

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2014

#proudtoserve

Η 5η τελετή απονομής των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών», πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 16 Δεκεμβρίου 2014, στο "ΘΕΑΤΡΟΝ", Κέντρο Πολιτισμού "Ελληνικός Κόσμος", υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, του Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού, του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων & βιομηχανιών, του ΣΕΤΕ σύνδεσμος ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων και του ΣΕΚΕΕ σύνδεσμος εταιρειών κινητών εφαρμογών Ελλάδος.

Σε μία λαμπερή βραδιά, παρουσία σημαντικών προσωπικοτήτων του επιχειρηματικού κόσμου, βραβεύθηκαν εταιρείες και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα της εξυπηρέτησης του πελάτη, 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 ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, σε έντεκα διαφορετικές κατηγορίες, οι οποίες καλύπτουν όλα τα πεδία της εξυπηρέτησης πελατών.

Για ακόμα μια χρονιά, το βραβείο που παρέλαβαν οι νικητές, φιλοτέχνησε η κ. Μικαέλα Θεοδωράκου.



Η παρουσιάστρια της φετινής τελετής απονομής, κ. Κάτια Μακρή, υποδέχτηκε σημαντικές παρουσίες του επιχειρηματικού κλάδου, που πρωταγωνίασαν και πέτυχαν να προάγουν την καινοτομία και τη δυναμική της εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα τους. Η κ. Μακρή, καλωσορίζοντας τους προσκεκλημένους, ανέφερε: «Είναι μεγάλη τιμή που είμαι εδώ μαζί σας, για να γιορτάσουμε τα 10 χρόνια του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών αλλά και την 5η διοργάνωση του θεσμού των Βραβείων του. Βρισκόμαστε εδώ για να τιμήσουμε και να επιβραβεύσουμε την υγιή επιχειρηματικότητα, την οποία εσείς εκπροσωπείτε και είναι ότι έχει απομείνει ως ελπίδα σε αυτή τη χώρα. Είμαστε εδώ για να τιμήσουμε όλους εκείνους που είναι αφοσιωμένοι στην

εξαιρετική εξυπηρέτηση πελάτη και φυσικά για να προβάσουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές που ακολουθούν εταιρείες και οργανισμοί στην Ελλάδα».



Νίκος Χατζηνικολάου, Guest Speaker της διοργάνωσης

Ο κ. Νίκος Χατζηνικολάου, ως guest speaker της φετινής διοργάνωσης, έκανε τη δική του παρέμβαση για τις πρακτικές της εξυπηρέτησης πελατών, τοποθετήθηκε για την καινοτομία που διέπει το σύστημα της εξυπηρέτησης πελατών και απένειμε το Βραβείο Real Group Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών».



Κάτια Μακρή, Παρουσιάστρια της βραδιάς

Περιεχόμενα

- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 σελ. 1
- Καλωσορίζουμε 2 Νέα Μέλη σελ. 7
- Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 8
- Νέο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα ΕΙΕΠ - ACSE σελ. 9
- 7η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών σελ. 10

Chief Judge

• Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές:

- Παρασκευάς Αργουσλίδης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Γεώργιος Δουκίδης, Καθηγητής ΟΠΑ, Διευθυντής του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου & Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Αντώνης Ζαΐρης, Σύμβουλος Επιχειρήσεων σε θέματα Οργάνωσης και Διοίκησης Πωλήσεων
- Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Προκόπης Θεοδωρίδης, Επίκουρος Καθηγητής Μάρκετινγκ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων, Πανεπιστήμιο Πατρών
- Αθανάσιος Μιχιώτης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- Γεώργιος Μπάλας, Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Άγγελος Παντουβάκης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Παναγιώτης Πολυχρονίου, Επίκουρος Καθηγητής, Οργανωσιακής Συμπεριφοράς και Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων, Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών
- Αικατερίνη Σαρρή, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών και Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Λεωνίδας Χυτήρης, Καθηγητής, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων:

