



Newsletter

ΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2016 / ΤΕΥΧΟΣ 42

ΞΕΚΙΝΗΣΕ Η ΥΠΟΒΟΛΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2016



#proudtoserve

Για έβδομη συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** διοργανώνει τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**. Πρόκειται για έναν θεσμό, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών απευθύνονται σε όλες τις εταιρείες, μέλη ή μη του ΕΙΕΠ, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να διαγωνιστούν μεταξύ 11 διαφορετικών κατηγοριών.

Οι εταιρείες που ενδιαφέρονται να συμμετέχουν, μπορούν να υποβάλουν την υποψηφιότητά τους μέχρι τις **17 Νοεμβρίου** στο www.csawards.gr.

ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ:

- 1 Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Οργανισμός)
- 2 Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός)
- 3 Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών (Οργανισμός)
- 4 Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Οργανισμός)
- 5 Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Οργανισμός)
- 6 Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
- 7 Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
- 8 Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
- 9 Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
- 10 Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)
- 11 Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)

Περιεχόμενα

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών σελ. 1

Καλωσορίζουμε 1 νέο Μέλος στο ΕΙΕΠ σελ. 2

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 2

KÄRCHER

Η Kärcher A.E.E. είναι θυγατρική εταιρεία του ομώνυμου Γερμανικού Ομίλου, ο οποίος είναι ο μεγαλύτερος κατασκευαστής συστημάτων καθαρισμού στον κόσμο.

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1991 και σε μικρό διάστημα κατέκτησε την πρώτη θέση στις περισσότερες κατηγορίες προϊόντων που διαθέτει στην Ελληνική αγορά, χάρη στην ποιότητα και το σχεδιασμό των προϊόντων

της, κερδίζοντας την εκτίμηση τόσο του επαγγελματία όσο και του ιδιώτη.

Η Kärcher εφάρμοσε πρώτη στον κλάδο της το σύστημα διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις **ISO 9001**, ενώ κατέχει επίσης από το 1996 πιστοποίηση συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης βάσει του πρότυπου **ISO 14001**.

Το δίκτυο επίσημων εμπόρων και πιστοποιημένων τεχνικών κέντρων της Kärcher αποτελείται σήμερα από 40 σύγχρονες μονάδες και 300 εμπόρους που καλύπτουν όλο τον Ελλαδικό χώρο και προσφέρουν στους πε-

λάτες την ολοκληρωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης Kärcher.

Η Kärcher Ελλάς εφαρμόζει σύγχρονα συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων ανταλλακτικών, ενώ στον τομέα της Μηχανογράφησης έχει πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις για την ανάπτυξη προγραμμάτων (π.χ. **SAP/R3**) και την αγορά ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

Λειτουργεί το δικό της εκπαιδευτικό κέντρο με σκοπό τη συνεχή ενημέρωση των εργαζομένων αλλά και των συνεργατών της.

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

RESPONSE: "Η Εξυπηρέτηση των Πελατών σε καταστάσεις... κρίσης! Ποιές δεξιότητες χρειάζονται; Οι μοναδικοί παράγοντες των 4C's στη διάσωση της ημέρας μας!"



Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant

Η RESPONSE την Τρίτη 13 Σεπτεμβρίου 2016, μας προσκάλεσε σε ένα workshop με θέμα "Η Εξυπηρέτηση των Πελατών σε καταστάσεις... κρίσης! Ποιές δεξιότητες χρειάζονται; Οι μοναδικοί παράγοντες των 4C's στη διάσωση της ημέρας μας!", στο

Κτίριο των Αττικών Διαδρομών, στην Παιανία.

Η κ. Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant της εταιρείας RESPONSE, μέσα από μια διαδραστική παρουσίαση, μίλησε για την **Επικοινωνία**, τη **Δέσμευση**, το **Πάθος** και τις **Δεξιότητες** που χρειάζεται να εκφράσουμε σε καταστάσεις "επείγοντων περιστατικών" αναφορικά με την Εξυπηρέτηση του Πελάτη.

Ένα interactive workshop βασισμένο στην αληθινή αεροπορική ιστορία του 2009, της διάσωσης των 155

επιβατών & του πληρώματος στον Hudson ποταμό!

Το workshop λόγω της μεγάλης συμμετοχής, θα επαναληφθεί μέσα στο μήνα Νοέμβριο.



ManpowerGroup: "Talk the Talk: My Talents & Strengths Discussion Drive Business Success"



Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Practice Leader

Τη Δευτέρα 19 Σεπτεμβρίου 2016, η ManpowerGroup, στα γραφεία της στον Πύργο Αθηνών, πραγματοποίη-

σε ένα επιμορφωτικό σεμινάριο με θέμα "Talk the Talk: My Talents & Strengths Discussion Drive Business Success".

Η κ. Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Practice Leader της ManpowerGroup, ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

Τι είναι ταλέντο στην εξυπηρέτηση πελατών;

- Γιατί η Επιτυχία έρχεται από το Ταλέντο;

- Αναγνώριση Δυνατών Σημείων.
- Μύθοι & Αλήθειες.
- Κατηγοριοποίηση Ταλέντου.
- Αναγνώριση Αδύνατων Σημείων.
- Διαχείριση Εμποδίων & Αδυναμιών.



Vodafone - Panafon SA: "Segment, Personalize, Deliver Great Customer Experience"

Η Vodafone - Panafon SA την Τετάρτη 5 Οκτωβρίου 2016, μας προσκάλεσε στα γραφεία της στο Χαλάνδρι, σε μία παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής με θέμα "Segment, Personalize, Deliver Great Customer Experience".

Η ομάδα της Vodafone - Panafon SA, κ. Αριάδνη Εξωμανίδου, Head of Care, Personalized LCM & Technical Support, κ. Θανάσης Δολματζής, Enterprise COPs Manager, κ. Μαρία Διαμαντοπούλου, Consumer Care & Personalized LCM Manager και κ. Μαρία Βάμβουκα, Customer Experience Business Partner,



επικεντρώθηκε στα εξής σημεία:

- Operational excellence.
- Front liner empowerment.
- Organizational structure based on Customer Base segmentation.
- Personalize treatment.
- Systematic and detailed analysis of the "Voice of the customer".

Η Vodafone - Panafon SA στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)» & «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)».



ORACLE: "The importance of effective Knowledge Management in Customer Service"



Cesare Capobianco, Vice President, Sales, Central & Eastern Europe

Η ORACLE διοργάνωσε την Τετάρτη 19 Οκτωβρίου 2016, ένα workshop με θέμα "The importance of effective Knowledge Management in Customer Service", στο κτίριο της Oracle Ελλάς στο Νέο Ψυχικό.

Ο κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθη-

γής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, παρουσίασε τη θεωρητική βάση του «Knowledge Management» και τα μέλη του Ινστιτούτου είχαν την ευκαιρία να συζητήσουν τη σημασία της διαχείρισης γνώσης για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών, μέσα από παραδείγματα που παρουσίασαν στελέχη της Oracle Ελλάς.

Ο κ. Cesare Capobianco, Vice President, Sales, Central & Eastern Europe, ο κ. Luc Gouët, Social and Content Marketing Consultant,

ΕΜΕΑ, ο κ. Λεονάρδος Γριέλας, Principal Consultant, Customer Experience, Oracle Hellas και ο κ. Ηλίας Παπαϊωάννου, Senior Consultant, Customer Experience, Oracle Hellas, παρουσίασαν στο κοινό, πως οι τεχνολογίες γίνονται ισχυρά εργαλεία που επιτρέπουν στους οργανισμούς όλων των μεγεθών και τις βιομηχανίες να παρέχουν στους πελάτες τους εξαιρετική εξυπηρέτηση.



Wind Hellas A.E.B.E.: "Η εμπειρία του πελάτη είναι έργο όλων μας"



Άρτεμις Σαμαρά, Business Processes & Quality Senior Manager

Η Wind Hellas A.E.B.E. προσκάλεσε τα μέλη του ΕΙΕΠ, την Τρίτη 25 Οκτωβρίου 2016 στις εγκαταστάσεις της, στο Μαρούσι, σε μια παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής με θέμα "Η

εμπειρία του πελάτη είναι έργο όλων μας".

Οι εισηγήτριες, κ. Άρτεμις Σαμαρά, Business Processes & Quality Senior Manager και κ. Αλεξάνδρα Λέκκου, HR Senior manager, μίλησαν για τα καινοτόμα προγράμματα ενίσχυσης της κουλτούρας Customer Experience Excellence που ακολουθεί η εταιρεία, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του εσωτερικού και του εξωτερικού πελάτη.

Η παρουσίαση θα επαναληφθεί και

στη Θεσσαλονίκη την Πέμπτη 3 Νοεμβρίου 2016, στο ξενοδοχείο Electra Palace.



Αλεξάνδρα Λέκκου, HR Senior manager

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα