



Newsletter

ΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ - ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2016 / ΤΕΥΧΟΣ 37

8^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών



8^η
Εθνική Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης
Πελατών
22 – 26
Φεβρουαρίου 2016



ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
NATIONAL CUSTOMER
SERVICE WEEK

Εμπειρίες & Γνώση

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών για 8^η κατά σειρά χρονιά κάλεσε τα μέλη του να γιορτάσουν, το θεσμό της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών» από τις 22 έως και τις 26 Φεβρουαρίου 2016.

Το Ινστιτούτο μέσα από ένα ευρύ φάσμα εκδηλώσεων μοιράστηκε με τις εταιρείες/ οργανισμούς μέλη του γνώση και βέλτιστες πρακτικές, γύρω από την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών στον τόπο μας.



Οι εκδηλώσεις της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

Σκοπός της Εθνικής Εβδομάδας είναι η ανάδειξη πρακτικών που επιδιώκουν να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης πελάτη, να προβάλουν τη σημασία της πελατοκεντρικής κουλτούρας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και ταυτόχρονα να αναδείξουν ενδοεταίρική, το σημαντικό ρόλο που αυτή διαδραματίζει στην εταιρική φήμη.

Στο πλαίσιο του σκοπού αυτού, πραγματοποιήθηκαν **συνολικά 14 Δραστηριότητες**: 1 CEO Breakfast, 1 Customer Service Champion Breakfast, 4 Case studies, 4 Study tours, 2

Workshops και 2 Επιμορφωτικά Σεμινάρια.

Ceo Breakfast & Customer Service Champion Breakfast



Ceo Breakfast & Παρουσίαση | Δημήτρης Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος MRB Hellas | Θέμα "From promotion to relevant emotion"



Champion Breakfast & Παρουσίαση | Μάκης Θεοδώρου, Managing Director, GfK Hellas | Θέμα "Retail & Shopping Present & Future Trends"

Οι εκδηλώσεις πραγματοποιήθηκαν στο Sofitel Athens Airport.

Περιεχόμενα

- Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2016 σελ. 1
- Καλωσορίζουμε 8 Νέα Μέλη σελ. 3
- Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 9



Study Tour WIND: “NEW WIND STORES: Consumer interactivity and engagement on a POS wall”

Εισηγητές: Αναστασία Μανιατοπούλου, Retail Marketing Manager & Τάσος Καραμάνης, Retail Marketing Coordinator



Επιμορφωτικό Σεμινάριο SLEED: “Οι δυνατότητες του digital marketing στοχεύοντας στις πωλήσεις”

Εισηγητής: Στέλιος Ηλιάκης, General Manager



Study Tour Ελληνικά Ταχυδρομεία: “Παραγωγική διαδικασία ΕΛΤΑ”

Εισηγητές: Κατερίνα Σηφάκη, Μηχανικός Παραγωγής - Τομέαρχης τεχνολογικής υποστήριξης Διεύθυνσης Κέντρων Διαλογής & Αθανασία Κοσμά, Υπεύθυνη Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών



Workshop ManpowerGroup: “Decrease Stress - Increase Value”

Εισηγητής: Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Practice Leader



Study Tour AB Βασιλόπουλος: “To click2shop και η σημασία του instore pick-up στην εμπειρία του πελάτη”

Εισηγητής: Δημήτρης Κορωναίος, Omnichannel & Digital Loyalty Manager



Παρουσίαση | Νίκος Γεωργόπουλος, MBA, CyRM, Cyber Risk Advisor Cromar Coverholder at Lloyd's | Θέμα “Διαχείριση Περιστατικών Παραβίασης Πληροφοριών. Ασφάλιση Cyber Insurance”



Επιμορφωτικό Σεμινάριο RESPONSE: “Επιχειρηματικότητα & Εξυπηρέτηση”

Εισηγητής: Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια



Workshop PRC Group - The Management House S.A.: “Behavioural Styles | Communication & Influence”

Εισηγητής: Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant



Case Study MEDIA SATURN/ MEDIA MARKET: “Training in Media Saturn - ACADEMY with focus on the SALES COLLEGE”

Εισηγητής: Λάρα Κάλφα, Head of HR



Ιστορικό Αρχείο του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς: “Πολιτισμός και εταιρική κοινωνική ευθύνη: η περίπτωση του Ιστορικού Αρχείου του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς”

Εισηγητής: Ελένη Μπενέκη, Προϊσταμένη Υπηρεσίας Ιστορικού Αρχείου



Case Study Skrutz: “Αναπτύσσοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Η εμπειρία του Skrutz”

Εισηγητές: Μαρία Δαραδούμη, Account Manager, Τμήμα Εξυπηρέτησης Συνεργατών Skrutz & Μιχάλης Μπέικος, Quality Assurance Director, Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου



Case Study Ξενοδοχείο Grande Bretagne: “Το Ψηφιακό Marketing & τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης στον Ξενοδοχειακό Κλάδο. DIGITAL MARKETING & SOCIAL MEDIA APPROACH in the HOTEL BUSINESS”

Εισηγητές: Παύλος Φωσκολάκης, Digital Field Marketing Manager & Χριστίνα Μαντάκη, HR Development Manager

Coral

Η Coral A.E. είναι η πρώην Shell Hellas A.E., εταιρεία που μετονομάστηκε τον Ιούλιο του 2010 μετά την ολοκλήρωση της εξαγοράς της από την Motor Oil Hellas. Η εταιρεία λειτουργεί στην Ελλάδα από το 1926. Οι βασικές της δραστηριότητες είναι η διανομή και εμπορία μιας ευρείας γκάμας πετρελαιοειδών προϊόντων όπως βενζίνη, πετρέλαιο, λιπαντικά, υγραέριο και χημικά. Με περίπου 700 πρατήρια υγρών καυσίμων που λειτουργούν με το σήμα Shell, είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου στην Ελλάδα. Παράλληλα οι δραστηριότητές της καλύπτουν και όλο το φάσμα του εμπορικού τομέα και τη ναυτιλία. Μέσα σε αυτή την πορεία της στην Ελλάδα τα τελευταία 90 χρόνια, η εταιρεία απέδειξε το ενδιαφέρον της για την ελληνική κοινωνία συνεισφέροντας στην οικονομία της χώρας, είτε μέσω των επενδύσεων που συνεχώς πραγματοποιεί είτε μέσω των ευκαιριών απασχόλησης που τόσα χρόνια προσφέρει. Η μακρά παραμονή του προσωπικού ήταν και είναι ο αδιάψευστος μάρτυρας μιας ισχυρής σχέσης μεταξύ της εταιρείας και των εργαζομένων, που αποτέλεσε και τον κινητήριο μοχλό για την επιτυχή ανάπτυξή της. Σήμερα, η εταιρεία απασχολεί 300 περίπου άτομα, χωρίς να υπολογίζουμε τους έμμεσα απασχολούμενους, συνεργάτες και προσωπικό συνεργατών.