- Άγγελος Αγγελίδης, Διευθύνων Σύμβουλος των εταιρειών MELLON CONTACT SERVICES & BLUE SPHERE, Όμιλος MELLON
- Χριστίνα Αλεβίζου, Γενική Διευθύντρια, TNT Ελλάδος
- Νίκος Βαρβαδούκας, Digital & CRM Director Greece & Cyprus, Public
- Ιάκωβος Γιαννακλής, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής/Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Δικτύου Καταστημάτων, Eurobank Ergasias AE
- Ζωή Δουζένη, Executive Vice President, Data Communication
- Αλέξανδρος Καραβίτης, Managing Partner, Διευθυντής Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών, VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Μον. ΕΠΕ
- Σοφοκλής Καρακοβούνης, Customer Operations Director, 360 Connect
- Έφη Κορμηνού, Managing Partner, BUSY BUILDING
- Δημήτρης Μανδαλώζης, Διευθυντής Στρατηγικής & Οργάνωσης, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ
- Παντελής Πάνος, General Manager, ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΚΛΑΣΣΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
- Παναγιώτης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, AIA
- Πασχάλης Πεταλάς, Διευθυντής Customer Intelligence & Experience, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΑΕ
- Στέλιος Πιρπινιάς, Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής & Marketing HSBC Ελλάδος, HSBC Bank plc Greece
- Παρασκευή Σαραντιδίου, Head of the Marketing Department, DEREΕ (Αμερικάνικο Κολέγιο Ελλάδος)
- Πόπη Σκαγιά, Γ' Διευθύνουσα Σύμβουλος & Marketing Director, SKAG (ΣΚΑΓΙΑΣ Α.Β.Ε.Ε.)
- Γιώργος Σταύρου, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing, Sofitel Athens Airport
- Χάρης Στρατουδάκης, Chief Operations Officer, ING Greece
- Πόπη Τασιογιαννοπούλου, Operations Excellence Manager, TUI HELLAS AE
- Νέλλη Τζάκου, Γενική Διευθύντρια Λειτουργιών Ομίλου, ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
- Έλενα Φίλη, Γενική Διεύθυνση, ΦΙΛΗΣ Glass
- Karolos Forst, Γενικός Διευθυντής, NETLINK
- Antulio Richetta, Director, IBI Group

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Στη συνέχεια, το λόγο έλαβε ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε., κ. Frank Thibaut, ο οποίος, αφού ευχαρίστησε τους προσκεκλημένους για την παρουσία τους, δήλωσε: «Η αποψινή βραδιά είναι πολύ σημαντική για όλους εμάς στο Ινστιτούτο και πιστεύω και για όλους εσάς που είστε εδώ. Όχι μόνο γιατί θα βραβεύσουμε τους καλύτερους στην εξυπηρέτηση Πελατών, αλλά και για κάτι άλλο, πολύ σημαντικό: Γιατί με τη σημερινή μας παρουσία δηλώνουμε απερίφραστα ότι οι θετικές δυνάμεις της Ελληνικής αγοράς υπάρχουν, ότι ακόμη και σε δύσκολες εποχές και θα έλεγα τώρα περισσότερο από ποτέ, είμαστε αποφασισμένοι να πάμε μπροστά, να γίνουμε καλύτεροι στον τρόπο που εξυπηρετούμε τον Πελάτη στην Ελλάδα και να ανεβάσουμε το επίπεδο πιο ψηλά. Φέτος σε αυτή τη βραδιά γιορτάζουμε και τη συμπλήρωση των 10 χρόνων από την

ίδρυση του ΕΙΕΠ το 2004 και τα 5 χρόνια των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών και εύχομαι η προσπάθεια αυτή που κάνουμε όλοι μαζί να συνεχιστεί με την ίδια επιτυχία και ένταση».



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

Την επιστημονική βαρύτητα του θεσμού ενίσχυσε και φέτος με τη συμμετοχή του, ως Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής των βραβείων, ο καθηγητής Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ο οποίος, αφού μίλησε για το θεσμό των βραβείων, παρουσίασε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε. Στη συνέχεια, τόνισε: «Είμαστε περήφανοι να εξυπηρετούμε. Είμαστε περήφανοι να συμβάλουμε σε ανθρωποκεντρικές δομές που επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση του ατόμου, σαν πελάτη, σαν καταναλωτή, σαν συνεργάτη, σαν στέλεχος, σαν εργαζόμενο, σαν προμηθευτή ή σαν τον απλό πολίτη, που καμιά φορά τον ξεχνάμε.»

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλους τους χορηγούς των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2014

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:





Χρήστος Πάλλης, ΕΟΤ
Βασίλης Χαλκιάς, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.

Ο κ. Βασίλης Χαλκιάς, Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε. απένειμε στον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού ΕΟΤ,

τιμητική διάκριση για το σύνολο της προσφοράς του στον Ελληνικό Τουρισμό στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης Πελατών. Ο κ. Χαλκιάς, δήλωσε: «Η Ελλάδα αποτελεί κορυφαίο τουριστικό προορισμό παγκοσμίως ιδιαίτερα την τελευταία δεκαετία που ο αριθμός των τουριστών αυξάνεται σταθερά. Αυτή η συνεχώς αυξανόμενη παρουσία τουριστών καθώς και το προφίλ του σημερινού επισκέπτη, έχουν διαφοροποιήσει και εμπλουτίσει τις υπηρεσίες του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος της χώρας μας καθώς και την ανάπτυξη αντίστοιχης υποδομής της Εξυπηρέ-

τησης Πελατών. Σήμερα είναι ιδιαίτερη τιμή και χαρά για εμένα και για τις Αττικές Διαδρομές να απονέμουν αυτή τη διάκριση στον ΕΟΤ, τιμώντας τον για το σύνολο της προσφοράς του στον Ελληνικό Τουρισμό στο πλαίσιο Εξυπηρέτησης του Πελάτη - Επισκέπτη της χώρας μας». Ο κ. Χρήστος Πάλλης, Πρόεδρος του ΕΟΤ, παρέλαβε το βραβείο και αφού ευχαρίστησε για την τιμή, συνεχάρη το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, για την πολύ σημαντική δουλειά που κάνει στην οικονομία και την αγορά.



Βραβείο Real Group

Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Σωτήρης Συρμακέζης, Τράπεζα Πειραιώς
Λία Φραγκούλη, Τράπεζα Πειραιώς
Νίκος Χατζηνικολάου, Real Group

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Στη σκηνή ανέβηκε ο κ. Νίκος Χατζηνικολάου, Πρόεδρος του Real Group, για να παραδώσει το «Βραβείο Real Group - Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών». Ο κ. Χατζηνικολάου δήλωσε: «Είναι ένα βραβείο που δείχνει το δρόμο, στον οποίο πρέπει να κινηθεί η ελληνική οικονομία, σε αυτή την πολύ δύσκολη περίοδο που διανύουμε. Παράλληλα δίνει κίνητρο στους νέους ανθρώπους να σκεφτούν και να σχεδιάσουν μια άλλη μέρα».

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε

η Τράπεζα Πειραιώς και το βραβείο παρέλαβε η κ. Λία Φραγκούλη, Manager, Δ/ση Customer Experience & Intelligence και ο κ. Σωτήρης Συρμακέζης, Γενικός Διευθυντής της Τράπεζας Πειραιώς, ο οποίος εξέφρασε τη χαρά του για το βραβείο αυτό, που συνδυάζει την καινοτομία με την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Υποψηφιότητες:

SKAG
OTE Α.Ε.

ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Βραβείο ΟΤΕ

Ομάδα της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office



Raluca Radu, Samsung Electronics Hellas
Κώστας Κωνσταντίνου, ΟΤΕ



Το «Βραβείο ΟΤΕ - Ομάδα της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office» απένειμε ο κ. Κώστας Κωνσταντίνου, Υποδιευθυντής Προϊοντικής Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής του ΟΤΕ, ο οποίος εξέφρασε τη χαρά του, που ο ΟΤΕ συμμετέχει και στηρίζει το θεσμό των βραβείων, όλα αυτά τα χρόνια.

Το βραβείο απονεμήθηκε στη Samsung Electronics Hellas και η κ. Raluca Radu, Contact Center Coordinator της Samsung, που παρέλαβε

το βραβείο, δήλωσε περήφανη που βρίσκεται εδώ σήμερα. Ευχαρίστησε το ΕΙΕΠ για την οργάνωση και ανέφερε ότι όλο και περισσότερες εταιρείες θα πρέπει χρόνο με το χρόνο να συμμετέχουν στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέλος, ευχαρίστησε την ομάδα της για το εξαιρετικό έργο.

Υποψηφιότητες:

CARGLASS SA
SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS A.E.

EUROBANK HOUSEHOLD LENDING BUSINESS
YUBOTO LTD





Πέτρος Κοραλής, DATA COMMUNICATION
Βαγγέλης Αγαπητός, COSMOTE



Ο κ. Βαγγέλης Αγαπητός, Διευθυντής Εμπορικών Θεμάτων Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και κινητής της Cosmote, παρουσίασε το «Βραβείο COSMOTE: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας». Ο κ. Αγαπητός, δήλωσε ιδιαίτερα ευτυχής που βρίσκεται σε μία από τις μεγαλύτερες εκδηλώσεις της ελληνικής αγοράς και της ελληνικής οικονομίας.

Το βραβείο απονεμήθηκε στην Data Communication και το βραβείο παρέλαβε ο κ. Πέτρος Κοραλής, Busi-

ness Unit Manager, DC Solutions, ο οποίος δήλωσε υπερήφανος για τη βράβευση αυτή, τονίζοντας ότι η διάκριση αυτή έρχεται να επιβραβεύσει την ποιότητα του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης και υποστήριξης των πελατών της.

Υποψηφιότητες:

DATTA COMMUNICATION
INFOASSIST

HELLAS DIRECT
TNT



Βραβείο DHL EXPRESS (HELLAS)

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας



Σάντυ Χειλαδάκη, ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ
Ελευθέριος Σαμαράς, DHL EXPRESS ΕΛΛΑΔΑΣ, Κύπρου & Μάλτας



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της DHL Express Ελλάδας, Κύπρου & Μάλτας, κ. Ελευθέριος Σαμαράς, παρέδωσε το «Βραβείο DHL EXPRESS (HELLAS): Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας», στον ΟΤΕ. Ο κ. Σαμαράς τόνισε: «Είμαστε πραγματικά ιδιαίτερα χαρούμενοι, που συμμετέχουμε σε αυτό το θεσμό καθώς η εξυπηρέτηση πελατών βρίσκεται στο DNA μας».

Το βραβείο παρέλαβε η κ. Σάντυ Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & μικρομε-

σαιών Επιχειρήσεων Σταθερής & Κινητής, η οποία ανέφερε: «Ο ΟΤΕ έχει καταβάλει τα τελευταία χρόνια μια τεράστια προσπάθεια μετασχηματισμού με επίκεντρο τον πελάτη και την εμπειρία του, προσπαθώντας να αγγίξει συναισθηματικά τους ανθρώπους της αλλά και τους πελάτες της και φαίνεται πως τα κατάφερε».

Υποψηφιότητες:

360 CONNECT A.E.
VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

EPSILON NET A.E.
ΟΤΕ A.E.

Βραβείο EPSILON NET

Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Σπύρος Αθανασόπουλος, INFOASSIST
Ιωάννης Μίχος, EPSILON NET A.E.



Το «Βραβείο EPSILON NET: Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» απένειμε ο κ. Ιωάννης Μίχος, CEO της EPSILON NET, ο οποίος ανέφερε τα εξής: «Στην EPSILON NET βλέπουμε το μέλλον. Νοιώθω ότι τα επόμενα βήματα θα δικαιώσουν αυτή την επιμονή μας να επενδύουμε, μέσα σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες που διανύουμε».

Το βραβείο απονεμήθηκε στην INFOASSIST και ο κ. Σπύρος Αθανασόπουλος, Technical Support Super-

visor, που παρέλαβε το βραβείο, δήλωσε: «Η εκπαίδευση για εμάς είναι μια συνεχής διαδικασία, δε σταματάει ποτέ. Να ευχηθώ να βγούμε από την οικονομική και κυρίως ηθική κρίση που περνάμε και να καταφέρουμε να την κάνουμε εκπαιδευτικό υλικό για αποφυγή επανάληψης στο μέλλον».

Υποψηφιότητες:

DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
INFOASSIST

EUROBANK ERGASIAS A.E.
KOSMOCAR VOLKSWAGEN

Βραβείο EUROBANK

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online - Εναλλακτικά Κανάλια



Ιωάννης Μίχος, EPSILON NET A.E.

Βασιλική Αναγνώστου, EPSILON NET A.E.

Ιάκωβος Γιαννακλής, EUROBANK ERGASIAS A.E.



Ο κ. Ιάκωβος Γιαννακλής, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής/ Επικεφαλής Γενικής Διεύθυνσης Δικτύου Καταστημάτων Eurobank, παρουσίασε το «Βραβείο EUROBANK: Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online - Εναλλακτικά Κανάλια». Ο κ. Γιαννακλής, ιδιαίτερα χαρούμενος για τη συμμετοχή τους στα Βραβεία τόνισε: «Είστε οι άνθρωποι που παρέχετε εξαιρετικό service και κατάπληκτη εξυπηρέτηση στο πελατολόγιο των ελληνικών εταιρειών στη χώρα μας και αποτελείτε όλοι εξαιρετικά παραδείγματα εξυπηρέτησης

πελάτη». Το βραβείο κέρδισε η EPSILON NET. Ο κ. Ιωάννης Μίχος, CEO και η κ. Βασιλική Αναγνώστου, Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος, ανέβηκαν στη σκηνή να παραλάβουν το βραβείο τους. Η κ. Αναγνώστου ανέφερε: «Το βραβείο αυτό για εμάς έχει ιδιαίτερη αξία γιατί από τα πρώτα βήματά μας στην πληροφορική, επενδύσαμε στην εξυπηρέτηση πελάτη».

Υποψηφιότητες:

360 CONNECT A.E.
EPSILON NET A.E.

VIVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝ. ΕΠΕ
VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΤ



Βραβείο E-VALUE

Μάντζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Ευαγγελία Φακουκάκη,
EUROBANK ERGASIAS A.E.



Eurobank

Το «Βραβείο E-VALUE: Μάντζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών», ανέβηκε στη σκηνή για να απονεμίσει η κ. Τάνια Πανταζή, Εμπορική Διευθύντρια Ελλάδος E-VALUE, η οποία δήλωσε: «Πιστεύουμε και επενδύουμε στην αξία που έχει ο κάθε άνθρωπος ξεχωριστά, αλλά πάνω από όλα στην αξία της ομάδας, γι' αυτό σήμερα είμαστε εδώ να βραβεύσουμε τον επικεφαλής μιας τέτοιας ομάδας».

Νικήτρια αναδείχθηκε η κ. Ευαγγελία Φακουκάκη, Διευθύντρια

καταστήματος Eurobank Λεωφ. Δικαιοσύνης στο Ηράκλειο Κρήτης, η οποία δήλωσε: «Χαίρομαι πολύ που η εξυπηρέτηση αποκτά τη σημασία και την αξία που πρέπει πάντοτε να έχει. Γιατί η εξυπηρέτηση είναι αξία και είναι πολιτισμός».

Υποψηφιότητες:

Ευαγγελία Φακουκάκη, Διευθύντρια Καταστήματος, EUROBANK ERGASIAS A.E.
Άννα Πουλιπούλη, Δ/τρια Καταστήματος My market Ιστιάδας, METRO A.E.B.E.
Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής, YUBOTO LTD
Ευθυμία Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης, ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ

Βραβείο KOSMOCAR VOLKSWAGEN

Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων



Μαρία Στάθη, PUBLIC

Κωνσταντίνος Οικονόμου, KOSMOCAR



Ο κ. Κωνσταντίνος Οικονόμου, Διευθυντής After Sales της Kosmocar, απένειμε το «Βραβείο KOSMOCAR VOLKSWAGEN: Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων». Ανέφερε δε, τα εξής: «Θα θέλαμε να συγχαρούμε το έργο του Ινστιτούτου για την προσπάθεια που κάνει να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες του προς τον πελάτη. Η ατομική πρωτοβουλία αναδεικνύεται μέσα από την ομαδική προσπάθεια, ώστε μια εταιρεία να αναδειχθεί πρώτη μεταξύ ίσων».

Νικήτης της κατηγορίας αναδείχθη-

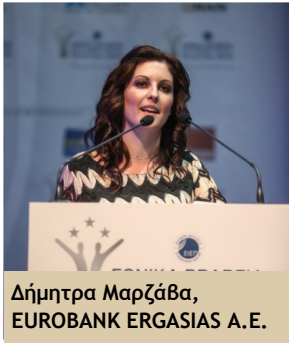
καν τα PUBLIC και το βραβείο παρέλαβε η κ. Μαρία Στάθη, Supervisor του τμήματος Customer Passion, η οποία ανέφερε: «Το βραβείο αυτό είναι το αποτέλεσμα μιας καθημερινής και ομαδικής προσπάθειας που κάνουμε όλοι εμείς στα PUBLIC, με σκοπό όχι μόνο την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών μας αλλά πάνω από όλα των ενθουσιασμό τους».

Υποψηφιότητες:

DHL EXPRESS (HELLAS) S.A. SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS A.E.
PUBLIC VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΤ



Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών



Δήμητρα Μαρζάβα,
EUROBANK ERGASIAS A.E.



Eurobank

Ο κ. Λάμπρος Πάσχος, Industrial & Quality Assurance Director της PERNOD RICARD HELLAS παρουσίασε το «Βραβείο PERNOD RICARD HELLAS: Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών». Ο κ. Πάσχος, συνεχάρη το Ινστιτούτο για τα 10 χρόνια λειτουργίας του και για τα 5 χρόνια που κλείνουν φέτος τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και ευχήθηκε να τα πολλαπλασιάσει κατά δεκάδες.

Το βραβείο κέρδισε η κ. Δήμητρα Μαρζάβα, Εξυπηρέτηση Πελατείας,

Κατάστημα Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Θήβας, η οποία αφού ευχαρίστησε για την τιμή που της έγινε να πάρει αυτό το βραβείο, τόνισε: «Πιστεύω, ότι ένας, ένας μπορούμε να κάνουμε τη διαφορά».

Υποψηφιότητες:

Δήμητρα Μαρζάβα, Εξυπηρέτηση Πελατείας, Κατάστημα Δικτύου Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Θήβας, EUROBANK ERGASIAS A.E.

Σταύρος Λαμπρινίδης, Barista Trainer, FLOCAFE

Γεώργιος Μήτσιου, Customer Service Representative, VODAFONE -

PANAFON AEET

Σταύρος Βρατσάλης, Εσωτερικές Λειτουργίες & Οργάνωση, ΦΙΛΗΣ GLASS ΕΠΕ



Βραβείο RESPONSE

Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Φίλιππος Τσούρμας,
EUROBANK ERGASIAS A.E.



Eurobank

Το «Βραβείο RESPONSE: Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών», ανέβηκε στη σκηνή για να απονεμίσει η κ. Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια της Response, η οποία δήλωσε: «Στη RESPONSE είμαστε βέβαιοι ότι το customer service δεν είναι τμήμα, είναι πεποίθηση, που γίνεται συμπεριφορά και διέπει όλη την εταιρεία και αυτό προσπαθούμε να διδάξουμε».

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε ο κ. Φίλιππος Τσούρμας, Διευθυντής Περιφέρειας Καταστημάτων

Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης της EUROBANK. Ο κ. Τσούρμας δήλωσε: «Νοιώθω μεγάλη χαρά και τιμή για την αποψινή διάκριση. Αυτή η διάκριση είναι το επιστέγασμα μιας συστηματικής και μεθοδικής δουλειάς, έχοντας στο επίκεντρο την άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη».

Υποψηφιότητες:

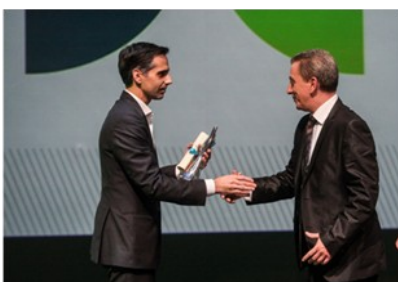
Γαβριέλα Μιχαήλ, Manager Πληροφοριών Καταλόγου, COSMOTE KINHTES THΛEΠIKOINΩNIES A.E.

Βασιλική Αναγνώστου, Αναπληρώτρια Διευθύνουσα Σύμβουλος, EPSILON NET A.E.

Φίλιππος Τσούρμας, Διευθυντής Περιφέρειας Καταστημάτων Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, EUROBANK ERGASIAS A.E.

Βραβείο VODAFONE

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line



Πέτρος Κοραλής, DATA COMMUNICATION
Παναγιώτης Γεωργιόπουλος, VODAFONE



Ο κ. Παναγιώτης Γεωργιόπουλος, Commercial Operations Director της VODAFONE, απένειμε το «Βραβείο VODAFONE: Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line», ο οποίος τόνισε: «Η αποτελεσματική λειτουργία του front line στο σύγχρονο περιβάλλον προσδιορίζεται από την ανάπτυξη δεξιοτήτων, την καινοτομία και την ταχύτητα στην ποιότητα εξυπηρέτησης πελατών».

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε η εταιρεία DATA COMMUNICATION και το βραβείο παρέλαβε ο κ.

Πέτρος Κοραλής, Business Unit Manager, DC Solutions της εταιρείας, ο οποίος ανέφερε «Μέσα από μια ενιαία πελατοκεντρική προσέγγιση, μέσα από πραγματικό ενδιαφέρον και σεβασμό για τον πελάτη και μέσα από ομαδική και μεθοδική δουλειά, καταφέρνουμε να πετύχουμε τέτοιες διακρίσεις. Μπράβο σε όλη την ομάδα».

Υποψηφιότητες:

CARGLASS SA

DATA COMMUNICATION

EUROBANK ERGASIAS A.E.

TUI HELLAS AE

Καλωσορίζουμε 2 Νέα Μέλη



Η NET TRUST ιδρύθηκε το 2013 έχοντας ένα μακροπρόθεσμο όραμα, να προσθέσει αξία σε πραγματικό χρόνο σε κάθε καμπάνια που αναλαμβάνει παρέχοντας στους πελάτες της μία ολοκληρωμένη λύση call center που συμπεριλαμβάνει διαχείριση inbound calls, outbound sales και υπηρεσίες back office.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες της συνδυάζουν έμπειρες και ποιοτικές ομάδες πωλήσεων, πρωτοφανή ευελιξία ανάλογα με τις ανάγκες της καμπάνιας και μία δέσμευση να υπερβαίνει τις ανάγκες του πελάτη σε κάθε έργο που αναλαμβάνει.

Η φιλοσοφία της NET TRUST επικεντρώνεται στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον καταναλωτή και στην εξυπηρέτηση των αναγκών του, μέσω χρήσης νέων τεχνολογιών.

Αποτελεί στρατηγική πολιτική της εταιρείας, να παρέχει στους πελάτες της, υπηρεσίες σταθερής ποιότητας και να παρακολουθεί τις ανάγκες των πελατών και τις εξελίξεις της τεχνολογίας, ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υπηρεσίες που να εξασφαλίζουν συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών.

Ο πρωταρχικός της στόχος είναι να προωθήσει και να εξυπηρετήσει με επιτυχία τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του κάθε πελάτη σαν να ήταν δικά της.

Η NET TRUST διαθέτει άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό με έμπειρα και ικανά στελέχη.

Από το πρώτο στάδιο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού της, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην επιλογή ατόμων με άριστες ικανότητες στην επικοινωνία.

Μετά την πρόσληψη υπάρχει συνεχής εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες, ώστε να είναι τα στελέχη της πάντοτε πλήρως ενημερωμένα και έτοιμα να αντιμετωπίσουν ποιοτικώς κάθε επικοινωνιακή ανάγκη των πελατών της.



Η OTEAcademy (Ανώνυμη Εκπαιδευτική Εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε.), μέλος του Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ, έχει αντικείμενο την παροχή πρωτοποριακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του σύγχρονου επαγγελματία, σε σύγχρονες εγκαταστάσεις υψηλών προδιαγραφών.

Στόχος της OTEAcademy, είναι να προσφέρει εκπαιδευτικές λύσεις που απαντούν με ολοκληρωμένο τρόπο στα επιχειρηματικά ζητούμενα των εταιρειών και παράλληλα να δώσει στους επαγγελματίες εφόδια και γνώσεις που μπορούν να αξιοποιηθούν σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

Η Εκπαίδευση γίνεται με επίκεντρο τον άνθρωπο.

