

Πάντα κάτι νέο από το ΕΙΕΠ!

Δείτε στο 33ο τεύχος του ηλεκτρονικού newsletter του ΕΙΕΠ:

- **7η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών σελ. 2**

- (1) CEO Breakfast
- (1) Customer Service Champion Breakfast
- (4) Study Tours
- (4) Case Studies
- (1) Workshop
- (1) Επιμορφωτικό Σεμινάριο

- **Justin King On The Future of Retailing σελ. 3**

- **Συνέδριο «Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών» σελ. 3**

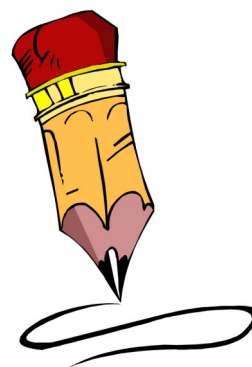
- **Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη σελ. 4**

- MAPFRE ASISTENCIA S.A.
- PERNOD RICARD
- ΘΕΣΣΑΛΙΑ TV Α.Ε. & Εφημερίδα "ΝΕΟΣ ΑΓΩΝ"
- ΞΥΝ ΕΠΕ
- ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.
- ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

- **Νέο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα ΕΙΕΠ - ACSE σελ. 6**

- **Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 6**

- **Επόμενες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 8**



Με μεγάλη συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), εορτάστηκε για 7^η κατά σειρά χρονιά, ο θεσμός της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών», από τις 16 έως και τις 20 Φεβρουαρίου 2015. Το πρόγραμμα των εκδηλώσεων περιελάμβανε βέλτιστες πρακτικές γύρω από την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών στον τόπο μας.



Study Tour Flocafé: “Νέα γενιά καταστημάτων Flocafé (Flocafé Espresso Room)”
Εισηγητές: Γεώργιος Αντώνιος, Market Manager Group Product & Concept Development & Σωτήρης Καμπιώτης, Περιφερειακός Διευθυντής Λειτουργίας Flocafé



Case Study Pernod Ricard Hellas: “Corporate Social networking”
Εισηγητές: Λάμπρος Πάσχος, Τεχνικός Διευθυντής & Κώστας Μιχαηλίδης, Business Development Manager



Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop RESPONSE: “Presentation skills - a practical toolkit”
Εισηγητής: Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια



Case Study Oracle Hellas: “Empowering Great Customer Experiences with Oracle’s Service Solutions”
Εισηγητής: Λεονάρδος Γριέλας, Principal Sales Consultant



CEO Breakfast & Παρουσίαση Στράτου Φανρά, President & Managing Director της Metron Analysis: “Νέο πολιτικό περιβάλλον και δείκτες εμπιστοσύνης της οικονομίας και της αγοράς”, στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport



Study Tour Γέφυρα Α.Ε. & Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε.: “Customer Service & Social Responsibility” Citizen-Customer
Εισηγητές: Benoit Le Bouille, Managing Director, Μόνικα Κουρτέλλα, Head of Customer Service & Γιάννης Φρέρης, Υπεύθυνος Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης



Case Study Philips Ελλάς: “Field Service Automation in Philips Health Systems”
Εισηγητής: Μάριος Χανδρής, Customer Service & Operations Manager



Επιμορφωτικό Σεμινάριο Όμιλος Εταιρειών Mellon: “New technology concepts to drive customer engagement in the retail world”
Εισηγητής: Μάρω Χονδροπούλου, Business Unit Manager, Decision Support Systems



Customer Service Champion Breakfast & Παρουσίαση Ρωμύλου Πολιτόπουλου, CEO της ΞΥΝ+: “Managing with values με έμπνευση από τον Αριστοτέλη το Δίκαιο”, στο Ξενοδοχείο Holiday Inn



Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ - ΔΕΗ Α.Ε.: “Εξυπηρέτηση Πελατών - από το σήμερα στο αύριο”
Εισηγητής: Παλάσα Αμανατίδου, Διευθύντρια Πωλήσεων



Study Tour Infoassist: “Η Εκπαίδευση σαν δομή, έννοια και συνεχής διαδικασία/ Προσέγγιση & Εργαλεία”
Εισηγητές: Τάσος Ανδρικόπουλος, HR Manager & Σπύρος Αθανασόπουλος, Technical Support Supervisor