Το όραμα της Coral είναι να αποτελέσει την πρώτη επιλογή του πελάτη, με ανθρώπινο πρόσωπο και σεβασμό στο περιβάλλον. Η στρατηγική τους είναι να αναβαθμίζουν διαρκώς τις υπηρεσίες τους προκειμένου να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς και των πελατών και να διαφοροποιούνται από τον ανταγωνισμό σε όλα τα επίπεδα. Η καθημερινή τους λειτουργία, αλλά και αυτή των συνεργατών τους, χαρακτηρίζεται από την απαρέγκλιτη τήρηση του κώδικα δεοντολογίας

της εταιρείας (των Γενικών Επιχειρησιακών Αρχών) που στοχεύουν μεταξύ άλλων στην εφαρμογή της αρχής της αειφόρου ανάπτυξης, στην ανάπτυξη ενός πλαισίου για την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον, στη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και στην ανάπτυξη και υλοποίηση ενός διαρκούς προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, που θα αφουγκράζεται τα σύγχρονα προβλήματα της κοινωνίας μας.

Στην προσπάθειά τους να ενισχύσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημά τους, έχουν αφιερώσει σημαντικό τμήμα των επενδύσεών τους τα τελευταία χρόνια, στη διαφοροποίηση προϊόντων και υπηρεσιών, με τα οποία προσπαθούν να προσθέτουν αξία στα χρήματα των καταναλωτών.

Μέσα από τις δραστηριότητές τους και με τον ίδιο πάντοτε σεβασμό προς τους καταναλωτές, τους συνεργάτες και το προσωπικό τους, θα εξακολουθήσουν να έχουν και στο μέλλον τις ίδιες στενές σχέσεις εκτίμησης με την ελληνική κοινωνία προσφέροντάς της, τις συνθήκες για μια καλύτερη ποιότητα ζωής και συνεισφέροντας στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη της χώρας, μέσα σε ένα σταθερό και ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Για τους λόγους που εγγράφηκαν στο ΕΙΕΠ, για τις προσδοκίες τους και το τι σημαίνει εξυπηρέτηση πελάτη στην εταιρεία τους ανέφεραν τα εξής:

- «Οι σπουδαιότεροι λόγοι είναι:
- Η ευκαιρία να γνωρίσουμε μεγάλες εταιρείες διαφορετικού κλάδου και κατ' επέκταση τους τρόπους χειρισμού του πελάτη τους.
 - Να διευρύνουμε τις γνώσεις μας μέσα από τις ειδικές προσεγγίσεις εταιρειών διαφορετικών κλάδων της αγοράς.
 - Να δώσουμε την ευκαιρία σε μέλη/ ομάδες της εταιρείας μας να εκπαιδευτούν μέσα από τις συνα-

νήσεις που διοργανώνονται από εταιρείες με εφαρμοσμένες και πετυχημένες τακτικές αντιμετώπισης του πελάτη.

- Να εξετάσουμε πιθανότητες συνεργασιών με άλλες εταιρείες με στόχο την παροχή ποικιλίας ποιοτικών προϊόντων.
- Να γνωρίσουν αντίστοιχα και τα άλλα μέλη την εταιρεία μας μέσα από εκπαιδευτικές συναντήσεις που θα διοργανώσουμε.

Και τελικά σε συνδυασμό όλων των παραπάνω, να κατανοήσουμε καλύτερα τους πελάτες, να αυξήσουμε την αφοσίωση τους και βέβαια τις πωλήσεις μας!

Μέσα από το έργο του ΕΙΕΠ διαφαίνεται ένας δυναμικά αναπτυσσόμενος οργανισμός, αφού βασίζεται σε γνώση και πρακτικές που προσφέρουν οι εταιρείες μέλη, με στόχο την καλύτερη ικανοποίηση του πελάτη, κάτι που ενδιαφέρει τον εμπορικό κλάδο της στο σύνολό του! Μελλοντικά εύχομαι να αποτελέσει εργαστήριο γνώσεων που θα έχουν την ευκαιρία να εκπαιδευτούν νέοι υπάλληλοι καταρχήν και να βελτιωθούν οι εν δυνάμει, αποκτώντας σφαιρική άποψη για την αγορά. Επίσης, η ομαδικότητα και ο κοινός στόχος της συνεχούς καλύτερης εξυπηρέτησης του πελάτη, θα είναι τα ενεργά συστατικά του συγκεκριμένου οργανισμού.

Η διάθεση κατάλληλων προϊόντων στους πελάτες μας, στην κατάλληλη τιμή και στην κατάλληλη τοποθεσία, προσφέρουν αξία από πλευράς ποιότητας και ασφάλεια μέσα από:

- Αποτελεσματική και υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης.
- Ποικιλία τρόπων πληρωμής.
- Ομαλή και ασφαλή αγοραστική εμπειρία μεταξύ διαφορετικών καναλιών.
- Εξαιρετικές συνεργασίες για την παροχή ποικιλίας ποιοτικών προϊόντων».

Καλωσορίζουμε 8 Νέα Μέλη



HELLENIC VOUCHER SERVICES

Η HELLENIC FOOD VOUCHER SERVICES

IKE ξεκίνησε τις δραστηριότητές της τον Ιούλιο 2015 με αντικείμενο την παροχή διατακτικών σίτισης και είναι

αμιγώς ελληνική εταιρεία. Ο ιδρυτής της είναι η Γεωργία Κατσιρούμπα, με μεγάλη προϋπηρεσία στο χώρο των call centers, που είναι και το μεγαλύτερο πελατολόγιο της παροχής των διατακτικών σίτισης.