Ο ρόλος της εκπαιδευτικής διαδικασίας επικεντρώνεται στα εξής:

- να δώσει έμφαση στον εκπαιδευόμενο και τις ανάγκες του,
- να δημιουργήσει θετική διάθεση και θετικές εμπειρίες για την εκπαίδευση και τη μάθηση,
- να βοηθήσει τον εκπαιδευόμενο να ανακαλύψει τα πλεονεκτήματα της επανεκπαίδευσης,
- να κάνει την εκπαίδευση ευχάριστη και αποδοτική, για τον ίδιο και την εταιρεία του,
- να αποκτά τα απαραίτητα εφόδια για να μετασχηματίσει τη γνώση σε πράξη, άμεσα και αποτελεσματικά,
- να καλύπτει συνεχώς τα όποια κενά του,
- να μπορεί να παρακολουθεί τις σύγχρονες εξελίξεις,
- να αντιμετωπίζει τις προκλήσεις της ζωής, όχι ως θεατής αλλά ως πραγματικός πρωταγωνιστής,
- να διαχειρίζεται καλύτερα τη ζωή του, προσωπική και επαγγελματική.

Η OTEAcademy δημιουργεί πρωτοποριακά προγράμματα που φέρνουν τον εκπαιδευόμενο πιο κοντά στη δουλειά του, χρησιμοποιώντας μοναδικά εργαλεία εκπαίδευσης.

Επίσης, η OTEAcademy είναι πιστοποιημένος συνεργάτης των μεγαλύτερων διεθνών φορέων και ινστιτούτων καθώς και πιστοποιημένο εξεταστικό κέντρο.

Έχει εξασφαλίσει σημαντικές απόκλειστικές συνεργασίες και παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα υψηλού επιπέδου που καταλήγουν στην αντίστοιχη πιστοποίηση.

Διαθέτει πιστοποιημένους εισηγητές με πολυετή εμπειρία καθώς και σύγχρονα εργαστήρια για πρακτική άσκηση, με εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας.

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

COSMOTE A.E.: “Ο κόσμος μας, εσύ”



Σάντυ Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρ. Σταθερής & Κινητής, ΟΜΙΛΟΣ ΟΤΕ

Την Παρασκευή 24 Οκτωβρίου 2014, η κ. **Σάντυ Χειλαδάκη**, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής & Κινητής, μας προσκάλεσε στο

κτίριο της Cosmote στα Άνω Πατήσια, σε ένα Study Tour με θέμα, “Ο κόσμος μας, εσύ”.

Η COSMOTE A.E. στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013 κέρδισε το βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς- Μεγάλη Ομάδα» και μας παρουσίασε το λόγο της βράβευσής της, επιδεικνύοντας το κλειδί της επιτυχίας της.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε ήταν η εξής:

- Η εμπειρία του πελάτη στο επίκεντρο.

- “Οι άνθρωποί μας” το κλειδί της επιτυχίας μας.
- Η τεχνολογική υπεροχή στην υπηρεσία του πελάτη και των ανθρώπων μας.



KOSMOCAR - AUDI: “Διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών”



Κωνσταντίνος Οικονόμου, Διευθυντής After Sales, Kosmocar A.E.

Η KOSMOCAR-AUDI, την Παρασκευή 14 Νοεμβρίου 2014, μας παρουσίασε στα γραφεία της, στην Αργυρούπολη, ένα Case Study με θέμα, “Διαδικασίες Διαχείρισης Παραπόνων Πελατών”.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013, η KOSMOCAR - AUDI κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς - Διαχείριση Παραπόνων».



Σοφία Μανιάτη, Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Πελατών, Kosmocar A.E.

Εισηγητές του Case Study ήταν ο κ. Κωνσταντίνος Οικονόμου, Διευθυ-

ντής After Sales και η κ. **Σοφία Μανιάτη**, Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Πελατών.

Η παρουσίαση εστίασε:

- Λειτουργία τμήματος εξυπηρέτησης πελατών.
- Ενέργειες πρόληψης & αποφυγής παραπόνων.
- Διαδικασία επίλυσης παραπόνων και περαιτέρω κλιμάκωση.
- Διαδικασία συνεχούς βελτίωσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

ING A.E.: “Διαδικασίες Εξυπηρέτησης Εσωτερικού Πελάτη”



Ελευθερία Δεσίπρη, Προϊσταμένη Help Desk, ING A.E.

Την Τρίτη 2 Δεκεμβρίου 2014, η ING A.E. μας προσκάλεσε στα γραφεία της, στην Καλλιθέα, σε ένα Case

Study με θέμα, “Διαδικασίες Εξυπηρέτησης Εσωτερικού Πελάτη”.