Study Tour Πειραιώς Direct Services: “Voice IVR @ PDS: now, that is what I call interaction!”
Εισηγητές: Κώστας Καπερνέκας, Contact Center Manager & Χρήστος Τσιριγγούλης, Contact Center Assistant Manager

Justin King on The Future of Retailing



Justin King, CEO (2004 - 2014), Sainsbury's

Την Τρίτη 17 Μαρτίου 2015, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με τη Boussias Communications, διοργάνωσε μια ενδιαφέρουσα απογευματινή εκδήλωση με κεντρικό προσκεκλημένο τον Justin King, επί δεκαετία CEO (2004 - 2014) της γνωστής αλυσίδας καταστημάτων Sainsbury's του Ηνωμένου Βασιλείου, με εξαιρετικά πλούσιο ιστορικό επιτυχημένης πορείας, καθώς ηγήθηκε του turnaround της εταιρίας, αντιστρέφοντας την επί χρόνια αρνητική πορεία της.

Ο Justin King ανέφερε πως όταν ανέλαβε το τιμόνι της Sainsbury's, τα οικονομικά στοιχεία της εταιρίας απείχαν μακράν από τα παλαιότερα εντυπωσιακά μεγέθη του οργανισμού. Ως CEO, κλήθηκε να πιάσει το νήμα από τη βάση. Και η αρχή έγινε με μια εκτενή έρευνα πελατών, η οποία περιελάμβανε την αποστολή ενός εκατομμυρίου επιστολών με συγκεκριμένες ερωτήσεις.

Η ανταπόκριση ήταν θεαματική, καθώς γύρισαν πίσω στον οργανισμό περισσότερα από 250.000 ερωτηματολόγια.

Η ανάλυση των απαντήσεων ανέδειξε 5 βασικούς πυλώνες αλλαγής εταιρικής στρατηγικής: επιστροφή στις θεμελιώδεις αρχές, ανταπόκριση σε όλες τις ανάγκες των πελατών, δημιουργία πελατοκεντρικής κουλτούρας, ευθύτητα στις συναλλαγές με τους προμηθευτές και ευ-

αισθησία στις ανάγκες του περιβάλλοντος και τις ανθρωπίνες σχέσεις.

Ο Justin King, ο επί δεκαετία CEO της βρετανικής αλυσίδας καταστημάτων Sainsbury's (2004-2014), κληρονομήσε ως ιδρυτής ένα από τα πιο αποτυχημένα λιανεμπόρευμα προγράμματα με την ονομασία Sainsbury's Click & Collect. Το αποτέλεσμα: 50% αύξηση πωλήσεων σε έναν χρόνο, 30% απομείωση κόστους λειτουργίας και η Sainsbury's βγήκε στην αγορά ως νικήτρια.

Στις 17 Μαρτίου στο ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, ο Justin King θα μιλήσει με τον τίτλο «The Future of Retailing» στο πλαίσιο του Προγράμματος «Εξυπηρέτηση Πελάτη» του ΕΙΕΠ.



Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

ΣΥΝΕΔΡΙΟ "ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ"



Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

Το περιοδικό Marketing Week διοργάνωσε την Τετάρτη 1 Απριλίου 2015, το συνέδριο «ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ», υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, σε ένα συνέδριο, συγκεντρώθηκαν και

παρουσιάστηκαν κορυφαία case studies εξυπηρέτησης πελατών, σημαντικών επιχειρήσεων, προσφέροντας μια εξαιρετική όσο και μοναδική ευκαιρία στους συνέδρους να δουν και να αποτυπώσουν τη δυναμική του customer service στην πράξη και όχι με θεωρίες.

Επρόκειτο για ένα χρήσιμο οδοιπορικό στις καλύτερες πρακτικές εξυπηρέτησης του πελάτη.

Οι πρακτικές αυτές, άφησαν το δικό τους στίγμα και έκαναν τη διαφορά στις επιχειρήσεις που τις εφάρμοσαν,

ενώ παράλληλα έδωσαν στις επιχειρήσεις ισχυρά πλεονεκτήματα σε σχέση με τον ανταγωνισμό.