Οι διατακτικές σίτισης εφαρμόζονται ως ένας έμμεσος τρόπος παροχών από την επιχείρηση προς τους εργα-

ζομένους της και απαλλάσσονται της φορολογίας καθώς εκπίπτει σαν παραγωγική δαπάνη (φορολογικός κώδικας Ν. 2336/95, Ν. 3296/04, Ν.3842/10 & Ν. 4172/2013) από το εισόδημα μισθωτής εργασίας, αρκεί να μην υπερβαίνουν το ποσό των 6 ευρώ την ημέρα.

Οι διατακτικές σίτισης είναι ένας τρόπος επιβράβευσης που αυξάνει την παραγωγικότητα και την αφοσίωση των εργαζομένων. Είναι μια στήριξη στο εισόδημά τους, γι' αυτό η τακτική τους είναι πολύ διαδεδομένη ειδικά στα τελευταία χρόνια της κρίσης.

Η εταιρεία HELLENIC FOOD VOUCHER

SERVICES IKE έχει τη δυνατότητα να παρέχει διατακτικές από τις μεγαλύτερες αλυσίδες Super Markets, Carrefour, Σκλαβενίτης - Μασούτης και AB. Κάνοντας μια έρευνα, προκύπτει ότι το 85 % των εργαζομένων εξαργυρώνουν τις διατακτικές σε Super Markets.

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρείας είναι οι χαμηλότερες προμήθειες της αγοράς. Έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν διατακτικές σίτισης για όποιο διάστημα επιθυμεί ο πελάτης. Η παράδοσή τους είναι άμεση, έως 4 ημέρες από την παραγγελία τους και χωρίς καμία επιβάρυνση.



Infobank Hellastat

Η Infobank Hellastat A.E. (IBHS) αποτελεί έναν από

τους σημαντικότερους πάροχους οικονομικής και εμπορικής πληροφόρησης στην Ελλάδα. Δίνοντας έμφαση στην ποιότητα αλλά και στην ταχύτητα της πληροφορίας, η εταιρεία παρέχει άμεσα - γρήγορα και ξεκάθαρα λύσεις στο σύγχρονο επαγγελματία, αλλά και συνεχή υποστήριξη μέσω του δικτύου έμπειρων συμβούλων πωλήσεων που διαθέτει.

Η Infobank Hellastat δημιουργήθηκε ύστερα από την απορρόφηση της Hellastat A.E. από την Infobank A.E. Οι δύο επιχειρήσεις διαθέτουν πολυετή πείρα στον κλάδο της επιχειρηματικής πληροφόρησης, από τη μία η Infobank με 25ετή παρουσία στην αγορά και από την άλλη η Hellastat που τα τελευταία δέκα χρόνια κατάφερε να αποτελέσει σημαντικό πάροχο οικονομικής και εμπορικής πληροφόρησης. Η εταιρεία εδρεύει σήμερα στη Γλυφάδα και απασχολεί 24 εργαζόμενους.

Η νέα εταιρεία, βασισμένη στο έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό της και στη σύγχρονη τεχνολογία που διαθέτει, παρέχει τα κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της, διασφαλίζοντας τα οικονομικά και εμπορικά τους συμφέροντα.

Ο χαρακτήρας της εταιρείας έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε πρωταρχικός στόχος να είναι η εξασφάλιση μιας καλύτερης μελλοντικής πορείας για τους πελάτες της, αλλά και για τους εργαζόμενους της. Επιπρόσθετα, εργάζονται με γνώμονα την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, αφού η πελατοκεντρική αντίληψη αποτελεί βασικό πυλώνα της φιλοσοφίας τους, γεγονός που υπερασπίζονται καθημερινά.

Όραμα

Όλοι όσοι εργάζονται στην Infobank Hellastat λειτουργούν με όραμα την εξέλιξη και τη συνεχή ανάπτυξη της εταιρείας, τη διεύρυνση του πελατολογίου αλλά και τη διατήρηση του ήδη υπάρχοντος, καθώς στηρίζονται σε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες τους.

Η εταιρεία παρέχει σε συνδρομητική βάση εξειδικευμένα προϊόντα σχεδιασμένα να καλύπτουν όλες τις ανάγκες των πελατών.

Το www.imentor.gr παρέχει πρόσβαση σε μία πλήρη βάση δεδομένων με 90.000 επιχειρήσεις η οποία καλύπτει όλο το φάσμα της Ελληνικής αγοράς. Επιπλέον, μέσω εξειδικευμένων συνεργατών παρέχει πληροφορίες για επιχειρήσεις σε διεθνές επίπεδο. Οι χρήστες της συνδρομητικής υπηρεσίας iMentor έχουν στη διάθεσή τους προϊόντα όπως: Δελτία Εταιρικής Πληροφόρησης, Προϊόντα

Αξιολόγησης Φερεγγυότητας, Λίστες Πελατολογίων, Κλαδικές Μελέτες και Προσαρμοσμένες Λίστες, όπως λίστες ανταγωνισμού, προμηθευτών κ.α.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής τους στο ΕΙΕΠ, καθώς και για τις προσδοκίες τους από το Ινστιτούτο μελλοντικά μας απάντησαν:

«Συνυφασμένοι απόλυτα με το σκοπό της καλύτερης εξυπηρέτησης του πελάτη, θεωρούμε την εγγραφή στο ΕΙΕΠ κίνηση η οποία θα αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη στη μορφοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών της IBHS για τη συνεχή βελτίωση του Customer Care & Support. Σημαντικό στοιχείο το γεγονός ότι το σύνολο των μελών απαρτίζεται από την ελίτ των ελληνικών εταιρειών και όταν βρίσκεσαι ανάμεσα στους καλύτερους μόνο καλύτερος μπορείς να γίνεις. Λόγω της πολυσχιδούς μας δραστηριότητας και του φάσματος δραστηριοτήτων σας, πιστεύουμε πως θα αποφέρει αμφίδρομο όφελος, καθιστώντας τελικά μια απλή συνδρομή, σε στρατηγικής σημασίας συνεργασία.