Η κ. **Καρίνα Περέιρα**, Διευθύντρια Marketing και η κ. **Ελευθερία Δεσίπρη**, Προϊσταμένη Help Desk της ING A.E., αναφέρθηκαν στα παρακάτω:

- Παρουσίαση ηγετικής θέσης της ING στον ασφαλιστικό χώρο.
- Λειτουργία τμήματος Help Desk.
- Στρατηγική σημασία τμήματος.
- Δυνατά σημεία τμήματος εξυπηρέτησης πελατών.

- Διαδικασία συνεχούς βελτίωσης στην εξυπηρέτηση Εσωτερικών Πελατών.



Καρίνα Περέιρα, Διευθύντρια Marketing, ING A.E.

Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

YUBOTO LTD: "Life Goes Mobile"



Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής, Yuboto Ltd

Η YUBOTO LTD, την Τρίτη 21 Ιανουαρίου 2015, μας παρουσίασε, στο Κτίριο των Αττικών Διαδρομών στην Παιανία, ένα επιμορφωτικό σεμινά-

ριο με θέμα, "Life Goes Mobile". Εισηγητής του σεμιναρίου ήταν ο Εμπορικός Διευθυντής της Yuboto Ltd, κ. Ανδρέας Κωνσταντινίδης.

Το σεμινάριο επικεντρώθηκε στα hot facts & τα figures της πλέον ανερχόμενης αγοράς μέσα σε 90'.

Συγκεκριμένα, ο κ. Κωνσταντινίδης, αναφέρθηκε σε:

- δείκτες,
- τάσεις,

- trends και
- εργαλεία Mobile Marketing.



Νέο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα ΕΙΕΠ- ACSE

Academy of Customer Service Excellence – ACSE

με τη συνεργασία του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Την Παρασκευή 21 & το Σάββατο 22 Νοεμβρίου 2014, το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, πραγματοποίησε τη διημερίδα Mini ACSE.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιελάμβανε τη διδασκαλία βέλτιστων πρακτικών σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και είχε διαδραστικό χαρακτήρα. Παρουσιάστηκαν συνοπτικές αναφορές/ μελέτες των ενοτήτων που περιλαμβάνει το πλήρες πρόγραμμα της Ακαδημίας.

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.

Τη διημερίδα είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν 30 εταιρείες - μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ, ενώ σε όλους τους συμμετέχοντες του προγράμματος δόθηκε πιστοποιητικό παρακολούθησης, σε ειδική εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε την Παρασκευή, 9 Ιανουαρίου 2015, στο κτίριο των Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Το επόμενο εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί τον Μάρτιο του 2015.



Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



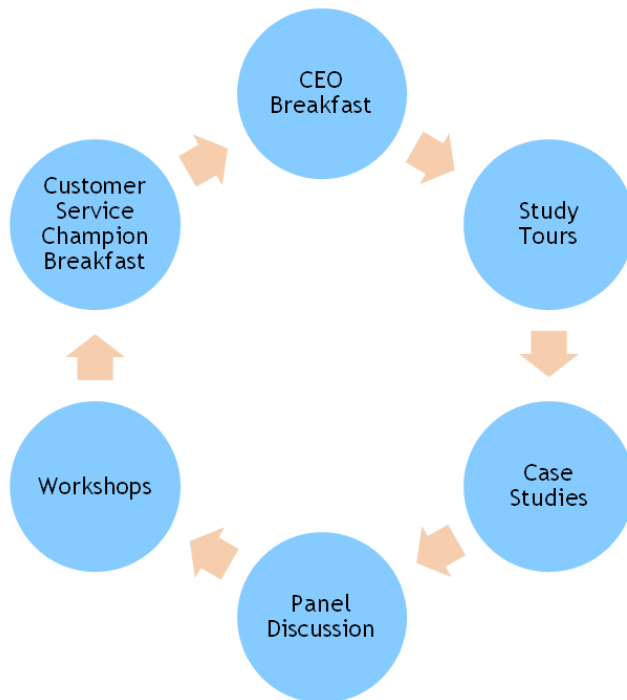
Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner, RBL



7η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Δευτέρα 16 Φεβρουαρίου - Παρασκευή 20 Φεβρουαρίου 2015

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών σας προσκαλεί
να συμμετάσχετε και φέτος στην **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών**,
που σαν στόχο έχει την **αναγνώριση** και την **ανάδειξη** της σημαντικότητας της ποιοτικής εξυπηρέτησης
πελατών στις επιχειρήσεις και στο κοινωνικό σύνολο,
αλλά και την **επιβράβευση** των ανθρώπων που συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση και την υποστήριξη των
πελατών καθημερινά.



Το πρόγραμμα της Εθνικής Εβδομάδας βρίσκεται υπό διαμόρφωση.

Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στην ιστοσελίδα του ΕΙΕΠ: www.customerservice.gr