

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015



#proudtoserve

Για 6^η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), πραγματοποίησε την Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, την Πέμπτη 17 Δεκεμβρίου 2015 και βράβευσε εταιρείες που απέδειξαν εξαιρετικό έργο στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, καθιερώνοντας τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών ως τον πλέον αξιόπιστο θεσμό, που σκοπό έχει να προωθήσει την ευγενή άμιλλα, την προβολή νεωτεριστικών πρακτικών και την αναγνώριση αφοσιωμένων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών.

Οι επιχειρήσεις διαγωνίστηκαν σε έντεκα διαφορετικές κατηγορίες που καλύπτουν όλα τα πεδία της Εξυπηρέτησης Πελατών μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού.

Παρουσιάστρια της βραδιάς, ήταν η διακεκριμένη δημοσιογράφος, κ. **Μαρία Καρχιλάκη**. Η κ. Καρχιλάκη, αφού καλωσόρισε τους προσκεκλημένους, ανέφερε στην ομιλία της: «Σήμερα ήρθαμε εδώ για να τιμήσουμε ανθρώπους και ομάδες



Μαρία Καρχιλάκη, Παρουσιάστρια της Βραδιάς



Μέγαρο Μουσικής Αθηνών

που προσπαθούν, εταιρείες και οργανισμούς που βελτιώνουν τις υπηρεσίες τους, εφαρμόζουν καινοτόμες ιδέες στην εξυπηρέτηση πελατών και κάνουν τη ζωή όλων μας πιο εύκολη και πιο παραγωγική».



Θοδωρής Δρίτσας, Υπουργός Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής

Την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία του ο Υπουργός Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, κ. **Θοδωρής Δρίτσας**, ο οποίος δήλωσε: «Το Λιμενικό Σώμα και τα στελέχη του, έχει ιστορία, έχει δάφνες και επιτυχίες, στη διαδρομή πολλών ετών, όμως εδώ μεγαλούργησε». Στη συνέχεια τόνισε ότι, το να υπηρετεί το Λιμενικό Σώμα τον ανθρωπισμό και ταυτόχρονα την εποπτεία των συνόρων, είναι μια υπόθεση που έχει όχι μόνο ανθρωπίνη, υπηρεσιακή, εθνική και θεσμική σημασία, αλλά έχει και τεράστια, πατριωτικής διάστασης, γεωπολιτική σημασία.

Η Τελετή Απονομής των βραβείων, πραγματοποιήθηκε υπό τις αιγίδες του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού, του ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών, του ΣΕΤΕ Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, του ΣΕΚΕΕ Σύνδεσμος Εταιριών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος και με την υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, κ. **Frank Thibaut**, Διευθυντής Διοδίων & Εμπορικής Διαχείρισης του αυτοκινη-



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Διευθυντής Διοδίων & Εμπορικής Διαχείρισης του αυτοκινητόδρομου, Αττική Οδός

Περιεχόμενα

- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 σελ. 1
- Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 7
- Καλωσορίζουμε 1 Νέο Μέλος σελ. 10



Newsletter



Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών

τόδρομο Αττική Οδός, δήλωσε: «Καθήκον του Ινστιτούτου είναι να παραμένει πιστό στο όραμά του για την ανάπτυξη και την προώθηση της ποιότητας στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη, πολίτη, καταναλωτή στην Ελλάδα, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Έχοντας ανανεώσει το θεσμό, δώσαμε την ευκαιρία σε μικρούς και μεγάλους Οργανισμούς να αναδείξουν περισσότερες δυναμικές επιχειρηματικές προσπάθειες, παρ' όλες τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά. Αυτό όμως που έχει σημασία για όλους είναι ότι μέσα σε αυτές τις συνθήκες, εμείς προχωράμε και γινόμαστε καλύτεροι».



Γεώργιος Πανηγυράκης, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Καθηγητής Marketing, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Η επιστημονική βαρύτητα του θεσμού ενισχύθηκε και φέτος με τη συμμετοχή του Καθηγητή Marketing του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Γεώργιου Πανηγυράκη, ως Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων, ο οποίος μίλησε για το θεσμό των Βραβείων και παρουσίασε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε.

Στη συνέχεια στη σκηνή ανέβηκαν ο κ. Γιάννης Κωτσής-Γιανναράκης, Γενικός Διευθυντής



Γιάννης Κωτσής-Γιανναράκης, Γενικός Διευθυντής ΣΕΚΕΕ

ντής ΣΕΚΕΕ Σύνδεσμος Εταιριών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος και ο κ. Αλέξανδρος Γιαννέλος, Πρόεδρος Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξη (Ι.Ε.Α.) και απηύθυναν σύντομο χαιρετισμό.



Αλέξανδρος Γιαννέλος, Πρόεδρος IEA

Το βραβείο των νικητών φιλοτέχνησε για ακόμα μια χρονιά η κ. Μιχαέλα Θεοδωρακάκου.

Στο τέλος της βραδιάς ακολούθησε cocktail party.

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλους τους χορηγούς των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2015



Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τα Μέλη της Κριτικής Επιτροπής

Chief Judge

- Πανηγυράκης Γεώργιος, Καθηγητής Marketing, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές:

- Βελούτσου Κλεοπάτρα, Senior Lecturer in Marketing - University of Glasgow
- Δρ. Ζαΐρης Αντώνης, Αναπληρωτής Αντιπρόεδρος Συνδέσμου Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος
- Ζαρκάδα Άννα, Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Δρ. Καραγιάννη Δέσποινα, PH.D. Marketing, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Πατρών
- Μιχιώτης Αθανάσιος, Καθηγητής, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Διευθυντής MBA
- Μπάλτας Γεώργιος, Καθηγητής Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Διευθυντής Μεταπτυχιακού Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας
- Παντουβάκης Άγγελος, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Πολυχρονίου Παναγιώτης, Επίκουρος Καθηγητής, Οργανωσιακής Συμπεριφοράς και Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων, Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών
- Σαρρή Αικατερίνη, Καθηγήτρια, Διοίκηση Επιχειρήσεων, Σχολή Οικονομικών & Περιφερειακών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Τσιότσου Ροδούλα, Associate Professor of Services Marketing, Director of Marketing Laboratory (MARLAB), Department of Business Administration, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Χυτήρης Λεωνίδας, Καθηγητής, Διευθυντής MBA, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων:

- Βαρβαδούκας Νίκος, Marketing και E-commerce Director, Public
- Γιαννακλής Ιάκωβος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής & Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Δικτύου Καταστημάτων, Eurobank Ergasias AE
- Γκατσώνης Δημήτριος, Γενικός Εκτελεστικός Διευθυντής, ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ Α.Ε.
- Δάνδολος Σάββας, Γενικός Διευθυντής Επιχειρησιακών Λειτουργιών, ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ (ΕΛΤΑ) Α.Ε.
- Ευαγγελόπουλος Άγγελος, Head of Professional Services & Communications, ROCHE DIAGNOSTICS (Hellas) A.E
- Θεοδώρου Μάκης, Managing Director, Greece & Regional Retail World Director, Southern & Western Europe, GfK
- Ιωακείμ Απόστολος, Γενικός Διευθυντής, YUBOTO Ltd
- Δρ. Καπαρελιώτης Ηλίας, Head of Marketing Department, The American College of Greece
- Κοντολέων Παναγιώτης, Πρόεδρος Δ.Σ. & Γενικός Διευθυντής, G4s Secure Solutions SA
- Μαυρόπουλος Μιχάλης, Regional Director, East Mediterranean, TUI Destination Services
- Μίχος Ιωάννης, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, Epsilon Net
- Μουστάκας Ευάγγελος, Διευθύνων Σύμβουλος, ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES
- Μπαράς Παναγιώτης, Γενικός Διευθυντής Τομέα Φροντίδας Υγείας, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Philips Ελλάς AEBE
- Μπουλαμάτης Δημήτρης, Partner - Research Director, METRON ANALYSIS SA
- Παπαδημητρίου Παναγιώτης, Managing Director, Vario Clean
- Παπαναστασίου Κανάρης, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, Carglass® Greece
- Παπανδρέου Κωνσταντίνος, Διευθύνων Σύμβουλος, ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.
- Πιρπινιάς Στέλιος, Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής & Marketing, HSBC Bank plc Greece
- Πολιτόπουλος Ρωμύλος, CEO, ΞYN
- Ρούσσος Μιχάλης, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, ISS Facility Services A.E.
- Σακελλαροπούλου Νοέλ, Marketing Manager, BMW Hellas AE
- Σαμαράς Ελευθέριος, Διευθύνων Σύμβουλος, DHL Express Ελλάδας, Κύπρου και Μάλτας
- Σκοτίδης Βασίλης, Διευθύνων Σύμβουλος, NET TRUST
- Χατζηανδρέου Κωνσταντίνος, Αντιπρόεδρος, Paladino & Διευθύνων Σύμβουλος, CQS A.E.



Frank Thibaut, ΕΙΕΠ
Νικόλαος Πατρινός, ΛΙΜΕΝΙΚΟ ΣΩΜΑ -
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΚΤΟΦΥΛΑΚΗ

Κορυφαία στιγμή της Τελετής, ήταν η απονομή τιμητικής διάκρισης στο Λιμενικό Σώμα - Ελληνική Ακτοφυ-

λακή, από τον Πρόεδρο του ΕΙΕΠ κ. Frank Thibaut, για το σύνολο της προσφοράς του στον εντοπισμό και τις διασώσεις των προσφύγων στα ελληνικά νησιά.

Το βραβείο για το Λιμενικό σώμα παρέλαβε ο Β' Υπαρχηγός Λ.Σ.-ΕΛ.ΑΚΤ, κ. Νικόλαος Πατρινός, ο οποίος χαρακτηριστικά δήλωσε: «Αξίζει να σημειωθεί ότι η μετακίνηση πληθυσμών από κράτη της Μέσης Ανατολής και Β. Αφρικής προς εδάφη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η μεγαλύτερη που λαμβάνει χώρα από το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο και είναι αναμφισβήτητα ένα σύνθετο φαινόμενο, με πολύπλευρες συνέπειες για

τον κοινωνικό και οικονομικό ιστό της χώρας. Η Ελλάδα σήμερα αντιμετωπίζει οξύτατο ζήτημα όσον αφορά στην εισροή προσφύγων, ωστόσο η αποτελεσματική διαχείρισή τους είναι ένα ζήτημα που ξεπερνά τα εθνικά σύνορα και υπό το πρίσμα αυτό απαιτούνται δράσεις σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο».



Βραβείο Eurobank_Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός)



Ιάκωβος Γιαννακλής, EUROBANK ERGASIAS
Κώστας Κωνσταντίνου, COSMOTE

Στη σκηνή ανέβηκε ο κ. Ιάκωβος Γιαννακλής, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής & Επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Δικτύου Καταστημάτων, Eurobank Ergasias AE, για να παραδώσει το Βραβείο Eurobank_Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός).

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε η Cosmote και το βραβείο παρέλαβε ο κ. Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director της Cosmote, ο οποίος ανέφερε: «Εμείς στην Cosmote, αυτό

που είχαμε βάλει σαν όραμα, είναι να έχουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών ή από τις καλύτερες στην Ευρώπη. Αυτό επιτυγχάνεται όταν έχεις τους κατάλληλους ανθρώπους και τα κατάλληλα συστήματα, αλλά κυρίως τους κατάλληλα εκπαιδευμένους ανθρώπους. Οπότε φροντίσαμε πραγματικά την εκπαίδευση να την ανεβάσουμε σε νούμερο 1 διαδικασία».

Υποψηφιότητες:

COSMOTE
LG Electronics Hellas SA
ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ



Βραβείο MetLife_Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός)



Σταύρος Μιχαηλίδης, METLIFE
Παναγιώτης Παπανικόλας, ΓΕΦΥΡΑ ΑΕ

Το Βραβείο MetLife_Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός), απένειμε ο κ. Σταύρος Μιχαηλίδης, Head Communications & Marketing, MetLife Greece.

Το βραβείο απονεμήθηκε στη ΓΕΦΥΡΑ ΑΕ και ο κ. Παναγιώτης Παπανικόλας, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος ΓΕΦΥΡΑ ΑΕ δήλωσε: «Είναι μία μεγάλη ικανοποίηση για μια προσπάθεια που είναι πια στο DNA μας, που είναι η εξυπηρέτηση του πελάτη και του πολίτη. Είμαστε ιδιωτική εταιρεία, που παρέχουμε

όμως μία δημόσια υπηρεσία και είναι πολύ δύσκολο να διαφοροποιήσουμε τις δύο έννοιες, του πελάτη και του πολίτη. Το 2014, αποφασίσαμε να μετονομάσουμε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών σε Στέγη Πελάτη-Πολίτη, που είναι ένα σημείο συνεύρεσης των χρηστών της γέφυρας, των πελατών αλλά και των πολιτών για ανταλλαγή πληροφοριών, για διάλογο ή ξεκούραση, εντυπώσεις και προτάσεις για βελτίωση».

Υποψηφιότητες:

COSMO-ONE HELLAS MARKET SITE AE
ΓΕΦΥΡΑ ΑΕ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Βραβείο Cosmote E-Value_Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions & Service Recovery) (Οργανισμός)



Τάνια Πανταζή, COSMOTE E-VALUE
Κέλλυ Καλαντζή & Έφη Γκαντή,
ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ



Η κ. Τάνια Πανταζή, Εμπορική Διευθύντρια της Cosmote E-Value, παρουσίασε το Βραβείο Cosmote E-Value_Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions & Service Recovery) (Οργανισμός).