MAPFRE | ASISTENCIA

Ο Όμιλος MAPFRE, αποτελεί το μεγαλύτερο ασφαλιστικό και χρηματοοικονομικό όμιλο της Ισπανίας και γενικότερα του Ισπανόφωνου κόσμου. Ιδρύθηκε στη Μαδρίτη το 1933 και κατέχει, την 1^η θέση στην Ισπανία και Λατινική Αμερική, την 1^η θέση σε Solvency γενικών ασφαλειών σε όλη την Ευρώπη και την 6^η θέση Ασφαλιστή Γενικών Ασφαλειών στην Ευρώπη.

Το έτος 2014 ο Όμιλος έκλεισε με συνολικά έσοδα πάνω από 25 δις ευρώ.

Η MAPFRE ASISTENCIA, μέλος του Ομίλου MAPFRE, είναι πολυεθνική εταιρία με άμεση παρουσία σε περισσότερες από 44 χώρες και παγκόσμια κάλυψη, υποστηρίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις 198 εκ. δικαιούχων, αριθμεί περισσότερα από 200.000 σημεία εξυπηρέτησης παγκοσμίως, ενώ το 2014 εξυπηρέτησε 7 εκ. περιστατικά βοήθειας. Κύριο αντικείμενο της εταιρίας είναι η Παροχή Βοήθειας και η Ασφάλιση Ειδικών Κινδύνων, ενώ για περισσότερο από 25 χρόνια στέκεται δίπλα στους πελάτες της, αναπτύσσοντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης και στρατηγικές κοινής δράσης. Το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα: οι καινοτόμες υπηρεσίες και τα προϊόντα υψηλής ποιότητας για τα οποία έχει βραβευθεί διεθνώς.

Η MAPFRE ASISTENCIA, ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1994, αρχικά με την εταιρία παροχής υπηρεσιών EURO-SOS Assistance ενώ το 1997 ιδρύθηκε

και το ασφαλιστικό υποκατάστημα. Το ελληνικό unit ξεκίνησε τις δραστηριότητές του αρχικά προσφέροντας Οδική και Ταξιδιωτική Βοήθεια, ενώ το 1998 εισήγαγε στην ελληνική αγορά το προϊόν «Φροντίδα Ατυχήματος» (Accident Care).

Η MAPFRE ASISTENCIA Ελλάδος, παρέχει υπηρεσίες βοήθειας και προγράμματα ασφάλισης απευθυνόμενη κυρίως στις αγορές του Αυτοκινήτου, του Ταξιδιού, των Ασφαλιστικών εταιριών και των Τραπεζών. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναφέρουμε ότι τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί κατακόρυφη άνοδος εργασιών στα προϊόντα εγγύησης οχημάτων, με αποτέλεσμα σήμερα η MAPFRE να συνεργάζεται με τα μεγαλύτερα brands της ελληνικής αγοράς αυτοκινήτου. Αυτή τη στιγμή η ελληνική θυγατρική παρέχει τις υπηρεσίες της σε 1.800.000 ασφαλισμένους, κατέχοντας την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά βοήθειας με μερίδιο αγοράς 32%.

Κατά το έτος 2014 ο αριθμός εισερχομένων κλήσεων ξεπέρασε τις 500.000, ενώ το 93% των τηλεφωνμάτων απαντήθηκαν στα πρώτα 20 δευτερόλεπτα. Έχοντας ως στόχο την παροχή ακόμη περισσότερο ποιτικής εξυπηρέτησης του πελάτη, η MAPFRE πρωτοπορεί και επενδύει διαρκώς σε νέες τεχνολογίες, τις οποίες αξιοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Το 2008 εισήγαγε στη διαδικασία εξυπηρέτησής της, το πρόγραμμα διαχείρισης στόλου FUTURA. Η εταιρία επένδυσε σε Τεχνολογία GPS, GPRS, Ψηφιακούς χάρτες και εξειδι-

