ
4η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη
- ΛΑΡΙΣΑ
1η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ (Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Πάτρα, Λάρισα και όχι μόνο...)

Live on your screen!

Πέμπτη 22 Οκτωβρίου 2020

KPMG

«Connected Enterprise»

Designing a customer-centric organization to transform front, middle and back offices to deliver on customer promise

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Πάντος Τάσος, Director

Αλέξανδρος Βέρος, CX Manager

FOCUS BARI

«Customer Experience: το “Μυστικό Κλειδί” της Επιτυχίας»

Όποιο και να είναι το προϊόν ή η υπηρεσία μας, το κομβικό σημείο της επιτυχίας μας είναι η εμπειρία που προσφέρουμε στον πελάτη μας. Αυτό που ο πελάτης μας βιώνει μέσα από κάθε διάδραση μαζί μας αποτελεί το βασικό όχημα ενδυνάμωσης της σχέσης μας μαζί του. Πώς μπορούμε σήμερα να χτίσουμε εκείνη την εμπειρία πελάτη που θα εξασφαλίσει μακροπρόθεσμη επιτυχία και ευημερία στην επιχείρησή μας; Πώς κινητοποιούνται, κινούνται και συμπεριφέρονται οι σύγχρονοι πελάτες μας και ποια είναι τα «μυστικά κλειδιά» που θα μας οδηγήσουν στην WOW εμπειρία πελάτη; Πολύτιμες γνώσεις, αποκλειστικά στοιχεία από την ελληνική πραγματικότητα και χρήσιμα tips θα δοθούν στην παρουσίαση της Ξένιας Κούρτογλου από το ΕΙΕΠ στις 22 Οκτωβρίου 2020

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Ξένια Κούρτογλου, Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction, Coach & Mentor, Συγγραφέας





ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2020

E-satisfaction.com

«Feedback as consumer engagement tool»

- What is customer feedback and why is it so important?
- The benefits of collecting data concerning customer experiences.
- Best practices: How to increase customers' loyalty based on CX data

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Κατερίνα Ιωαννίδου, Senior Insight Manager

Hr. Psychology-Today

«Συναισθηματική Υγεία: πως αγγίζει κάθε πτυχή της επαγγελματικής και προσωπικής μας ζωής»

Η συναισθηματική υγεία και ευεξία είναι ένας τομέας που επηρεάζει όλη μας τη ζωή. Ανεξάρτητα από τις συγκυρίες εύκολες ή δύσκολες, ένα υγιές συναισθηματικά άνθρωπος ανταποκρίνεται με θετικότητα στις προκλήσεις της ζωής, είναι πιο ικανοποιημένος από αυτή, είναι καλύτερος στον επαγγελματικό τομέα, έχει καλύτερες αποδόσεις, είναι πιο υγιές σωματικά και έχει καλύτερες σχέσεις. Για να δούμε λοιπόν, πως θα πετύχουμε την πολυπόθητη Συναισθηματική Ευεξία;»

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Σούζλα Ιωάννα, Ψυχολόγος, Founder & Owner

Braincandy

«Staying informed. Staying inspired. Staying ahead»

Η πραγματικότητα γύρω μας μεταβάλλεται συνεχώς. Η συνεχής ενημέρωση αποτελεί επιτακτική ανάγκη. Ωστόσο συνήθως είναι δύσκολη και κουραστική. Πώς χτίζουμε λοιπόν μια κουλτούρα συνεχούς ενημέρωσης στον οργανισμό; Πώς αποκτούμε πλεονέκτημα στην επόμενη αλλαγή σκηνικού;

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Γεωργία Κόρμπου, Head of Business Development

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

«Νέα εποχή Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Digital Transformation) για την ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ στους τομείς του Customer Care με επίκεντρο τον καταναλωτή»

Στην ημερίδα αυτή θα δούμε πως η εταιρία ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ τα τελευταία 4 χρόνια επιτάχυνε τον ψηφιακό της μετασχηματισμό πάντα με γνώμονα την εξυπηρέτηση των καταναλωτών της και με κορύφωση το έτος 2020, όπου και έγινε πρωτοπόρος ως μια από τις μεγάλες εταιρείες στην Ελλάδα. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι αλλαγές στο επιχειρηματικό μοντέλο και η εξέλιξη του τμήματος Customer Care με επίκεντρο τον καταναλωτή.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Κωνσταντίνος Μωραΐτης, Head of Customer Care & E-Com.