Μελετώντας προσεκτικά τη δραστηριότητα του θεσμού από την ίδρυσή του, το 2004, μέχρι και σήμερα παρατηρείται μία σταθερότητα στην ανάπτυξη.

Καλωσορίζουμε 8 Νέα Μέλη

Διαφαίνεται η συνεχής διάθεση δημιουργίας των απαραίτητων συνθηκών, ανάμεσα στα μέλη του, για τη διάδοση επιτυχημένων πρακτικών εξυπηρέτησης του πελάτη.

Μέσω αυτής της συνεργασίας προσδοκούμε την εκπροσώπηση της εταιρείας μας στις δραστηριότητες και τα έργα του θεσμού, με σκοπό την

παρατήρηση άλλων πρακτικών, τη σύγκρισή τους με τη δική μας και την αξιολόγηση της εφαρμογής των γνώσεων και των εμπειριών στις διαδικασίες μας.

Στην Infobank Hellastat λειτουργούμε με όραμα την εξέλιξη και τη συνεχή ανάπτυξη της εταιρείας μας, τη διεύρυνση του πελατολογίου αλλά

και τη διατήρηση του ήδη υπάρχοντος, καθώς στηριζόμαστε σε μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας.

Έτσι, η εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί βασική αρχή της λειτουργίας μας».



From pioneer to reference in premium portioned coffee

The Nespresso story began with a simple idea: enable anyone to create the perfect cup of espresso coffee - just like a skilled barista. From its beginning in 1986, Nespresso has redefined and revolutionised the way millions of people enjoy their espresso coffee. It has shaped the global coffee culture.

Our singular focus is on delivering highest quality coffees and ultimate coffee experiences to our consumers cup after cup. We compete in both the business-to-consumer and business-to-business segments, allowing consumers to enjoy our highest quality coffees at home and to recreate these perfect coffee moments wherever they may be.

The entire Nespresso system - the interaction of the original Nespresso aluminium capsule with the genuine Nespresso machine - is designed to ensure the consistent quality that has made Nespresso the reference in the portioned coffee sector and one of the fastest growing global food and beverage brands.

Our Unique Business Model allows us to guarantee quality at every stage of the sourcing, production and sale of our coffees, and to maintain a direct privileged relationship with our consumers.

Every Nespresso capsule sold in the world is produced in one of our

three state-of-the-art production centres in Switzerland.

Corporate performance

Coffee is at the heart of all we do. Yet consumer pleasure is why we do it.

The Nestlé Nespresso company is an autonomous globally managed business of the Nestlé Group. With corporate headquarters in Lausanne, Switzerland, Nespresso is present in 62 countries and counts over 10,500 employees worldwide.

Our roadmap for sustainable growth

Our success is built on 3 Key Growth Drivers:

- **Creating the highest quality Grand Cru coffees for our consumers and Club Members**
Our perfectly portioned Grand Cru coffees are selected from the top 1-2 % of the world's green coffee production. Our experts specially roast and blend these coffees to create the widest selection of Grand Cru varieties to suit every taste. Our passion for perfection is truly reflected in our unsurpassed coffee quality.
- **Creating long-lasting consumer relationships**
One of the most valuable aspects of the Nespresso brand is the relationship that we have with our consumers and Club Members. Every day we cultivate direct and personal relationships with millions of passionate consumers, allowing us to continually anticipate expectations and evolve to meet them.

• Creating sustainable business growth

Nespresso takes a long-term, holistic approach to sustainability. We are committed to ensure sustainability across all operations, from coffee sourcing to capsule recycling, setting clear targets and seeking to create shared value for the business and for society.

Our sustainability program provides a framework for partnerships and innovation to drive ongoing, sustainable development. For us, sustainability is our way of doing business.

These will continue to be the Key Growth Drivers of our business moving forward, as we compete in the dynamic and growing portioned coffee category.

Για τους λόγους εγγραφής τους στο Ινστιτούτο δήλωσαν:

«Μέσω του Ινστιτούτου και της επαφής με τα μέλη του, μας δίνεται η δυνατότητα να αναπτύξουμε τις γνώσεις μας και να αναβαθμίσουμε την εμπειρία του πελάτη. Το έργο του ΕΙΕΠ είναι πολύτιμο και σημαντικό, διότι μέσω αυτής της κοινότητας όλοι εμείς μαθαίνουμε, αναπτυσσόμαστε, γνωρίζουμε νέες μεθόδους και γινόμαστε καλύτεροι. Προσδοκούμε στην ολόένα μεγαλύτερη ενδυνάμωση της ομάδας και την ανταλλαγή νέων πληροφοριών με τις πρωτοβουλίες του ΕΙΕΠ». Εξυπηρέτηση πελάτη για την εταιρεία σημαίνει να μπορούν να προσφέρουν μία ευρεία γκάμα εκλεκτών προϊόντων, ώστε να μπορούν να συνδυάζουν την απόλαυση με την υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και να απολαμβάνουν την απόλυτη εμπειρία καφέ.



Στην **Enartia** ανήκουν οι εταιρείες **Papakiki** και **TopHost**, από τις γνωστότερες εταιρείες παροχής web services στην Ελλάδα. Η **Enartia** ξεκίνησε το 2004 με τη δημιουργία του **Papakiki** κι ένα χρόνο αργότερα ήρθε η **TopHost**. Η πορεία της εταιρείας είναι ανοδική όλα αυτά τα χρόνια, φτάνοντας σήμερα στην κορυφή των ελληνικών εταιρειών παροχής web services: πρώτος καταχωρητής domain names και πάροχος web hosting στην Ελλάδα.

Papakiki

Το **Papakiki** είναι εγκεκριμένος καταχωρητής domain names που παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες κατοχύρωσης για πάνω από 450 διαφορετικές καταλήξεις.

- Από το 2014 αποτελεί τον μόνο πιστοποιημένο καταχωρητή της ICANN στην Ελλάδα.
- Είναι ο Νο1 καταχωρητής .GR και .EU domains στην Ελλάδα από το 2009.
- Σχεδόν 1 στις 2 κατοχυρώσεις .GR domains από όλο το κόσμο γίνονται μέσα από το site του **Papakiki**. Έχει καταχωρηθεί στη λίστα 5000 Inc. Europe 2015, όπου κατατάσσονται οι top 5000 ταχύτερα αναπτυσσόμενες ιδιωτικές εταιρείες της Ευρώπης.