κευμένο λογισμικό 100% in-house και στην εκπαίδευση των συντονιστών βοήθειας και των συνεργατών. Ο πελάτης καλεί και πάλι στο κέντρο βοήθειας, το σύστημα επιλέγει απευθείας το πλησιέστερο όχημα βοήθειας και αποστέλλει το περιστατικό στο Smartphone του οδηγού, ενημερώνοντάς τον αυτόματα και το περιστατικό εξυπηρετείται. Ταυτόχρονα, υπολογίζεται αυτόματα ο χρόνος άφιξης, ενώ παρακολουθείται συνεχώς η εξέλιξη του περιστατικού. Σε περίπτωση απόκλισης από τον εκτιμώμενο χρόνο, ενεργοποιείται ειδοποίηση και το συντονιστικό κέντρο λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα ώστε να τηρήσει την υπόσχεσή της στον πελάτη για άμεση εξυπηρέτηση. Το αποτέλεσμα: Το 87% των περιστατικών που λαμβάνουν χώρα στα μεγάλα αστικά κέντρα, εξυπηρετούνται σε λιγότερο από 30 λεπτά, ενώ ο μέσος χρόνος αναμονής είναι 19 λεπτά!

Το 2013, προχώρησε ένα βήμα ακόμα και για πρώτη φορά στην Ελλάδα, εισήγαγε τη χρήση tablets στις υπηρεσίες Φροντίδας Ατυχήματος αλλάζοντας κυριολεκτικά τα δεδομένα. Με φιλοσοφία ξεκάθαρα πελατοκεντρική προς τους Εταιρικούς της πελάτες και κυρίως προς τον τελικό πελάτη, ψηφιοποίησε την όλη διαδικασία.

Με τις παραπάνω ενέργειες κατάφερε να αγγίξει Ποσοστά Ικανοποίησης Πελατών της τάξης του 99%! Το αποτέλεσμα: Ταχύτερη εξυπηρέτηση & περισσότερα χαμόγελα για τους πελάτες της.



Pernod Ricard Hellas

Ο όμιλος Pernod Ricard είναι ένας από τους δύο ηγέτες, σε παγκόσμιο επίπεδο, της κατηγορίας αλκοολούχων ποτών και οίνου και απασχολεί 18.523 εργαζόμενους σε 80 χώρες.

Στην Ελλάδα η Pernod Ricard δραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο

στην αγορά ποτού με προϊόντα ηγέτες στην κατηγορία τους, όπως το Chivas Regal, την Absolut, το Jameson Irish Whiskey και το κουβανέζικο ρούμι Havana Club.

Το πλούσιο χαρτοφυλάκιο της διαθέτει ακόμη διεθνώς αναγνωρισμένες μάρκες όπως το Ballantine's, το Beefeater, την Olmeca, το Malibu και τη σαμπάνια G.H. Mumm, καθώς και αποκτήματα που εδραιώνουν τη

θέση του ομίλου στην ελληνική αγορά, όπως το ούζο MINI Μυτιλήνης.

Η Pernod Ricard Hellas προωθεί με συνέπεια την υπεύθυνη κατανάλωση των αλκοολούχων ποτών από ενήλικες, εφαρμόζοντας τους κανόνες δεοντολογίας για τη διαφήμιση και προώθηση των προϊόντων της.



ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΝΕΟΣ ΑΓΩΝ
Η ΑΡΧΑΙΟΤΕΡΗ ΚΛΗΜΕΡΙΝΗ
ΠΡΟΙΝΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ

Η Θεσσαλία Τηλεόραση μαζί με το ειδησεογραφικό site thessaliatv.gr, την εφημερίδα «ΝΕΟΣ ΑΓΩΝ» και το «Ράδιο Θεσσαλία Fm 96» αποτελούν ένα δυναμικό γκρουπ μέσωσ ενημέρωσης που παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στο χώρο των media στην Κεντρική Ελλάδα.

Η Θεσσαλία Τηλεόραση με κεντρικό studio στη Λάρισα και studios και παραρτήματα στις υπόλοιπες θεσσαλικές πόλεις, διαθέτει σύγχρονα μηχανήματα ψηφιακής ανάλυσης και εκπομπής, δορυφορικό up link για ζωντανές δορυφορικές συνδέσεις

από κάθε γωνιά του πλανήτη και μεταφέρει τον παλμό της τοπικής ειδησεογραφίας, ανελλιπώς από το 1993 που ιδρύθηκε.