VODAFONE

«Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη (voice of the customer)»

Η πολυπλοκότητα των μεγάλων οργανισμών, οι διαφορετικοί στόχοι μεταξύ των ομάδων και ο περιορισμός των οικονομικών πόρων, επηρεάζουν την εμπειρία των πελατών δημιουργώντας δυσαρεστημένους πελάτες και πονοκέφαλο στις ομάδες εξυπηρέτησης των πελατών. Μέσα από δομημένα συστήματα αξιοποίησης της φωνής του πελάτη μπορεί να επιτευχθεί βελτίωση της εμπειρίας παρακάμπτοντας δυσκολίες, περιορισμούς και λανθασμένες αντιλήψεις των αναγκών των πελατών.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Κωνσταντία Κώτσου, Consumer Personalized Treatment & LCM Supervisor



ΗΜΕΡΙΔΕΣ

ΝΕΑ ΟΔΟΣ

«Νέα Οδός: Ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης»

Με μήνυμα Ζούμε σε μια χώρα γεμάτη «θησαυρούς»! Ας τους ανακαλύψουμε παρέα! η Νέα Οδός σχεδίασε και παρουσιάζει τις Διαδρομές, ένα microsite με 200 αξιοθέατα και 538 ιστορίες για τον πλούτο κάθε περιοχής που διασχίζουν η Ιόνια Οδός και το τμήμα Α.Θ.Ε. από Μεταμόρφωση Αττικής έως και Σκάρφεια Φθιώτιδας. Οι Διαδρομές είναι μια πρωτοποριακή ενέργεια που υλοποιείται για πρώτη φορά στη χώρα και αφορά στη δημιουργία και παρουσίαση του πολιτιστικού «χάρτη» των αυτοκινητοδρόμων που λειτουργεί, συντηρεί και διαχειρίζεται η Νέα Οδός. Με τις Διαδρομές, η Νέα Οδός αποδεικνύει στην πράξη τόσο τη δέσμευσή της για προστασία και ανάδειξη του πλούτου κάθε όμορης περιοχής, όσο και τον στόχο της να είναι ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης!

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Μονοκρούσος Γεράσιμος, Head of PR, Marketing & C.S.R

FOCUS BARI

«WOW Customer Experience stories at COVID times»

- Πώς περιγράφουν οι Έλληνες τις «WOW» εμπειρίες που έζησαν από εταιρείες και οργανισμούς κατά την περίοδο της πανδημίας;
- Πώς διαμορφώνεται η «επόμενη μέρα» και ποιες θα είναι οι καταλληλότερες νέες στρατηγικές και πρακτικές από τις εταιρείες στην εποχή της «νέας κανονικότητας»;
- Ομιλία όπου θα παρουσιαστούν ευρήματα έρευνας CX που διενεργήθηκε κατά την διάρκεια της πανδημίας, καθώς και οι νέες τάσεις στην εξέλιξη του CX για την «επόμενη μέρα».

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Άννα Καραδημητρίου, CCXP Αντιπρόεδρος Focus Bari, Customer Experience & Innovation

STOIXIMAN

«Τεχνολογία για τον Άνθρωπο, Επικοινωνία για Υπεύθυνο Παιχνίδι»

Με προτεραιότητα το Υπεύθυνο Παιχνίδι, η Kaizen Gaming (Stoiximan/Betano), η κορυφαία εταιρεία GameTech στην Ελλάδα και μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες στην Ευρώπη, συνδυάζει τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας και τις μοναδικές ανθρώπινες δεξιότητες με σκοπό την προστασία των μελών της. Με την βοήθεια της Microsoft αναπτύξαμε λογισμικό AI για να εντοπίζουμε με μεγαλύτερη ταχύτητα και ακρίβεια μοτίβα συμπεριφοράς που παρεκκλίνουν από τον ψυχαγωγικό χαρακτήρα του προϊόντος μας, ώστε να αναλάβουν οι πλήρως εκπαιδευμένοι και απολύτως εξειδικευμένοι cs agent μας (παρόντες 24/7), την ανθρώπινη πλευρά της επικοινωνίας με τον καλύτερο τρόπο. Η πρωτοβουλία υπήρξε ιδιαίτερα σημαντική κατά τη δύσκολη περίοδο του lockdown και έχει ήδη λάβει σημαντική αναγνώριση από τον κλάδο διεθνώς.

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Στάθης Λοβέρδος, Director of Services for Kaizen Gaming

PROSVASIS

«Prosvasis GO: Ηλεκτρονικά Τιμολόγια για ελεύθερους επαγγελματίες & πολύ μικρές επιχειρήσεις»

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Άγγελος Κορδούλης, Partners Network Sales Head



ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΗΜΕΡΙΔΑΣ

Μιχάλης Ποντικός, Business Development Manager ΕΙΕΠ

Θερμές ευχαριστίες στην ΟΤΕAcademy που φιλοξένησε την εκδήλωση στο κανάλι της στο Youtube.



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

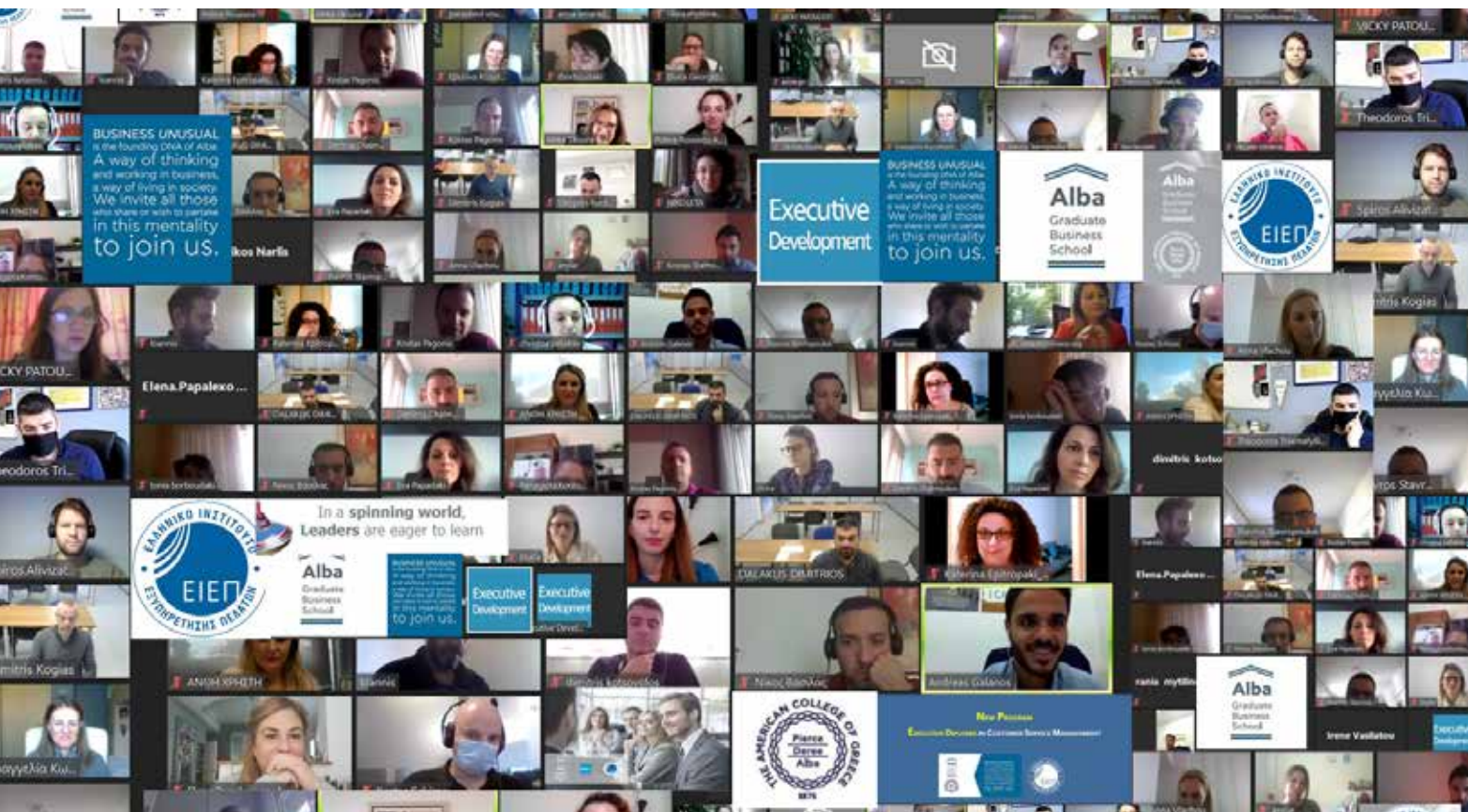
2020



EXECUTIVE
PROGRAMS



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ 2020



EXECUTIVE PROGRAMS

- Developing Customer Service Excellence
- Managing Values & Competencies for Customer Service Excellence
- Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams

EXECUTIVE PROGRAMS

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) με στόχο τη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης και την ανάπτυξη των στελεχών Εξυπηρέτησης Πελατών, από τον Οκτώβριο 2017, συνεργάζεται με το **Alba Graduate Business School, The American College of Greece** για την υλοποίηση στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο σύγχρονο Customer Service.

Φέτος ανταποκρινόμενοι στις απαιτήσεις των καιρών, το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε εξ ολοκλήρου διαδικτυακά, μέσω πλατφόρμας zoom.us (remote synchronous learning).

Developing Customer Service Excellence

Shaping Customer Service in the Era of Disruption

Ημερομηνίες διεξαγωγής 1,2,10, 12, 15 & 16 Ιουνίου 2020

Διάρκεια 6 ημέρες / 32 ώρες

Σκοπός και στόχος του προγράμματος

Πρόγραμμα καινοτόμο που συνθέτει ένα σύγχρονο και επίκαιρο μίγμα γνώσεων, που αναπτύσσει ολιστικά – σε εύρος και βάθος – τους παράγοντες που εμπεριέχονται στο σύγχρονο Customer Service. Το πρόγραμμα στοχεύει στη διάχυση σύγχρονων γνώσεων και στρατηγικών, με τρόπο έντονα διαδραστικό και σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Βασικός κορμός του προγράμματος είναι και η ψυχολογική θεωρία που αξιοποιείται ως ερμηνευτικό πλαίσιο για την ανθρώπινη συμπεριφορά στα πλαίσια της εξυπηρέτησης, αλλά και ως εργαλείο ανάπτυξης δεξιοτήτων εξυπηρέτησης. Οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα θα έχουν την ευκαιρία να εκτεθούν σε νέες οπτικές κατανόησης της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης και να μάθουν εναλλακτικούς τρόπους χειρισμού αυτής.

Μαθησιακοί Στόχοι

- Ανάπτυξη σύγχρονης γνώσης, συμπεριφορών και δεξιοτήτων που συνδέονται με την εξυπηρέτηση πελατών (επικοινωνία, επίλυση προβλημάτων, εμπιστοσύνη, σθένος)
- Κατανόηση σύγχρονων τάσεων και προκλήσεων της Ψηφιακής Εποχής
- Ανάπτυξη ανθρωποκεντρικής και πελατοκεντρικής φιλοσοφίας

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Δρ Κυριάκος Κυριακόπουλος, Professor of Strategy and Marketing, ALBA

Δρ Νίκος Μυλωνόπουλος, Professor of Digital Business, ALBA

Αλέκα Σκούρα, Adjunct Instructor, ALBA, HR Consultant, Training & Development Strategist

Πολύνα Ρούσσου, Organizational Consultant – Psychotherapist



Managing Values & Competencies for Customer Service Excellence

Ημερομηνίες διεξαγωγής

12, 13, 19, 20, 26
& 30 Οκτωβρίου 2020

Διάρκεια

6 ημέρες / 32 ώρες

Σκοπός και στόχος του προγράμματος

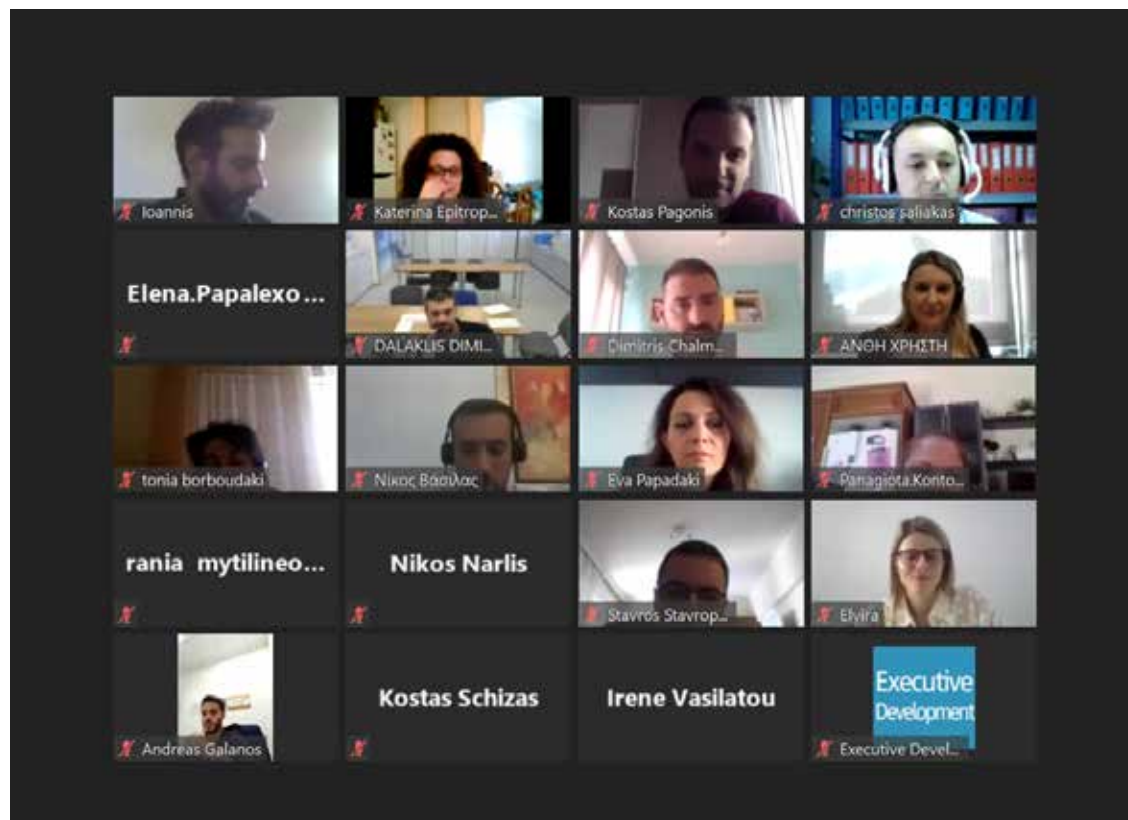
Το πρόγραμμα αυτό αποσκοπεί στο να προσφέρει σε στελέχη με θέσεις ευθύνης στην εξυπηρέτηση πελατών γνώσεις για την κατανόηση της εργασιακής κουλτούρας καθώς και στρατηγικές τακτικές και κατάλληλα εργαλεία στην διάχυση και ανάπτυξη της ώστε να αντικατοπτρίζει τις αξίες των στελεχών του Οργανισμού τους. Επιπρόσθετα, το πρόγραμμα εστιάζει στην καθοδήγηση ομάδων (coaching) και στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα μέλη των ομάδων εξυπηρέτησης, η ομάδες ως σύνολο και οι manager αυτών. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, παρέχονται εργαλεία για την ανάπτυξη δεξιοτήτων καθοδήγησης και αξιοποιούνται σημαντικά τεχνικές διαχείρισης των ομάδων δανεισμένες από την ψυχοθεραπεία και τη συστημική θεωρητική προσέγγιση.

Μαθησιακοί στόχοι

- Ανάπτυξη Πελατοκεντρικής Κουλτούρας
- Κατανόηση προσωπικών Αξιών κι ευθυγράμμιση τους με τις Οργανωσιακές Αξίες
- Ανάπτυξη Ανθρωποκεντρικής κουλτούρας και Θετικότητας
- Ανάπτυξη παραγόντων και δεξιοτήτων για την αποτελεσματική δημιουργία και καθοδήγηση ομάδων στο σύγχρονο Customer Service

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Δρ Αναστάσιος Σταλίκας, Καθηγητής, τμήμα Ψυχολογίας, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Επισκέπτης Καθηγητής, ALBA
Αλέκα Σκούρα, Adjunct Instructor, ALBA, HR Consultant, Training & Development Strategist
Πολύνα Ρούσσου, Organizational Consultant – Psychotherapist



EXECUTIVE PROGRAMS

Mastering Excellence: Leading Customer Service Teams with Agility & Impact

Ημερομηνία διεξαγωγής

9, 10, 16, 18, 23
& 24 Νοεμβρίου 2020

Διάρκεια

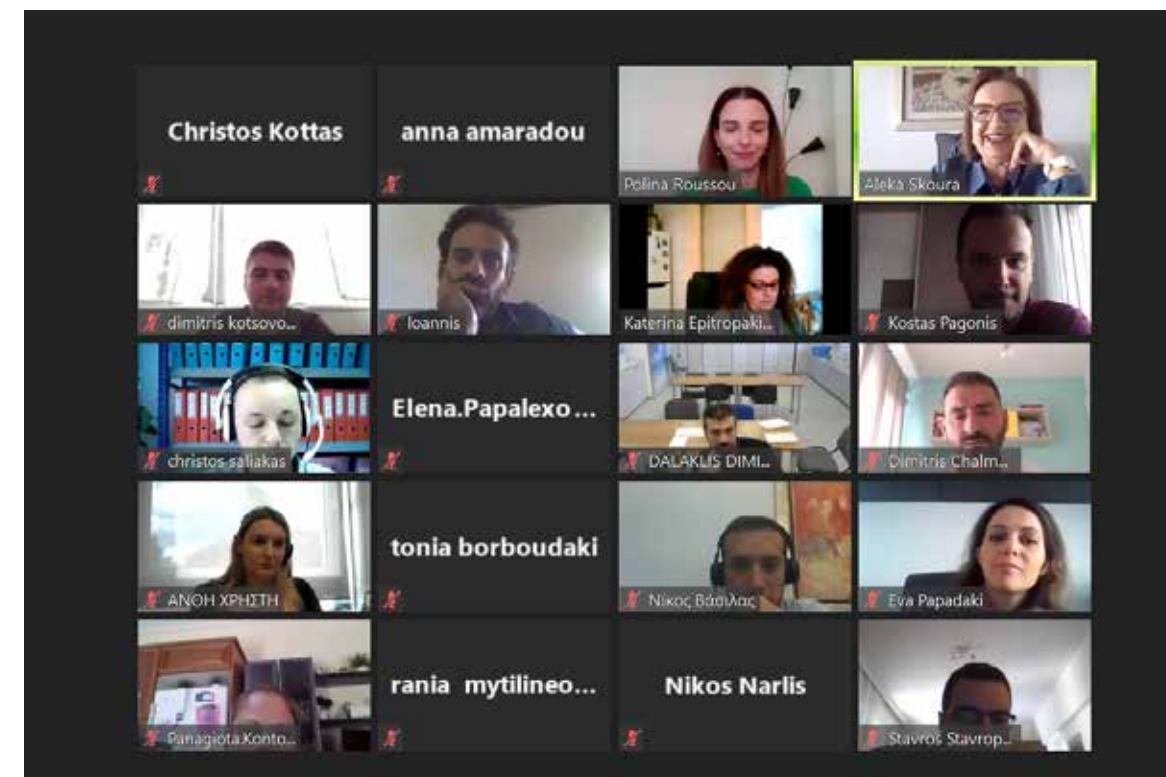
6 ημέρες / 32 ώρες

Σκοπός και στόχος του προγράμματος

Το πρόγραμμα αυτό με άμεση και διαδραστική μεθοδολογία αναλύει εμβαθύνει και ενδυναμώνει τα στελέχη που ηγούνται ομάδων εξυπηρέτησης πελατών, με δεξιότητες ηγεσίας, αποτελεσματικής επικοινωνίας και ευελιξίας ώστε να οδηγήσουν τις ομάδες και τους οργανισμούς τους στην αειφορία και την προσθήκη αξίας στην Ψηφιακή Εποχή. Μια από τις καινοτομίες του προγράμματος είναι η εμβάθυνση σε ψυχολογικές προσεγγίσεις που επιτρέπουν την πληρέστερη κατανόηση των συνειδητών και ασυνειδητών διεργασιών που διέπουν τη λειτουργία των ομάδων με στόχο την παροχή επιπρόσθετων εργαλείων ηγεσίας.

Μαθησιακοί Στόχοι

- Η απόκτηση γνώσης για την Αποτελεσματική Διαχείριση Μεταβάσεων Ηγεσίας & την Ηγεσία Ομάδων
- Η Ανάπτυξη επιρροής για αποτελεσματική Ηγεσία ομάδων
- Η ανάπτυξη της ευελιξία μάθησης (learning agility) ως



Δεξιότητα ηγεσίας ομάδων και Οργανισμών

- Η αξιοποίηση των αρχών της Θετικής Ηγεσίας για την ανάπτυξη αποτελεσματικών ομάδων
- Η κατανόηση της Αυθεντικής Ηγεσίας και της αξίας/σημασίας της αυθεντικότητας στην ηγεσία

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ
Δρ Κώστας Αδαρλόγλου, Καθηγητής Στρατηγικής και Διεθνών Επιχειρηματικών Σχέσεων, ALBA
Δρ Αναστάσιος Σταλίκας, Καθηγητής, τμήμα Ψυχολογίας, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Επισκέπτης Καθηγητής, ALBA
Αλέκα Σκούρα, Adjunct Instructor, ALBA, HR Consultant, Training & Development Strategist
Πολύνα Ρούσσου, Organizational Consultant- Psychotherapist

Από το 2019 & με την επιτυχή ολοκλήρωση και των 3 Ενοτήτων οι συμμετέχοντες έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν το πλέον εξειδικευμένο δίπλωμα πάνω στο Customer Service Management!
«Executive Diploma in Customer Service Management»



ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

20



CEO AND
CUSTOMER
SERVICE
CHAMPION
EVENTS



CEOs Meetings

Σημαντική ευκαιρία δικτύωσης των μελών μας αποτελούν τα **CEO Breakfasts** και τα **Champion Breakfasts events**. Φέτος πραγματοποιήθηκαν για πρώτη φορά, διαδικτυακά Breakfasts, δίνοντας έτσι την ευκαιρία σε ανώτερα στελέχη να ενημερωθούν σχετικά με τις τάσεις της αγοράς, αλλά και να συζητήσουν πιθανές ευκαιρίες για τη δημιουργία λύσεων σε διάφορα επίκαιρα θέματα.

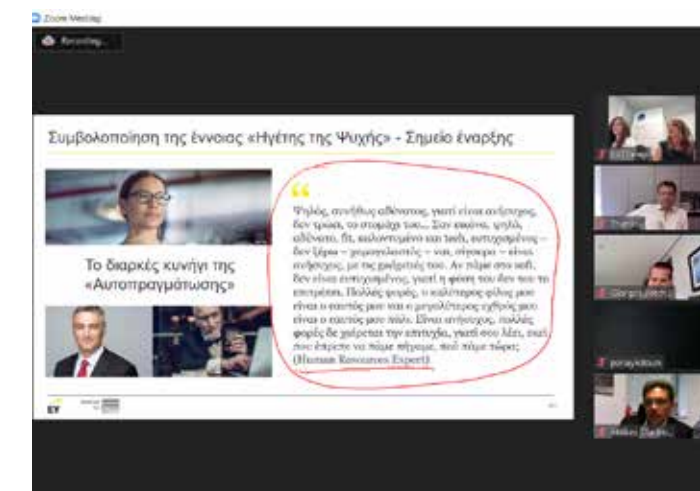


1 «Μετά-Covid-19 Κανονικότητα, Νέα Ηγεσία, Μάρκες & Κοινωνία/ Καταναλωτής»

Την Τετάρτη 24 Ιουνίου με εισηγητή τον κ. **Δήμητρη Μαύρο**, MRB HELLAS/ Member of the Board, πραγματοποιήθηκε το πρώτο Webinar for CEOs για το 2020 με θέμα: «Μετά-Covid-19 Κανονικότητα, Νέα Ηγεσία, Μάρκες & Κοινωνία/ Καταναλωτής».

2 «Ο μύθος της παρένθεσης»

Ο κύριος **Φαναράς Ευστράτιος**, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, METRON ANALYSIS S.A., παρουσίασε σε CEOs και Γενικούς Διευθυντές αποτελέσματα έρευνας σχετικά με την πανδημία που βιώνουμε.





Customer Service Champions Meetings

CEO AND CUSTOMER SERVICE CHAMPION EVENTS

1

«Empathy in Servicing People»

- Τέσσερα Χαρακτηριστικά Επιτυχίας
- Empathy vs Sympathy
- Οι διαστάσεις της Ενσυναίσθησης στην Εξυπηρέτηση
- Πως αξιοποιούν την Ενσυναίσθηση τα στελέχη εξυπηρέτησης πελατών

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια, Partner Response A.E.



2

«Neuromarketing: How to Conquer the Customer Brain»

The real marketing revolution of our times is the understanding that everything marketers care about exists in the brains of the customers! Loyalty, likeability, satisfaction and engagement are all based on electro-chemical responses in our brains. If these responses will be in favor of your brand or against it depends on how well you target the right brain parts with the right messages. Doing marketing today without knowing how your marketing activities affect your customers' brains and shape human experience is problematic... and ultimately dangerous. Learn how the brain works, what it likes and dislikes, and achieve better marketing results than ever before! This seminar will:

- Explain why previous marketing approaches do not work as they should
- Showcase the importance of the brain for marketing and customer experience
- Present the technologies and methodologies of modern Neuromarketing
- Analyze case studies of applied Neuromarketing
- Provide tips and tricks for applying effective brain-based marketing everyday

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Δρ Νικόλαος Δημητριάδης, Head of Neuro Consulting Services, Optimal HR Group





ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

20



ΓΕΝΙΚΗ
ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ



Γενική Συνέλευση

Νέο Δ.Σ. για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Την Τετάρτη 8 Ιουλίου 2020, στο Sofitel Athens Airport, συνήλθαν ύστερα από πρόσκληση τα μέλη του ΕΙΕΠ για την **Τακτική Γενική Συνέλευση των Μελών**. Ειδικότερα, προσήλθαν 68 ταμειακώς ενήμερες εταιρείες-μέλη του ΕΙΕΠ και έχοντας τη νόμιμη απαρτία της Γ.Σ., ξεκίνησε η παρουσίαση των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης.

Θέματα Ημερήσιας Διάταξης

Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης, εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής, έκθεση πεπραγμένων Δ.Σ., οικονομικός απολογισμός, παρουσίαση έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή, απαλλαγή Δ.Σ., προσθήκη/τροποποίηση άρθρων του καταστατικού, παρουσίαση υποψηφίων, εκλογές ανάδειξης νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής.

Το νέο Διοικητικό Συμβούλιο συνήλθε τη Δευτέρα 13 Ιουλίου 2020 στην πρώτη του συνεδρίαση, κατά την οποία εκλέχθηκαν οι μεταξύ τους αρμοδιότητες για τη διοίκηση του σωματείου.

Η σύνθεση του Δ.Σ. για τη χρονική περίοδο 2020 - 2022 έχει ως εξής:

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε. – Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

PRAKTIKER HELLAS Α.Ε. – Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales Director

ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

COSMOTE E-VALUE – Δημήτρης Γκοτζαρίδης, Head of Operations

ΤΑΜΙΑΣ

EUROBANK ERGASIAS Α.Ε. – Αικατερίνη (Ελίνα) Νικάκη, Head of Public Sector & NPOs Banking, Head of Sector Business Planning & Customer Excellence

ΜΕΛΗ

CORAL Α.Ε. – Κυριακή Καλαντζή, Εμπορική Διευθύντρια

GLOBAL LINK – Κωνσταντίνος Σιγαλός, CEO

RESPONSE S.A. – Παναγιώτης Κυζιρίδης, Training & Development Senior Consultant





ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

20



ΚΟΠΗ
ΠΡΩΤΟ-
ΧΡΟΝΙΑΤΙΚΗΣ
ΠΙΤΑΣ



Κοπή πρωτοχρονιάτικης πίτας για το ΕΙΕΠ



Την Τετάρτη 29 Ιανουαρίου 2020 στις 18:30 το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών έκοψε την πρωτοχρονιάτικη πίτα καλωσορίζοντας με τα μέλη του τη νέα χρονιά!

Η εκδήλωση πραγματοποιήθηκε στον Ελληνικό Ιππικό Όμιλο στο Μαρούσι και η προσέλευση ήταν μεγάλη.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, της οποίας συντονιστής ήταν ο δημοσιογράφος Νίκος Υποφάντης, ο κος Κωνσταντίνος Μπογδάνος, κεντρικός ομιλητής, μίλησε για την παραπληροφόρηση, τις ψεύτικες ειδήσεις την ελευθερία της κοινωνίας και της αγοράς.

Στο τέλος της βραδιάς μοιράστηκαν πλούσια δώρα στους τυχερούς και όχι μόνο, αφού όλοι οι προσκεκλημένοι πήραν φεύγοντας μαζί τους, το γούρι της χρονιάς!

Ευγενικοί δωροθέτες

ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε., AFFIDEA, KÄRCHER Α.Ε.Ε., LG ELECTRONICS HELLAS SA, ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΑΕΒΕ, PRAKTIKER HELLAS Α.Ε., RESPONSE S.A., SOFITEL ATHENS AIRPORT, STANLEY BLACK & DECKER (Hellas) Ltd
Συντονιστής της βραδιάς ήταν ο δημοσιογράφος, Νίκος Υποφάντης.



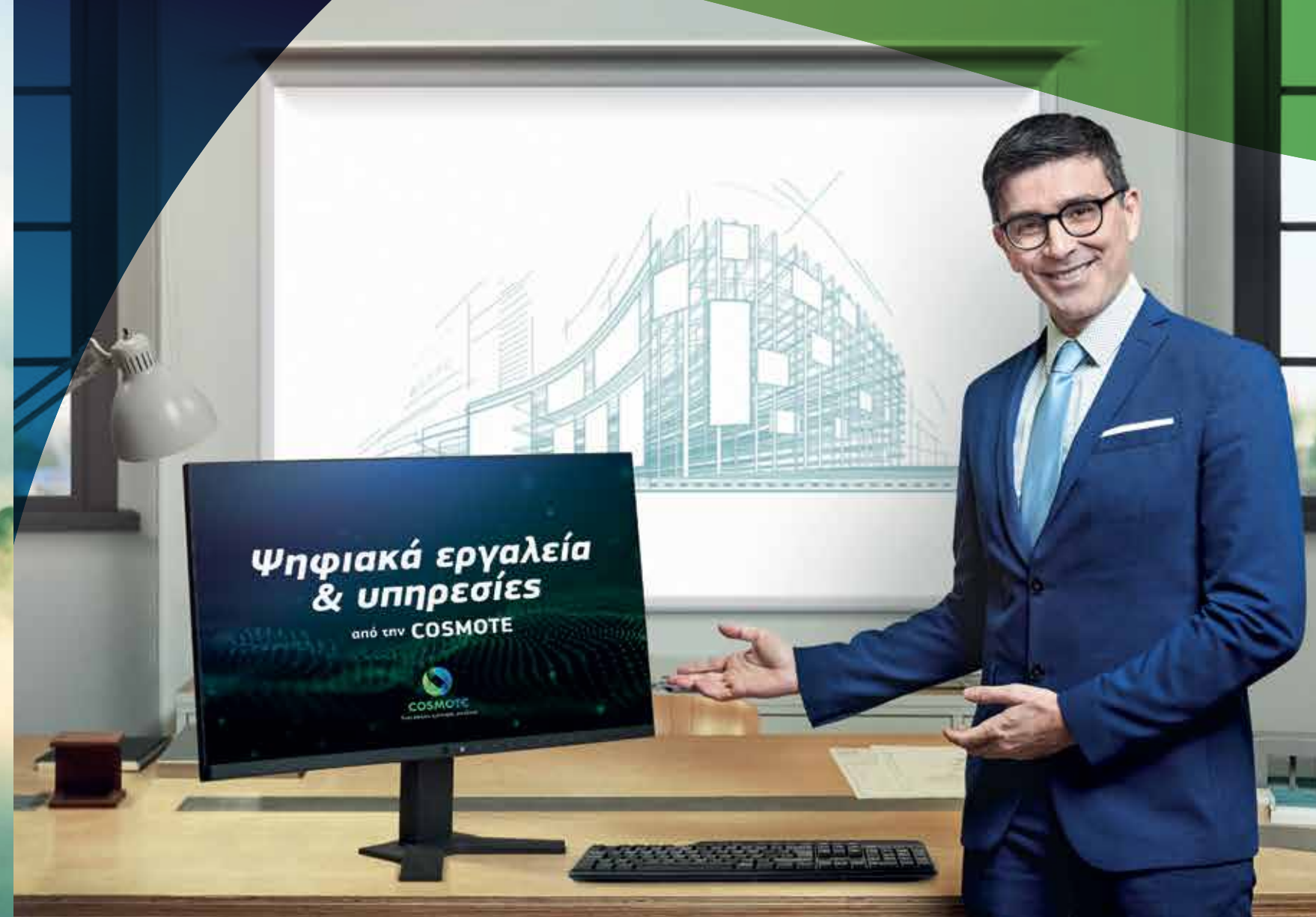
Δημιουργούμε Αξία

Η CQS αποτελεί μια αμιγώς ελληνική εταιρεία που συγκαταλέγεται στις ηγέτιδες επιχειρήσεις στην παροχή υπηρεσιών διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.



CQS A.E. - Διονυσίου Σολωμού 56, 142 34, Νέα Ιωνία, Αθήνα, Ελλάδα
Τ. 213 0095000 • [facebook.com/cqsgreece](https://www.facebook.com/cqsgreece)

www.cqs.com.gr



COSMOTE Business

**Τώρα είναι η στιγμή
να μπει η επιχείρησή σου
στον ψηφιακό κόσμο.**

Στην COSMOTE θα βρεις τα κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία και τις υπηρεσίες που θα κάνουν την επιχείρησή σου να λειτουργεί αποτελεσματικά, πάντα.

Μάθε περισσότερα στο cosmote.gr/business



Ένας κόσμος, καλύτερος για όλους.



αξία έχει
να κάνεις τους άλλους
να πιστεύουν
στον εαυτό τους

TRIBE



Πίσω από ό,τι έχει αξία για σένα
βλέπουμε όλα όσα μπορείς να καταφέρεις.

Eurolife FFH. Τι έχει αξία για σένα;

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company