Tophost

Η **Tophost** δραστηριοποιείται στο χώρο του web hosting και μέσα από την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων έχει εδραιώσει μία καταξιωμένη εταιρική παρουσία στην ελληνική αγορά.

- Διατηρεί σχεδόν το 60% του μεριδίου αγοράς web hosting στην Ελλάδα.
- Έχει εξαγοράσει εταιρείες: **Prohoster** (2010), το τμήμα hosting της **Hoster.gr** (2011) και **Hosting-services.gr** (2013).

Υπηρεσίες & προϊόντα

Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δύο εταιρείες είναι: κατοχύρωση domain name, shared και cloud hosting, dedicated servers, reseller hosting,

VPS hosting, πι-στοποιητικά SSL, εργαλεία κατασκευής Website και eShop.

Όραμα της **Enartia** είναι να προσφέρει τις καλύτερες online λύσεις του κόσμου! Μέσα από αυτές να μπορούν οι άνθρωποι να κάνουν τα όνειρά τους πραγματικότητα.

Αποστολή της Enartia είναι η δημιουργία ενός σπουδαίου εργασιακού περιβάλλοντος, όπου ο καθ' ένας θα εμπνέεται και θα εργάζεται ισορροπημένα. Παράλληλα, ο οργανισμός θέλει να παρέχει την καλύτερη εμπειρία για το χρήστη μέσα από καινοτόμες online υπηρεσίες και **Extreme Support**, δημιουργώντας έτσι χαρούμενους πελάτες.

Το **Papakiki** και η **TopHost** διακρίνονται για την ποιοτική και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση που παρέχουν στους πελάτες τους.

Δίνοντας ιδιαίτερη βάση στην εταιρική κουλτούρα, οι βασικές αρχές της **Enartia** συνοψίζονται στα παρακάτω: Πάθος, Προθυμία, Αυτοβελτίωση, Ταπεινότητα, Διαφάνεια, Αυτοηγεσία.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της εταιρείας στο ΕΙΕΠ, τις προσδοκίες τους από το Ινστιτούτο, καθώς και για το τι σημαίνει εξυπηρέτηση πελάτη για την εταιρεία τους, δήλωσαν τα εξής: «Η έδρα μας είναι στην Κρήτη και η επαφή με άλλες εταιρείες της Ελλάδας και του εξωτερικού είναι για εμάς πολύ σημαντική. Θέλουμε να ενημερωνόμαστε για τις πρακτικές που εφαρμόζουν άλλοι οργανισμοί, τι δουλεύει και τι μπορεί να προσαρμοστεί στις δικές μας ανάγκες. Έτσι, μπορούμε να γίνουμε καλύτεροι και παράλληλα ενδυναμώνεται ο υγιής ανταγωνισμός στην εξυπηρέτηση πελατών.

Επιπλέον, ένας από τους λόγους που αποφασίσαμε να εγγραφούμε ως μέλη ήταν και η συμμετοχή μας στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Πρόκειται για μια εξαιρετική εμπειρία: μπορέσαμε να δούμε τα

αδύνατά μας σημεία, να δουλέψουμε πάνω σε αυτά, αλλά και να βελτιώσουμε ακόμη περισσότερο τα θετικά μας. Η εγγραφή της εταιρείας ως μέλος του ΕΙΕΠ σηματοδοτεί για μας μια εποχή γεμάτη networking, εξελίξεις και καλές ιδέες πάνω στο Customer Service.

Παραπάνω από ένα χρόνο παρακολουθούμε στενά το έργο του Ινστιτούτου. Θεωρούμε ότι καλύπτει ένα μεγάλο εύρος του πεδίου της εξυπηρέτησης πελατών μέσα από μια πληθώρα δραστηριοτήτων, events, κλπ. Κορύφωση όλων, το ετήσιο συνέδριο που διοργανώνει με ιδιαίτερη επιτυχία. Επίσης, μια ιδιαίτερα ευχάριστη έκπληξη ήταν και η διοργάνωση των βραβείων μια ταπεινή και άρτια εκδήλωση και ένας δίκαιος θεσμός. Μη έχοντας κάποια προηγούμενη σχέση με το Ινστιτούτο και χωρίς να είμαστε μέλη, συμμετείχαμε για πρώτη φορά στο διαγωνισμό και διακριθήκαμε! Οι προσδοκίες μας είναι υψηλές γιατί ένας τέτοιος θεσμός βάζει τον πήχη ψηλά. Προσδοκούμε ερεθίσματα και επαφές με αντίστοιχους θεσμούς του εξωτερικού, να μαθαίνουμε νέες πρακτικές που θα συμβάλλουν στο να βελτιωνόμαστε συνέχεια.

Η παροχή της καλύτερης εξυπηρέτησης στον πελάτη είναι ένας από τους βασικούς εταιρικούς μας στόχους. Η φιλοσοφία μας για την εξυπηρέτηση συνδέεται άμεσα με την κουλτούρα της εταιρείας μας και η εφαρμογή της βασίζεται στις εταιρικές μας αξίες:

- **Πάθος:** Αγαπάμε βαθιά αυτό που κάνουμε. Οι **Daily Heros** του **Support** είναι πάντα στην πρώτη γραμμή, έτοιμοι όλο το 24ώρο να παρέχουν την καλύτερη εξυπηρέτηση.
- **Προθυμία:** Παρέχουμε το 'wow service', όπως λέμε, σε ό,τι κι αν κάνουμε. Προσφέρουμε πάντα το κάτι παραπάνω στην εξυπηρέτηση πελατών.
- **Αυτοβελτίωση:** Αναπτύσσουμε συνεχώς το χαρακτήρα, το μυαλό και το σώμα μας! Η ομάδα βελτιώνεται καθημερινά για την καλύτερη εμπειρία πελάτη ώστε να αποκτήσει νέα γνώση, δίνοντας τον καλύτερο της εαυτό.

Καλωσορίζουμε 8 Νέα Μέλη

- Ταπεινότητα: Διατηρούμε το “εγώ” ταπεινό, “μπαίνουμε στα παπούτσια” του πελάτη και προσπαθούμε να κατανοήσουμε τις δικές του ανάγκες.
- Διαφάνεια: Δίνουμε έμφαση στη διάχυση της πληροφορίας και διατηρούμε “no door policy” στα γραφεία μας.

Η εμπιστοσύνη και η ειλικρινής σχέση εταιρείας πελάτη ενδυναμώνεται συνεχώς.

- Αυτοηγεσία: Αναλαμβάνουμε την ευθύνη, παίρνουμε πρωτοβουλίες. Έτσι και στην εξυπηρέτηση κάνουμε ό,τι περνάει από το χέρι μας ώστε να βρίσκουμε λύσεις και όχι προβλήματα.

Τα μόντα των δυο εταιρειών του οργανισμού μας είναι “Happy People Online” και “Extreme Support” αντι-κατοπτρίζοντας ακριβώς την κουλτούρα εξυπηρέτησης μας».



Η Rethink Business Lab (RBL) είναι ο καινοτόμος συνεργάτης που βοηθά τις εταιρείες να επαναπροσδιορίσουν τη στρατηγική και λειτουργία τους ώστε:

- Να αναπτυχθούν και να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους στις παγκόσμιες αγορές.
- Να επιτύχουν τη μέγιστη αποδοτικότητα στις λειτουργίες τους.
- Να διαχειριστούν και να επαναπροσδιορίσουν πολιτικές σχετικά με κινδύνους και αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων.
- Να δημιουργήσουν συγκριτικά πλεονεκτήματα, ευελιξία, προσαρμοστικότητα αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις που σηματοδοτεί το οικονομικό περιβάλλον.

Η Rethink Business Lab, είναι μέλος του παγκόσμιου δικτύου της **Tenego Partnering**.

Η Tenego Partnering (με έδρα την Ιρλανδία), δημιουργεί και διαχειρίζεται διεθνή δίκτυα πωλήσεων για εταιρείες τεχνολογίας.

Η RBL αντιπροσωπεύει την Tenego Partnering στην Ελλάδα και την ευρύτερη περιοχή.

Μέσω προηγμένων μεθοδολογιών, τεχνικών, πρακτικών, διαδικασιών και στρατηγικής βρίσκεται συνεχώς δίπλα στους πελάτες της ώστε να τους διευκολύνει στη χάραξη νέων δρόμων ανάπτυξης και επιτυχίας.

Για τους λόγους εγγραφής τους στο Ινστιτούτο αλλά και τη σημασία της εξυπηρέτησης του πελάτη στη χώρα μας, δήλωσαν τα εξής:

«Διανύοντας την εποχή της Ενσυναίσθησης το καθημερινό μας μέλημα είναι το πώς θα καταφέρουμε να μπούμε στα «παπούτσια του άλλου, να αισθανθούμε όπως εκείνος, είτε είναι ο πελάτης, ο πολίτης, ο καταναλωτής. Οι ανθρωποκεντρικοί οργανισμοί, οι οργανισμοί που δημιουργούν και μοιράζονται γνώση, οι οργανισμοί που αλληλοεπιδρούν αποτελεσματικά στο φυσικό και ψηφιακό κόσμο, οι οργανισμοί που διευκολύνουν την καινοτομία, πιστεύουμε ότι θα μπορέσουν να ανταπεξέλθουν με επιτυχία στις προκλήσεις, δυσκολίες και ευκαιρίες του σημερινού περιβάλλοντος.

Το ΕΙΕΠ αποδεικνύει έμπρακτα σε καθημερινή βάση, μέσα από το πλέγμα των δραστηριοτήτων του, που συνεχώς εμπλουτίζονται, ότι είναι ο φορέας που αναδεικνύει τη σημασία της «εμπειρίας του πελάτη» και γίνεται ο αρωγός για την εμπέδωση της στην ελληνική αγορά μέσα από τις εταιρείες μέλη του.

Με ενεργή συμμετοχή από την πρώτη μέρα ίδρυσης του ΕΙΕΠ στην ανάπτυξη του και με την ευκαιρία της συμμετοχής της εταιρείας μας -RBL- σαν μέλος του Ινστιτούτου, επιθυμούμε να αξιοποιήσουμε την πολυετή και διεθνή εμπειρία των συνεργατών μας, ώστε να συμβάλουμε και εμείς στην υλοποίηση των οραμάτων και στόχων του ΕΙΕΠ»

RBL – Εύρος Υπηρεσιών

Partnership	Business Development Services in International Markets for ICT Companies:	
	• Market Research • Strategy Development • Marketing Plan • Leads identification	• Partners' Recruitment • Sales & Channels' Development • Channels' Management
Corporates' Support & Mentoring	• Strategy & Business Planning • Market Analysis & Marketing Plans • Omni Channel Strategy & Development • Sales & Channels Development • Project Management Office	• Receivables Management / Debts Restructuring • Policies & Procedures, Definition & Review • Special Advisory Services & Solutions for: ○ Loyalty Schemes ○ Contact Centers ○ Collections ○ Omni Channel ○ Retail Trends ○ POS

a Global Partner of

Καλωσορίζουμε 8 Νέα Μέλη

ΕΘΝΙΚΗ

Η ΠΡΩΤΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Η Εθνική Ασφαλιστική κατέχει ηγετική θέση στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά τόσο στον Κλάδο Ζωής όσο και στους Γενικούς Κλάδους.

Με ιστορία 125 ετών έχει καταστήσει το όνομά της συνώνυμο με την πραγματική εξασφάλιση και την απόλυτη φερεγγυότητα, ενώ συνεχίζει να αναπτύσσεται με ραγδαίους ρυθμούς και παράλληλα βελτιώνει τις υποδομές της ώστε να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στον Έλληνα καταναλωτή.

Με δυναμικά δίκτυα πωλήσεων, εκσυγχρονισμένες δομές και φιλική εξυπηρέτηση στέκεται πάντα δίπλα στον Έλληνα πολίτη.

Με 13 Διοικητικά Υποκαταστήματα, 2.230 ασφαλιστικούς συμβούλους σε 153 γραφεία πωλήσεων σε όλη τη χώρα και 1.485 συνεργαζόμενα πρακτορεία και Brokers έχει δημιουργήσει ένα δίκτυο ασφαλείας, καλύπτοντας κάθε ανάγκη.

Παράλληλα η Εθνική, μέσω των θυγατρικών της εταιρειών Garanta και Εθνική Ασφαλιστική Κύπρου έχει σημαντική και δυναμική παρουσία στη Ρουμανία και στην Κύπρο αντί-

στοιχα, ενώ δραστηριοποιείται επίσης στη Βουλγαρία.

Η Εταιρεία ανήκει στον Όμιλο της Εθνικής Τράπεζας γεγονός που εγγυάται τη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας της και παρέχει, στους πάνω από 1.000.000 ασφαλισμένους της, όλα τα προνόμια και τα οφέλη του Ομίλου.

KAYKAS

Η ΚΑΥΚΑΣ παρουσιάζει ραγδαία ανάπτυξη και σημαντική εξέλιξη τα τελευταία χρόνια, αποτελώντας μια από τις πιο δυναμικές ελληνικές εταιρείες. Κορυφαία σε πωλήσεις στο χώρο του ηλεκτρολογικού υλικού και φωτισμού στη χώρα μας, απασχολεί πάνω από 700 άτομα, διατηρεί άριστες σχέσεις με πάνω από 320 προμηθευτές και εξυπηρετεί περισσότερους από 7.500 πελάτες σε καθημερινή βάση.

Η ΚΑΥΚΑΣ έχει τη δύναμη να προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες στους πελάτες της. Το σύγχρονο Πανελλαδικό Δίκτυο των Καταστημάτων που διαθέτει, αυξάνεται συνεχώς με κύριο στόχο την ποιοτική εξυπηρέτηση όλο και περισσότερων περιοχών. Το Τμήμα Πωλήσεων B2B απαρτίζεται από 15 account managers που εστιάζουν στην άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πελατών της εταιρείας. Διερευνώντας τις υπάρχουσες ανάγκες των πελατών και παρακολουθώντας την πρόοδο του κάθε αιτήματος, μαζί με το τμήμα B2B Presales που αποτελείται από 12 Presales Engineers & 17 Τεχνικούς Υποστήριξης, παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις και υπηρεσίες σε κάθε πελάτη.

Το εξειδικευμένο Τμήμα Φωτισμού της Καυκάς σχεδιάζει και προτείνει ένα ολοκληρωμένο και ευέλικτο σύνολο λύσεων, που αναβαθμίζει ποιοτικά την κάθε εγκατάσταση.

Το Τμήμα Engineering, σχεδιάζει διαφοροποιημένες εφαρμογές με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσης της επένδυσης για τον κάθε πελάτη, την ευελιξία και ευκολία στην εφαρμογή για τον εγκαταστάτη και τη λειτουργική αξιοπιστία της εγκατάστασης για το χρήστη. Οι 2 Μονάδες Κατασκευής Ηλεκτρικών Πινάκων σε Αττική και Θεσσαλονίκη σχεδιάζουν και παράγουν ποιοτικά προϊόντα-πίνακες διανομής χαμηλής και μέσης τάσης, σύμφωνα με τις ιδιαίτερες προδιαγραφές για κάθε έργο.

Όραμα της ΚΑΥΚΑΣ είναι να αποτελέσει την κορυφαία και αδιαμφισβήτητη επιλογή του επαγγελματία καθώς και του ευρύτερου καταναλωτικού κοινού στην αγορά ηλεκτρολογικού εξοπλισμού, μέσω της διαφοροποιημένης αξίας που επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων και διαμέσου της παροχής όσο το δυνατόν ποιοτικά καλύτερης εξυπηρέτησης πελατών.

Για τους λόγους που οδήγησαν την εταιρεία να εγγραφεί στο ΕΙΕΠ, ανέφεραν τα εξής:

«Σκοπός της συμμετοχής της ΚΑΥΚΑΣ στο ΕΙΕΠ είναι η αειφόρος ανάπτυξη-εμπλουτισμός και διάχυση των πολύ-

τιμων πληροφοριών σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών. Προσδοκίες μας είναι να εξελίξουμε αλλά και να μεταλαμπαδεύσουμε τις γνώσεις μας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και η επιδίωξη της συνεχούς βελτίωσης στο χώρο της εξυπηρέτησης πελατών, καθώς είναι βασικό στοιχείο επιτυχίας σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο αλλά και βαλλόμενο περιβάλλον.

Θεωρούμε τη δράση του ΕΙΕΠ πολύ σημαντική στο χώρο καθώς είναι ένας δίαυλος πληροφοριών και δικτύωσης για εταιρείες που πραγματικά πιστεύουν στην αξία της εξυπηρέτησης πελατών. Μέσω των συνεδρίων, εργαστηρίων και ερευνών, δίνει τα εργαλεία και μέσω των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης πελατών που διοργανώνει δίνει το κίνητρο σε όλους τους οργανισμούς-μέλη να ενδυναμώνουν τις σωστές μεθόδους και πρακτικές ενώ παράλληλα ενημερώνει για νέες και πιο αποτελεσματικές μεθόδους Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η ΚΑΥΚΑΣ θεωρεί την εξυπηρέτηση πελατών βασικό πυλώνα στη λειτουργία της. Μέσω της συνεχούς ανάπτυξης της εξυπηρέτησης πελατών στοχεύει στο να μετατρέψει κάθε πελάτη όχι σε έναν απλό πιστό πελάτη, αλλά σε ένα πρεσβευτή και προωθητή της εταιρείας.

Τράπεζα Πειραιώς: “Πρωώθηση Web & Mobile Banking από το Δίκτυο Καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς μέσω Tablet”



Κέλλη Ζαφειροπούλου, Customer Innovation - Βελτίωση Εμπειρίας Πελατών - Διαχείριση Πολυκαναλικής Συμπεριφοράς Πελατών, Τράπεζα Πειραιώς

Η Τράπεζα Πειραιώς, την Τετάρτη 20 Ιανουαρίου 2016, φιλοξένησε σε κατάστημα, στη Θεσσαλονίκη, ένα case study με θέμα, “Πρωώθηση Web & Mobile Banking από το Δί-

κτυο Καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς μέσω Tablet”.

Η Τράπεζα Πειραιώς στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 κέρδισε το βραβείο «Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών» και η κ. Κέλλη Ζαφειροπούλου, Customer Innovation - Βελτίωση Εμπειρίας Πελατών - Διαχείριση Πολυκαναλικής Συμπεριφοράς Πελατών, μας παρουσίασε το λόγο της βράβευσής τους.

Η Τράπεζα Πειραιώς, θέλοντας να προσαρμοστεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της κοινωνίας μας, έχει εστιάσει τα τελευταία χρόνια στην έννοια πελάτη, καθώς και

στην καινοτομία που απαιτείται να αναπτυχθεί, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες του αναφορικά με την εξυπηρέτησή του.

Το case study παρουσιάστηκε για πρώτη φορά το Δεκέμβριο του 2015 στην Αθήνα.



RESPONSE S.A.: “Επιχειρηματικότητα & Εξυπηρέτηση”



Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια RESPONSE S.A.

Την Πέμπτη 28 Ιανουαρίου 2016, η RESPONSE S.A. μας προσκάλεσε στα γραφεία της Oriflame, στο Μαρούσι, σε ένα workshop με θέμα, “Επιχειρηματικότητα & Εξυπηρέτηση”. Η κ. Αγγελίνα Μιχαηλίδου,

Γενική Διευθύντρια της RESPONSE SA, ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

Η επιχειρηματικότητα, σαν επαγγελματική αξία συζητείται πολύ στις μέρες μας, αλλά για τα περισσότερα στελέχη δεν είναι σαφής ο ορισμός και η σχέση της με τη δική τους καθημερινότητα.

Στόχος του εργαστηρίου ήταν να αποσαφηνίσει τα χαρακτηριστικά και την αναγκαιότητα της, ακόμα και για τα στελέχη των μεγάλων επιχειρήσεων και τελικά να συσχετίσει, με απτά παραδείγματα, τη συμ-

βολή της στην παροχή ολοκληρωμένης Εξυπηρέτησης.

Το workshop παρουσιάστηκε και δεύτερη φορά, στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης πελατών, τον Φεβρουάριο του 2016.



ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ: “Σύστημα Ποιότητας & Εξυπηρέτηση Πελάτη: Δύο Έννοιες Αλληλένδετες στη ΔΕΛΤΑ”



Κέλλυ Καλαντζή, Διευθύντρια Διασφάλισης Ποιότητας & Crisis Manager & Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ

Η ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ, τη Δευτέρα 15 Φεβρουαρίου 2016, μας παρουσίασε, στο κτίριο των Αττικών Δια-

δρομών, στην Παιανία ένα workshop με θέμα, “Σύστημα Ποιότητας & Εξυπηρέτηση Πελάτη: Δύο Έννοιες Αλληλένδετες στη ΔΕΛΤΑ”.

Η ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions & Service Recovery) (Οργανισμός)»

Η κ. Κέλλυ Καλαντζή, Διευθύντρια Διασφάλισης Ποιότητας & Crisis Manager και η κ. Έφη Γκαντή,

Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ αναφέρθηκαν στο σύστημα ποιότητας της εταιρείας και το πώς αυτό συνδέεται με την άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη.



Yuboto Ltd: “Customer Experience - Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πως τον έκανες να νοιώσει!”



Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής, Yuboto Ltd

Την Παρασκευή 4 Μαρτίου 2016, η Yuboto Ltd πραγματοποίησε το επιμορφωτικό σεμινάριο με θέμα “Customer Experience - Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πως τον έκανες να νοιώσει!” στα Γραφεία της Yuboto, στη Μεταμόρφωση.

Η Yuboto Ltd στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)».

Ο κ. Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής της Yuboto Ltd απάντησε στα εξής ερωτήματα:

- Ποιες είναι οι προσδοκίες του πελάτη κατά την εξυπηρέτησή του;
- Ποια είναι τα WOW και τα OUCH που καθορίζουν τη μελλοντική συμπεριφορά του;
- Ποιο είναι το ένα και μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε επιχείρησης ως προς την εξυπηρέτηση;

- Ποια είναι η μία και μοναδική αλάνθαστη μέθοδος για ικανοποιημένους πελάτες;

Το σεμινάριο θα επαναληφθεί λόγω του μεγάλου ενδιαφέροντος συμμετοχής την Παρασκευή 1 Απριλίου 2016.



PRC Group - The Management House S.A.: “Behavioural Styles | Communication & Influence”



Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant PRC Group - The Management House S.A.

Η PRC Group - The Management House S.A., πραγματοποίησε για τα μέλη του Ινστιτούτου, ένα workshop με θέμα “Behavioural Styles | Communication & Influence”, την Τρίτη 15 Μαρτίου 2016, στο Κτίριο των Αττικών Διαδρομών, στην Παιανία.

Το workshop της PRC Group - The Management House S.A. παρουσιάστηκε για πρώτη φορά μέσα στο πλαίσιο των εκδηλώσεων της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2016.

Ο κ. Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant της PRC Group - The Management House S.A. ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

Το Στυλ Συμπεριφοράς που έχει διαμορφώσει ο κάθε άνθρωπος περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο αντιδρά σε συγκεκριμένα θέματα, θέτει προτεραιότητες και σχετίζεται με τους συνανθρώπους του, στην κοινωνική και επαγγελματική του ζωή.

Το Στυλ Συμπεριφοράς έχει τεράστια επίδραση στην επικοινωνία, στην προσωπική απόδοση, στις επαγγελματικές επαφές και κυρίως στην ανάπτυξη αποδοτικών σχέσεων με πελάτες.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοήσουμε τα μοντέλα που διαμορφώνουν τις ιδιαιτερότητες της συμπεριφοράς ώστε:

- να συνειδητοποιήσουμε την επί-

δραση που έχει το δικό μας στυλ συμπεριφοράς στις σχέσεις μας με τους άλλους,

- να κατανοήσουμε τις διαφορές μεταξύ των στυλ συμπεριφοράς,
- να εξασκηθούμε σε κινήσεις προσαρμογής του δικού μας στυλ και να επικοινωνούμε αποτελεσματικότερα επιτυγχάνοντας τους στόχους μας.

Outline παρουσίασης

- Προσδιορισμός ατομικού προφίλ.
- Ανάλυση των βασικών χαρακτηριστικών του κάθε στυλ.