Με άρτια εκπαιδευμένους εργαζόμενους, δημοσιογράφους, τεχνικούς και τμήμα επικοινωνίας - marketing με εργασιακή εμπειρία και σπουδές στο αντικείμενο τους, έχει κατορθώσει να κατακτήσει την πρώτη θέση σε τηλεθέαση αλλά και αξιοπιστία στην περιοχή της Θεσσαλίας.

Η καθημερινή εφημερίδα «Νέος Αγών» ιδρύθηκε το 1935. Εκδίδεται όλες τις ημέρες της εβδομάδας σε 20 και 24 σελίδες με 6 ή 8 έγχρωμες μεγάλου παραδοσιακού σχήματος (μέγεθος εφημερίδας Καθημερινή),

με ημερήσια κυκλοφορία 8.500-9.000 φύλλων. Είναι η πρώτη σε αναγνωσιμότητα αναλογικά με τον πληθυσμό, με ποσοστό 66,3% (σύμφωνα με πανελλήνια έρευνα της PRS) και 85.886 αναγνώστες ημερησίως (σύμφωνα με την Πανελλήνια έρευνα της MRB-VPIC-METRON ANALYSIS).

Η γεωγραφική περιοχή της Θεσσαλίας θεωρείται η πρωτεύουσα των περιφερειακών εφημερίδων και ειδικότερα στην Καρδίτσα ο «Νέος Αγώνας», χαρακτηρίζεται ως εκδοτικό θαύμα όσον αφορά τη διεισδυτικότητά του στην τοπική κοινωνία αφού με την κυκλοφορία του συναγωνίζεται με «μεγάλες» αθηναϊκές εφημερίδες.

ΕΥΝ

Η ΕΥΝ είναι μια εταιρία Management Consulting. Το όραμά της είναι να κατέχει ηγετική θέση στο ελληνικό Consulting επιχειρήσεων.

Ηγετική θέση σημαίνει να είναι οι

καλύτεροι και ελληνικό Consulting σημαίνει εμπνευσμένο από την ελληνική ιστορία, φιλοσοφία και κουλτούρα.

Μοιάζει κάπως έτσι...

- Ο ήρεμος πραγματισμός οδηγεί στη βέλτιστη προσέγγιση.
- Η αγάπη για το καινούργιο με σεβασμό στο παλαιό συμβάλλει στη

σωστή καινοτομία.

- Η εκτίμηση με βάση τη λογική και το συναίσθημα βοηθάει να διαχειρίζονται καλύτερα τους ανθρώπους.
- Η πίστη πως υπάρχει ζωή μετά το θάνατο, δημιουργεί χώρο για δικαιοσύνη και αρετή στο παρόν.
- Το ενδιαφέρον προσφέρει αποτέλεσμα πέρα από τις προσδοκίες.



Η εταιρία **ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.** συστάθηκε με αποκλειστικό σκοπό την υλοποίηση της Σύμβασης Παραχώρησης που αφορά στο σχεδιασμό, τη χρηματοδότηση, την κατασκευή και λειτουργία του αυτοκινητόδρομου Ελευσίνα- Κόρινθος- Πάτρα- Πύργος- Τσακώνα. Είναι από τα σημαντικότερα έργα στρατηγικής σημασίας, καθώς συνδέει την πρωτεύουσα της χώρας με τη σημαντικότερη πύλη της Ελλάδας στην Ευρώπη, το λιμάνι της Πάτρας.

Η Ολυμπία Οδός είναι μια κοινοπραξία ελληνικών και ξένων εταιριών οι οποίες είναι οι VINCI CONCESSIONS S.A.S. (29.9%), HOCHTIEF PPP SOLUTIONS (17%), ΑΚΤΩΡ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΕΙΣ Α.Ε. (17%), J&P ΑΒΑΞ Α.Ε. (17%), ΓΕΚ



ΤΕΡΝΑ Α.Ε. (17%) και ΑΘΗΝΑ ΑΤΕ (2,1%).

Ο νέος, σύγχρονος και άνετος αυτοκινητόδρομος θα προσφέρει μια αναβαθμισμένη και ασφαλέστερη σύνδεση προς το νοτιοδυτικό τμήμα της Ελλάδας και συγκεκριμένα προς και από το λιμάνι της Πάτρας, τους αρχαιολογικούς χώρους και τις τουριστικές περιοχές και θα ενισχύσει τις εξαγωγές και την αγροτική παραγωγή.

Ταυτόχρονα, από τον Αύγουστο 2008, με την έναρξη της Παραχώρησης εγκαταστάθηκε στο Έργο (και ειδικότερα στο τμήμα από την Ελευσίνα έως την Πάτρα, συνολικού μήκους 201,5 χλμ.) μόνιμος μηχανισμός λειτουργίας - ο Λειτουργός (ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.) -

με αρμοδιότητα τη συλλογή διοδίων, την εξυπηρέτηση πελατών, τη διαχείριση κυκλοφορίας και την τακτική συντήρηση.

Με περισσότερα από 400 άτομα προσωπικό, ανάμεσα στα οποία υπάλληλοι περιπολίας, ομάδες επέμβασης και προσωπικό τεχνικής συντήρησης, σε συνεργασία με εξειδικευμένους υπεργολάβους (οδική βοήθεια, εξειδικευμένους συντηρητές, κλπ.), καθώς και τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (Τροχαία και Πυροσβεστική), η ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ βρίσκεται σε διαρκή ετοιμότητα (24 ώρες την ημέρα και 365 ημέρες το χρόνο) για την παροχή οδικής βοήθειας στους διερχόμενους οδηγούς σε περίπτωση συμβάντος, καθώς και για την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου διορθωτικής και προληπτικής συντήρησης του δικτύου.

Academy of Customer Service Excellence – ACSE με τη συνεργασία του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Μετά την επιτυχημένη υλοποίηση του 1ου ACSE, που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2014, το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, συνέχισε δυναμικά τις εκπαιδευτικές του δράσεις και πραγματοποίησε το 2ο ACSE - Customer Service Excellence for Front Line Supervisors, στις 5 - 6 και 12 - 13 Μαρτίου 2015.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιελάμβανε τη διδασκαλία των νεότερων θεωριών και βιωματική εκπαίδευση στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές σε ειδικά θέματα εξυπηρέτησης πελατών.

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 RBL.



Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing
Partner, RBL

Η απονομή των πιστοποιητικών εκπαίδευσης θα γίνει την Τρίτη 21 Απριλίου 2015, στο MARCH στο Γκάζι.

Μέσα στις επόμενες ημέρες θα λάβετε ενημέρωση σχετικά με τις ημερομηνίες διεξαγωγής του επόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος.



Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

RESPONSE: “Presentation Skills - a practical toolkit”



Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια,
RESPONSE

Την Τρίτη 3 Φεβρουαρίου 2015 και τη Δευτέρα 9 Φεβρουαρίου 2015, η RESPONSE μας παρουσίασε ένα επι-

μορφωτικό εργαστήριο με θέμα, “Presentation Skills - a practical toolkit”, στο κτίριο των Αττικών Διαδρομών στην Παιανία.

Η κ. Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια της RESPONSE, αναφέρθηκε στα παρακάτω:

Η ικανότητα παρουσιάσεων είναι μια αναγκαιότητα για τα στελέχη, είτε απευθύνονται στον εσωτερικό είτε στον εξωτερικό πελάτη. Στο σύντομο αυτό εργαστήριο αναπτύχθηκαν, με διαδραστικό τρόπο,

τα βασικά χαρακτηριστικά του αποδοτικού παρουσιαστή και τα ουσιώδη για τη δημιουργία χρηστικού περιεχομένου παρουσίασης.



INFOASSIST: “Η Εκπαίδευση σαν δομή, έννοια και συνεχής διαδικασία”



Τάσος Ανδρικόπουλος, HR Manager, INFOASSIST

Την Τετάρτη 25 και την Πέμπτη 26 Φεβρουαρίου 2015, ο κ. **Τάσος Ανδρικόπουλος**, HR Manager και ο κ. **Σπύρος Αθανασόπουλος**, Technical Support Supervisor της INFOASSIST, μας προσκάλεσαν στα γραφεία της

εταιρίας στη Λ. Αλεξάνδρας, σε ένα Study Tour με θέμα, “Η Εκπαίδευση σαν δομή, έννοια και συνεχής διαδικασία/ Προσέγγιση & Εργαλεία”.

Η INFOASSIST στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς - Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» και μας παρουσίασε το λόγο της βράβευσής της.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε ήταν η εξής:

- Η έννοια της εκπαίδευσης: Ανάγκες (εταιρικές και τμηματικές). Σημαντικότητα για τον οργανισμό.
- Η διαχείριση της εκπαίδευσης.

Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Προϊστάμενοι.

Εκπαιδευτές.

- Η δομή.

Εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Υλικό.

Μέθοδοι Παράδοσης και εργαλεία.

Αξιολόγηση.

Διορθωτικές ενέργειες/ Βελτίωση.



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



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

Η Data Communication, την Τετάρτη 18 Μαρτίου 2015, μας παρουσίασε στα γραφεία της, στα Μελίσσια, ένα Case Study με θέμα, “Developing a 360° Customer Care Approach”.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014, η Data Communication κέρδισε το βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς, Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)» και μας παρουσίασε τις



Μαριλίσ Αφιώνη, HR Generalist, Data Communication

πρακτικές που ακολουθεί και οδήγησαν στη βράβευσή της.

Εισηγητές του Case Study ήταν ο κ. **Πέτρος Κοραλής**, Business Unit Manager, DC Solutions και η κ. **Μαριλίσ Αφιώνη**, HR Generalist.

Η παρουσίαση εστίασε σε:

- Πολιτική Εξυπηρέτησης Customer Care 360°.

Reactive Customer Support.

Proactive Customer Support.

Customer Training - Updating.

Continuous Upgrade.

- Στελέχη Εξυπηρέτησης Πελατών: Εκπαίδευση, Αξιολόγηση και Ανάπτυξη.

ΟΤΕ ΑΕ: “Συναισθηματική Εξυπηρέτηση”



Απόστολος Μάρης, Υποδιευθυντής Ανάπτυξης Σχεδιασμού & Υποστήριξης Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Σταθερής & Κινητής, ΟΤΕ ΑΕ

Την Τρίτη 31 Μαρτίου 2015, ο ΟΤΕ ΑΕ μας προσκάλεσε στο κτίριο της Πατησίων, στην Αθήνα, σε ένα Case Study με θέμα, “Συναισθηματική

Εξυπηρέτηση”.

Ο ΟΤΕ ΑΕ στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 κέρδισε το βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς, Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)» και παρουσίασε τις πρακτικές που ακολουθεί, επενδύοντας στην ανθρώπινη διάσταση της εξυπηρέτησης.

Ο κ. **Απόστολος Μάρης**, Υποδιευθυντής Ανάπτυξης Σχεδιασμού & Υποστήριξης Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Σταθερής & Κινητής, αναφέρθηκε στα παρακάτω:

- Επενδύοντας στην ανθρώπινη διάσταση της Εξυπηρέτησης.
- Αγγίζοντας συναισθηματικά τον

Πελάτη.

- Η δύναμη της συλλογικής προσπάθειας.
- Πίσω από τα νούμερα και την τεχνολογία, οι άνθρωποι επικοινωνούν και δημιουργούν ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης.



Πρόγραμμα Απρίλιος - Μάιος 2015

Απρίλιος 2015

Θεματική Ενότητα: Back Office

Παρασκευή 24 Απριλίου 2015

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.

Θέμα: "Back Office Αττικής Οδού: πίσω από κάθε διέλευση υπάρχει ένας άνθρωπος, μια οικογένεια, ένας σκοπός μετακίνησης"

Τρίτη 28 Απριλίου 2015

Samsung Electronics Hellas

Θέμα: "Samsung Customer Care Back Office: Στο επίκεντρο ο Άνθρωπος!"

Μάιος 2015

Θεματική Ενότητα: Διαχείριση Παραπόνων

Δευτέρα 11 Μαΐου 2015

PUBLIC

Θέμα: "Τι κοινό έχουν: Μια κυρία που βγήκε για shopping και θέλει να δώσει νερό στο σκύλο της, ένα cd του Μίκη Θεοδωράκη στην Αλάσκα & ένα σπασμένο phone;

Διαχείριση Αιτημάτων στα Public day to day"

Τετάρτη 20 Μαΐου 2015

ManpowerGroup

Θέμα: "Η έννοια της διαπραγμάτευσης στη Διαχείριση Παραπόνων"