Η κ. Κέλλυ Καλαντζή, Διευθύντρια Διασφάλισης Ποιότητας ΔΕΛΤΑ & Crisis Manager και η κ. Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ, παρέλαβαν το βραβείο για την εταιρεία ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ. Η κ. Καλαντζή ανέφερε σχετικά: «Μας δίνει δύναμη να συνεχίσουμε

την πολύ δύσκολη δουλειά που κάνουμε πολλά χρόνια στη ΔΕΛΤΑ, προσπαθώντας κάθε μέρα, για κάθε καταναλωτή, να είναι πάντα ευχαριστημένος και να μπορεί να παίρνει υπεύθυνες, σωστές και γρήγορες απαντήσεις σε όποια ερωτήματα και σε όποια θέματα τον απασχολούν, σχετικά με τη διατροφή και την ασφάλεια των τροφίμων».

Υποψηφιότητες:

CORAL ΑΕ
ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ
ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ



Βραβείο Cosmote_Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός)



Βαγγέλης Αγαπητός, COSMOTE
Αντιόπη Γιαννακοπούλου & Γιώργος Ανδρε-
αδάκης, SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS



Ο Διευθυντής Εμπορικών Θεμάτων Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής της Cosmote, κ. Βαγγέλης Αγαπητός, παρέδωσε το Βραβείο Cosmote_Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (Omni-Channel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός), στη SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS.

Το βραβείο παρέλαβε η κ. Αντιόπη Γιαννακοπούλου, Digital Services Coordinator και ο κ. Γιώργος Ανδρεαδάκης, Head of Customer Care.

Η κ. Γιαννακοπούλου δήλωσε: «Είναι μεγάλη τιμή για όλη τη Samsung και για μένα προσωπικά. Το κομμάτι της Omni Channel εξυπηρέτησης, περιέχει πολλά καινοτόμα πράγματα που έχουν ως βασικό στόχο να προσφέρουν μια ολοκληρωμένη εμπειρία εξυπηρέτησης στον πελάτη, είτε αυτό είναι μια πιο παραδοσιακή επικοινωνία, είτε κάτι πιο φρέσκο».

Υποψηφιότητες:

EPSILON NET ΑΕ
RETAIL WORLD
SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS

Βραβείο Response_Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών



Αγγελίνα Μιχαηλίδου, RESPONSE SA
Μαρία Βάμβουκα, VODAFONE



Το Βραβείο Response_Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών, απένειμε η κ. Αγγελίνα Μιχαηλίδου, General Manager της Response SA, στη Μαρία Βάμβουκα, Customer Experience Business Partner της Vodafone.

Η κ. Βάμβουκα ανέφερε χαρακτηριστικά: «Είμαι πραγματικά, εξαιρετικά χαρούμενη και νιώθω ιδιαίτερη τιμή, γιατί είμαστε πρεσβευτές της αριστείας στην εξυπηρέτηση πελατών.

Καθημερινά παλεύουμε για αυτό με τους πελάτες μας και πιστεύουμε ότι σήμερα αυτό αναγνωρίστηκε».

Υποψηφιότητες:

Μιλτιάδης Βαφειάδης, Chief HRM Analyst, EPSILON NET ΑΕ

Κώστας Χαβιάρας, Διευθυντής Καταστήματος, Αλεξανδρούπολη, EUROBANK ERGASIAS AE

Μαρία Βάμβουκα, Customer Experience Business Partner, VODAFONE



Βραβείο Vodafone_Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)



Δημήτρης Κεραστάρης, VODAFONE
Εύα Κρίκη, YUBOTO Ltd. Mobile Marketing
& Telecoms



Ο κ. Δημήτρης Κεραστάρης, Head of Care & Tech Support της Vodafone, παρουσίασε το Βραβείο Vodafone_Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός).

Η κ. Εύα Κρίκη, Υπεύθυνη Εξυπηρέτησης Πελατών της Yuboto, ανέβηκε στη σκηνή να παραλάβει το βραβείο. «Στη Yuboto, πολλά χρόνια στοχεύουμε στο να παρέχουμε άριστη εξυπηρέτηση πελάτη».

Αυτό το βραβείο μας δείχνει λοιπόν ότι κάνουμε πραγματικά σωστά τη δουλειά μας. Στόχος μας είναι να συνεχίσουμε με τους ίδιους ρυθμούς, να εμπνεύσουμε και τις άλλες εταιρείες, να μιμηθούν κατά κάποιο τρόπο, το δικό μας τρόπο εξυπηρέτησης πελατών».

Υποψηφιότητες:

INFOBANK HELLASTAT AE
TOPHOST
YUBOTO Ltd. Mobile Marketing & Telecoms



Βραβείο Αττικές Διαδρομές_Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)



Βασίλης Χαλκιάς, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ
Ζωή Δουζένη, DATA COMMUNICATION AE



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ, κ. Βασίλης Χαλκιάς, απένειμε το Βραβείο Βραβείο Αττικές Διαδρομές_Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός), στη Data Communication.

Το βραβείο παρέλαβε η κ. Ζωή Δουζένη, Executive Vice President της Data Communication AE, η οποία ανέφερε: «Το σημερινό βραβείο, είναι το πέμπτο βραβείο, που η Data Communication λαμβάνει τα τελευταία δύο χρόνια για τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πελάτες της».

Μετά από είκοσι οκτώ χρόνια συνεχούς λειτουργίας και ανάπτυξης συνεχίζουμε να είμαστε δίπλα στους πελάτες μας, με εφαρμογές πληροφορικής και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και αξίας. Με αυτό τον τρόπο στηρίζουμε τις ελληνικές επιχειρήσεις να γίνονται πιο παραγωγικές και ανταγωνιστικές».

Υποψηφιότητες:

ALPHA BANK AE
COSMOTE
DATA COMMUNICATION AE

Βραβείο Vodafone_Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)



Αριάδνη Εξωμανίδου, VODAFONE
Ειρήνη Παπαδάκη, ENARTIA



Η κ. Αριάδνη Εξωμανίδου, Head of Acquisition & Retention της Vodafone, απένειμε το Βραβείο Vodafone_Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός), στην εταιρεία ENARTIA και στη σκηνή ανέβηκε να παραλάβει το βραβείο, η κ. Παπαδάκη Ειρήνη, Head of Customer Service.

Η κ. Παπαδάκη, δήλωσε: «Η χαρά μας είναι πάρα πολύ μεγάλη, καθώς αποτελεί μεγάλη τιμή για εμάς αυτό το βραβείο. Σίγουρα νιώθουμε πως

αυτό που κάνουμε είναι διαφορετικό και βασίζεται στην κουλτούρα μας να αντιμετωπίζουμε τον κάθε πελάτη διαφορετικά».

Υποψηφιότητες:

ENARTIA
YUBOTO Ltd. Mobile Marketing & Telecoms
ΞΥΝ Συμβουλευτικές Υπηρεσίες ΕΠΕ

Βραβείο Data Communication_Οργανισμός της Χρονιάς:

Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)



Ζωή Δουζένη, DATA COMMUNICATION AE
Δημήτρης Κεραστάρης, VODAFONE



Το Βραβείο Data Communication_Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός), έδωσε η κ. **Ζωή Δουζένη**, Executive Vice President της **Data Communication AE**, στην εταιρεία **Vodafone**.

Το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Δημήτρης Κεραστάρης**, Head of Care & Tech Support της Vodafone. «Είναι η επιβράβευση διαρκών κόπων, προσπαθειών και πάθους για τον πελάτη. Είναι ένα βραβείο το οποίο ανήκει, στους χιλιάδες εργαζομένους,

τόσο στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, όσο και στα καταστήματα, που καθημερινά εξυπηρετούν εκατοντάδες, χιλιάδες πελάτες, προσπαθώντας να κάνουν τη ζωή τους και την πραγματικότητά τους πολύ πιο εύκολη».

Υποψηφιότητες:

DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) SA
TUI HELLAS AE
VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ



Βραβείο Cosmote_Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής

Ομάδας (έως 40 άτομα)



Κώστας Κωνσταντίνου, COSMOTE
Αντώνης Παναγιωτόπουλος & Αλέξανδρος Παπαδόγγονας, SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS



Ο κ. **Κώστας Κωνσταντίνου**, Deputy Director της **Cosmote**, έδωσε το πρώτο βραβείο στη **SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS**, στην κατηγορία Βραβείο Cosmote_Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα).

Στη σκηνή ανέβηκαν να παραλάβουν το βραβείο ο κ. **Αντώνης Παναγιωτόπουλος**, Contact Center & VOC Supervisor και ο κ. **Αλέξανδρος Παπαδόγγονας**, Contact Center Team Leader, της **SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS**.

Ο κ. Παπαδόγγονας δήλωσε: «Το βραβείο αυτό, αποτελεί μια σημαντική αναγνώριση της προσπάθειας της οποίας κάνουμε, ξεκινώντας από το 2010 μέχρι και σήμερα. Προσπαθήσαμε να τελειοποιήσουμε και να προσφέρουμε όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες μας».

Υποψηφιότητες:

LG Electronics Hellas SA
PRC Group & GOODY'S
SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS

Βραβείο Philips_Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης

Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)



Παναγιώτης Μπαράς, PHILIPS ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ
Θανάσης Δολματζής, VODAFONE



Η Βραδιά έκλεισε με το Βραβείο Philips_Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα), το οποίο απένειμε ο κ. **Παναγιώτης Μπαράς**, Γενικός Διευθυντής Τομέα Φροντίδας Υγείας, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της **Philips Ελλάς ΑΕΒΕ**.

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε η εταιρεία **Vodafone** και το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Θανάσης Δολματζής**, Enterprise Care Manager της Vodafone. «Είναι η βράβευση μιας προσπάθειας, που έχουμε κάνει τα

τελευταία σχεδόν δύο χρόνια, ώστε να μετατρέψουμε την εξυπηρέτηση του πελάτη σε προσωπική υπόθεση. Έτσι πλέον όλοι οι επαγγελματίες πελάτες και οι εταιρικοί πελάτες της Vodafone, έχουν το δικό τους άνθρωπο, τον γνωρίζουν ονομαστικά και τους εξυπηρετεί σε οτιδήποτε και αν χρειαστούν».

Υποψηφιότητες:

COSMOTE E-VALUE
EPSILON NET AE
FORTHNET/ NOVA
VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ Direct Services AE

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

Ceo Breakfast: "Negotiation Techniques: When you are sitting across a negotiation table, how can you maximize your gains? "

Την Τρίτη 13 Οκτωβρίου 2015, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών διοργάνωσε ένα CEO breakfast με θέμα, "Negotiation Techniques: When you are sitting across a negotiation table, how can you maximize your gains?", στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport.

Εισηγητής ήταν ο κ. Γιάννης Δημαράκης, Managing Partner Scotwork Hellas, BoD Member of Scotwork USA.

Η παρουσίαση κάλυψε την εξής θε-

ματολογία:

- Η διαπραγμάτευση ως μέρος των καθημερινών δραστηριοτήτων.
- Πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε μια συστηματική και δομημένη προσέγγιση στις διαπραγματεύσεις; Μερικά πρακτικά παραδείγματα και κατευθυντήριες γραμμές για την Ανώτατη Διοίκηση, προκειμένου να διαχειριστεί τις καθημερινές προκλήσεις των διαπραγματεύσεων.
- Πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τις διαπραγματευτικές ικα-

νότητες μας, προκειμένου να επιτύχουμε την απόλυτη εμπειρία του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη;



Γιάννης Δημαράκης, Managing Partner Scotwork Hellas, BoD Member of Scotwork USA

Ceo Breakfast: "CEO & Διαχείριση Περιστατικών Παραβίασης Πληροφοριών. Ασφάλιση Cyber Insurance"

Ένα ακόμη CEO breakfast πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 8 Δεκεμβρίου 2015 με θέμα, "CEO & Διαχείριση Περιστατικών Παραβίασης Πληροφοριών. Ασφάλιση Cyber Insurance" και εισηγητή τον κ. Νίκο Γεωργόπουλο, MBA, CyRM, Cyber Risk Advisor Cromar Coverholder at Lloyd's.

Η ασφάλεια των πληροφοριών αποτελεί ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Ανώτατων Στελεχών.

Η λήψη όλων των κατάλληλων μέτρων προστασίας για την ασφάλεια των δεδομένων, αποτελεί θέμα εξαιρετικής σημασίας τόσο για τις επι-

χειρήσεις όσο και για τους πελάτες, καθώς η αρνητική δημοσιότητα γύρω από μια διαρροή δεδομένων λόγω παραβίασης των κανόνων ασφαλείας και η μη σωστή διαχείριση της κατάστασης μπορεί να καταστρέψει την εταιρική φήμη.

Η Cyber Insurance αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο αντιστάθμισης κινδύνου, η οποία δίνει εκτός από τις χρηματικές αποζημιώσεις, πρόσβαση σε ομάδες ειδικών οι οποίες έχουν αντιμετωπίσει πλήθος περιστατικών και μπορούν σε συνεργασία με την Ομάδα Διαχείρισης Περιστατικών Παραβίασης της ασφαλιστικής εταιρείας να διαχειριστούν

αποτελεσματικά τα περιστατικά παραβίασης, να περιορίσουν τις χρηματοοικονομικές επιπτώσεις τους και να προστατεύσουν την εταιρική φήμη.



Νίκος Γεωργόπουλος, MBA, CyRM, Cyber Risk Advisor Cromar Coverholder at Lloyd's

Customer Service Champion Breakfast



Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Την Πέμπτη 1 Οκτωβρίου 2015 και με συντονίστρια την κ. Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Επιστημονική Υπεύθυνη, προσκαλέσαμε τα μέλη μας στο Μαρούσι, στην ΟΤΕAcademy, σε μία ενημέρωση εφ' όλης της ύλης για την ανανέωση του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η κ. Ζαρκάδα απάντησε σε όλα τα

ερωτήματα που τέθηκαν και έδωσε τις απαραίτητες διευκρινήσεις.



ACSE

Academy of Customer Service Excellence

με τη συνεργασία του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Το ΕΙΕΠ, στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών του δραστηριοτήτων, δημιούργησε την ακαδημία ACSE - Academy of Customer Service Excellence. Η ακαδημία δημιουργήθηκε με τη συνεργασία και την επιστημονική φροντίδα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Στις 24 - 25 Σεπτεμβρίου & 1 - 2 Οκτωβρίου 2015, πραγματοποιήθηκε το πρόγραμμα, Customer Service Excellence for Front Line Supervisors, το οποίο περιλαμβάνει τη διδασκαλία των πλέον σύγχρονων



θεωριών, σε συνδυασμό με βιωματική εκπαίδευση στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.



Οι εισηγητές του προγράμματος ήταν ο κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, η κ. Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια στο Οικονομικό

Πανεπιστήμιο Αθηνών και ο κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner της Rethink Business Lab.



Την Τρίτη 1 Δεκεμβρίου 2015, πραγματοποιήθηκε η απονομή των πιστοποιητικών στους συμμετέχοντες, στο Mao Café Bar Restaurant, που βρίσκεται στο Μαρούσι, όπου οι προσκεκλημένοι είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν μια ξεχωριστή βραδιά και να διασκεδάσουν.



Στις 5 - 6 & 12 - 13 Νοεμβρίου 2015, το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε και στη Θεσσαλονίκη, υπό την Αιγίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης, με την ευγενική φιλοξενία της Epsilon Net στις εγκαταστάσεις της.



Στο πρόγραμμα Customer Service Excellence for Front Line Supervisors έχουν ήδη εκπαιδευτεί πάνω από 160 στελέχη του Ιδιωτικού και Δημόσιου τομέα, με εξαιρετικά απο-

τελέσματα και εφαρμογές στην καθημερινή τους πρακτική.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACSE βασίζεται στις τελευταίες επιστημονικές εξελίξεις στο χώρο του Customer Excellence σε συνδυασμό



με την εφαρμογή τους στην καθημερινή πραγματικότητα.

Έχει ήδη βοηθήσει στην ανάπτυξη των στελεχών που το παρακολούθησαν, αποσπώντας εξαιρετικά σχόλια και συνεχίζεται με νέο κύκλο από τη νέα χρονιά.

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

Epsilon Net: “Customer Experience: Agile Multichannel Service”



Μίλτος Βαφειάδης, Chief HRM Analyst, Epsilon Net

Η EPSILON NET, την Πέμπτη 8 Οκτωβρίου 2015, μας παρουσίασε στα γραφεία της, στην Αθήνα, ένα case study με θέμα, “Customer Experience: Agile Multichannel Service”.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014, η EPSILON NET κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online - Εναλλακτικά κανάλια». Εισηγητές του Case Study ήταν ο κ. Μίλτος Βαφειάδης, Chief HRM Analyst και η κ. Λίνα Δημητρίου, Support Director.

Η παρουσίαση εστίασε:

- Σε εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας και κανάλια που προάγουν την αμφίδρομη σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη.

- Στη μέγιστη ευελιξία των ομάδων, μέσω της τεχνολογικής εξέλιξης των υποδομών, αλλά και του εκ-συγχρονισμού των διαδικασιών.
- Στην εσωτερική οργάνωση και τις πρακτικές που καθιστούν τον εσωτερικό πελάτη συγκριτικό πλεονέκτημα.



Eurobank Ergasias A.E.: “Εξυπηρέτηση από τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής”



Ομάδα Eurobank: Κτήριο Γενικής Διεύθυνσης Δικτύου

Την Τρίτη 20 Οκτωβρίου 2015, η Eurobank Ergasias AE μας προσκάλεσε στο Κτήριο Γενικής Διεύ-

θυνσης Δικτύου, στην Αθήνα, σε ένα case study με θέμα, “Εξυπηρέτηση από τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής @ Eurobank”.

Ο κ. Άρης Πετρόπουλος, Διευθυντής Περιφέρειας Καταστημάτων και οι δύο νικήτριες των περσινών βραβείων, κ. Δήμητρα Μαρζάβα, Εξυπηρέτηση Πελατείας Κατάστημα Δικτύου NTT, νικήτρια στην κατηγορία «Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών» και κ. Εύα Φακουκάκη, Διευθύντρια καταστήματος Eurobank, νικήτρια της κατηγορίας «Επαγγελματίας της

Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών», αναφέρθηκαν στα παρακάτω:

- Το τραπεζικό κατάστημα ως κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.
- Προσέγγιση πελατών βάσει πραγματικών αναγκών.
- Εξυπηρέτηση με ανθρώπινο πρόσωπο.

Data Communication: “Developing a 360° Customer Care Approach”

Η Data Communication, την Τρίτη 3 Νοεμβρίου 2015, μας παρουσίασε, στα γραφεία της στα Μελίσσια, ένα case study με θέμα, “Developing a 360° Customer Care Approach”.

Η Data Communication το 2014 κέρδισε τα βραβεία «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line» και «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς, Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)».

Η κ. Ζωή Δουζένη, Executive Vice President και ο κ. Πέτρος Κοραλής,

Business Unit Manager, DC Solutions, αναφέρθηκαν στα εξής:

Πολιτική Εξυπηρέτησης Customer Care 360°

- Reactive Customer Support.
- Proactive Customer Support.
- Customer Training - Updating.
- Continuous Upgrade.

Στελέχη Εξυπηρέτησης Πελατών:

- Εκπαίδευση, Αξιολόγηση & Ανάπτυξη.



Πέτρος Κοραλής, Business Unit Manager, DC Solutions, Data Communication

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

Praktiker Hellas: CS Week by Praktiker - "Οδηγός μας η Εξυπηρέτησή σας!"



Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales & HR Director, Praktiker Hellas

Η Praktiker Hellas πραγματοποίησε για τα μέλη του Ινστιτούτου ένα case study με θέμα, - CS Week by Praktiker - "Οδηγός μας η Εξυπηρέτησή σας!" τη Δευτέρα 23 Νοεμβρίου

και την Τρίτη 24 Νοεμβρίου 2015, στα κεντρικά γραφεία της, στον Ταύρο.

Ο κ. Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales & HR Director της Praktiker Hellas, υποδέχτηκε εταιρείες που είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν από



Οι μεγάλοι νικητές!

κοντά τον τρόπο με τον οποίο η Praktiker Hellas γιορτάζει εσωτερικά την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελάτη.

Οι εκπλήξεις ήταν πολλές και ο ενθουσιασμός του κόσμου μεγάλος!

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

Την Τετάρτη 9 Δεκεμβρίου 2015, η Τράπεζα Πειραιώς φιλοξένησε σε κατάστημά της στην περιοχή του Ψυχικού, ένα case study με θέμα, "Πρωώθηση Web & Mobile Banking από το Δίκτυο 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.



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

Καλωσορίζουμε 1 Νέο Μέλος



Ο Μελιάρτος είναι μια νέα πρωτότυπη πρόταση στον τομέα της εστίασης στην Αθήνα.

Είναι ένας πολυχώρος με γεύσεις από την ελληνική παράδοση, που συνδυάζει τέσσερις διαφορετικές γωνίες: το Πιτοπωλείο, το Καφενείο, το Γαλακτοπωλείο και το Κουζίνακι.

Χαρακτηριστικό του καταστήματος, τόσο σε επίπεδο αρχιτεκτονικό όσο και γεύσεων, είναι ότι «παντρεύει»

αρμονικά το παραδοσιακό με το μοντέρνο.

Αυτό που τους ξεχωρίζει είναι η δυνατότητα να ανακαλύπτουν υπέροχα τοπικά προϊόντα, με ονομασία προέλευσης, από παραγωγούς σε όλη τη χώρα και να τα προσφέρουν με έναν εντελώς ιδιαίτερο και πειραματικό τρόπο. Συνδυάζουν παραδοσιακές συνταγές από όλη την Ελλάδα με μοντέρνες πινελιές, δημιουργώντας καινούργιες γευστικές εμπειρίες.

Για τις συνταγές χρησιμοποιούν βασικές πρώτες ύλες, όπως έξτρα παρθένο ελαιόλαδο, φέτα ΠΟΠ, αυγά

αχυρώνα, χειροποίητα αλλαντικά. Τα υλικά προέρχονται από επιλεγμένους Έλληνες παραγωγούς, που καλλιεργούν με μεράκι τη γη τους, δίνοντας έμφαση στην ποιότητα και τη γέυση των προϊόντων τους.

Το όραμά τους είναι η εξάπλωση της ιδέας της σωστής ελληνικής διατροφής. Πιστεύουν ότι η σωστή διατροφή δεν είναι πλεονέκτημα των λίγων: όλοι μπορούν και πρέπει να τρέφονται σωστά, αρκεί να μάθουν πώς να κάνουν την επιθυμία τους, στάση ζωής.

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα