

Τακτική Γενική Συνέλευση Διενέργεια Αρχαιρεσιών Εκλογής νέου Δ.Σ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σας καλεί σε Τακτική Γενική Συνέλευση και για τη διενέργεια αρχαιρεσιών για την εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου, την

Τρίτη, 10 Ιουνίου 2014 και
ώρα **18.30μ.μ.** στο
Ξενοδοχείο «King George»

και θα βρίσκεται σε απαρτία «όσα μέλη και αν παρευρίσκονται».

Θέματα Ημερήσιας Διάταξης:

1. Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης
2. Εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής
3. Έκθεση Πεπραγμένων Δ.Σ.
4. Οικονομικός Απολογισμός
5. Παρουσίαση Έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή
6. Απαλλαγή Δ.Σ.
7. Παρουσίαση υποψηφίων
8. Εκλογές Ανάδειξης Νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής

Η συμμετοχή σας στη Γενική Συνέλευση είναι απαραίτητη και ιδιαίτερα σημαντική.

Σας καλούμε να συμμετέχετε και εσείς ενεργά στην κοινή μας προσπάθεια, αφού μόνο έτσι το Ε.Ι.Ε.Π. μπορεί να συνεχίσει πιο δυνατό και με ακόμη μεγαλύτερη ορμή το έργο του, να μεγιστοποιήσει την επιρροή του και να πετύχει τους στόχους του.

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Frank Thibaut: Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, Αττικές Διαδρομές



Ο Frank Thibaut γεννήθηκε στο Καμερούν το 1968.

Είναι απόφοιτος του Πανεπιστημίου Aix en Provence με σπουδές στο Επιχειρηματικό Δίκαιο Διοίκησης Μεταφορών και στα Οικονομικά (MBA).

Είναι Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στην εταιρεία «Αττικές Διαδρομές ΑΕ», εταιρεία Λειτουργίας και

Συντήρησης της Αττικής Οδού, με βασικά αντικείμενα το στρατηγικό σχεδιασμό και υλοποίηση της εταιρικής εμπορικής πολιτικής, τη διαχείριση των διοδίων και του Call Center, το δίκτυο πωλήσεων και το σύστημα ηλεκτρονικής εγγραφής. Παράλληλα από το 2011, παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στη διαχείριση των διοδίων και στην εμπορική πολιτική της Εγνατίας Οδού, στο πλαίσιο σύμβασης της «Εγνατία Οδός ΑΕ» με την «Αττικές Διαδρομές ΑΕ».

Η εταιρεία «Αττικές Διαδρομές» είναι μέλος του ΕΙΕΠ από το 2006. Από το 2010, ο Frank Thibaut είναι μέλος του Δ.Σ..

Έχει διατελέσει Γεν. Γραμματέας του ΕΙΕΠ και θέτει ξανά υποψηφιότητα.

Περιεχόμενα

Τακτική Γενική Συνέλευση

και

Υποψήφιοι για τη στελέχωση

του Δ.Σ.

σελ. 1

9ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής

στην Εξυπηρέτηση Πελατών

σελ. 5

Καλωσορίζουμε 6 νέα Μέλη

σελ. 6

Επιτυχημένες εκπαιδευτικές

δραστηριότητες

σελ. 10

Πρόσκληση σε εκπαιδευτική

δραστηριότητα

σελ. 11

Γεώργιος Πανηγυράκης: Καθηγητής Marketing, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΑΣΟΕΕ)



Ο Γεώργιος Πανηγυράκης είναι καθηγητής στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΣΟΕΕ) από το 2002.

Είναι πτυχιούχος της ΑΣΟΕΕ, κάτοχος Μ.Σc. στη Διοικητική Μάρκετινγκ και κάτοχος Ph.D. στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων και τη Διαφήμιση.

μηση από το University College of Wales, Μ. Βρετανία.

Έχει διδάξει σαν τακτικός καθηγητής στο Groupe ESSEC, Paris (Γαλλία) και στο University of Stirling, Stirling (Μ. Βρετανία), ενώ έχει διατελέσει Επισκέπτης Καθηγητής σε μεταπτυχιακά προγράμματα πανεπιστημίων στη Γαλλία, την Ισπανία και την Κίνα. Από το 1998, διδάσκει στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό πρόγραμμα.

Το ερευνητικά του ενδιαφέροντα καλύπτουν τους χώρους της Διοίκησης των Επιχειρήσεων και του Μάρκετινγκ, της Ολοκληρωμένης Επικοινωνίας, της Διοίκησης Επώνυμου Προϊόντος, του Διεθνούς Εξαγωγικού Μάρκετινγκ και του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών.

Έχει γράψει 12 βιβλία πάνω στα θέματα ενδιαφέροντός του, ενώ έχει δημοσιεύσει πάνω από 80 επιστημονικές εργασίες σε διεθνή συνέδρια, επιστημονικούς τόμους και ακαδημαϊκά περιοδικά, όπως: «Corporate Communications: an International Journal», «Journal of Marketing Communications», «International Journal of Advertising» κ.α..

Έχει παρουσιάσει ένα μεγάλο αριθμό εργασιών του στη Βρετανική, Γαλλική, Ευρωπαϊκή, Αμερικανική και Παγκόσμια Ακαδημία Μάρκετινγκ στις οποίες είναι μέλος.

Είναι σύμβουλος, εκπαιδευτής και συνεργάτης στην εκπόνηση μελετών σε Διεθνείς Οργανισμούς, σε Εθνικούς Οργανισμούς και σε πολλές επιχειρήσεις.

Δημήτρης Γεωργόπουλος: Γενικός Γραμματέας, Ομάδα Αιγαίου



Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος είναι Γενικός Γραμματέας της Ομάδας Αιγαίου. Η Ομάδα Αιγαίου, Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία, δραστηριοποιείται τα τελευταία 20 χρόνια, επισκεπτόμενη με φουσκωτά σκάφη τα μικρά & ακριτικά νησιά του Αιγαίου, προσφέροντας υπηρεσίες υγείας, παιδείας, πολιτισμού και υποδομών.

Έχουν παρασχεθεί ιατρικές εξετάσεις σε πάνω 5.000 κατοίκους και έχει κατασκευασθεί πλήθος έργων (αφαλατώσεις, γήπεδα, γυμναστή-

ρια, εξοπλισμός σχολείων).

Η συμμετοχή της ΟΑ στο ΔΣ του ΕΙΕΠ θα ενισχύσει τον πυλώνα της εξυπηρέτησης του πολίτη και θα φέρει πιο κοντά τις εταιρείες μέλη του σε βιωματικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων της ενημέρωσης/εκπαίδευσης, management, team-building, coaching.

Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος είναι σήμερα Business Development Advisor & Executive Coach. Έχει ευρεία εμπειρία σε θέματα στρατηγικής, όπως ανάπτυξης αγορών, προϊόντων & εταιρειών, ανάπτυξη δικτύων διανομής & εξυπηρέτησης, Customer Value Management, risk management, e-business, Leadership & HR.

Στο χώρο της εξυπηρέτησης πελατών έχει δημιουργήσει πλήθος υπηρεσιών, όπως υποδομές, μεθοδολογίες, εκπαιδευτικές διαδικασίες.

Έχει διατελέσει Γενικός Εμπορικός Διευθυντής, Chief Operating Officer,

μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής και του ΔΣ της GENIKI Bank. Στη Millennium Bank, Δ/ντής Marketing & CVM καθώς και Δ/ντής Εναλλακτικών Δικτύων. Στην Τράπεζα Πειραιώς, Δ/ντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής, θέση που είχε και στη ΧΙΟΣBANK, καθώς και IT Operations Manager, στην ίδια τράπεζα.

Είναι ιδρυτικό μέλος (και επί σειρά ετών μέλος του ΔΣ σε διάφορες θέσεις) του ΕΙΕΠ και πιστοποιημένος Επιθεωρητής του ΕΙΕΠ σε θέματα συνολικής διασφάλισης ποιότητας στην εξυπηρέτηση.

Έχει σπουδάσει οικονομικά και πληροφορική, έχοντας εκπαιδευτεί στα Societe Generale Corporate University, ESCP-EAP, INSEAD, Πανεπιστήμιο Πειραιά, CCS College.

Γιώργος Βασιλαράς: Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής - Διεθνείς Δραστηριότητες, Όμιλος Εστίασης Goody's - Everest



Ο Γιώργος Βασιλαράς γεννήθηκε στην Αθήνα, σπούδασε οικονομικά στο Deree College (BA) και Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Harvard Business School (MBA). Έχει εργαστεί τόσο στην Ελλάδα Kraft Jacobs Suchard, Δέλτα Πρότυ-

πος Βιομηχανία Γάλακτος) όσο και στις Ηνωμένες Πολιτείες (Bain & Company) σε θέσεις που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (από την ανάπτυξη διεθνών δραστηριοτήτων μέχρι την ανάπτυξη νέων προϊόντων και από τον οικονομικό σχεδιασμό μέχρι τη διαχείριση δικτύων λιανεμπορίου).

Ως μέλος της διοικητικής ομάδας της Bain & Company χειρίστηκε πελάτες όπως η Gillette, η Oral B, η Duracell, η Stimson Lane, η ACCO Brands, το Αμερικανικό Πεντάγωνο και η Burger King.

Το Σεπτέμβριο του 2003, επέστρεψε στην Ελλάδα και ανέλαβε τη θέση του Διευθυντή Λειτουργίας & Ποιότητας

της Αλυσίδας Εστιατορίων Goody's για την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Το Σεπτέμβριο του 2010, ανέλαβε τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Goody's A.E. και το Νοέμβριο του 2013 ανέλαβε τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή των Διεθνών Δραστηριοτήτων για όλα τα σήματα του Ομίλου - Goody's, Everest, Flocafé και La Pasteria - σε 10 χώρες.

Συμμετέχει ως εκπρόσωπος της Goody's στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών από το 2004, ανέλαβε τη θέση του Αντιπροέδρου το 2007 και είναι Πρόεδρος του Ινστιτούτου από το Μάιο του 2010.

Αναστάσιος Μιχαλόπουλος: Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Infoassist



Ο Αναστάσιος Μιχαλόπουλος είναι Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της Infoassist A.E. και έχει διατελέσει Αντιπρόεδρος και Οικονομικός Διευθυντής τα προηγούμενα χρόνια.

Εργάζεται στην εταιρεία από το 2003 και είναι κάτοχος πτυχίου Οικονομικών. Διαθέτει μεγάλη εμπειρία σε θέματα Διοίκησης, Στρατηγικής Ανάπτυξης

και Οικονομικής Διαχείρισης, ενώ μεγάλο μέρος της προϋπηρεσίας του έχει αποκτηθεί σε πολυεθνικές εταιρείες.

Τα τελευταία τρία χρόνια έχει κάτω από τη δική του επίβλεψη και τα θέματα λειτουργιών της εταιρείας, καθώς και το εμπορικό κομμάτι με κύριο μέλημα την επέκταση σε νέους κλάδους και υπηρεσίες.

Αρτέμης Μυρόπουλος: Partner Response, Linkage Greece



Ο Αρτέμης ξεκίνησε ως Partner στη Response International το 2000. Από τότε έχει ηγηθεί του τμήματος Business Consulting, του τμήματος Εκπαίδευσης και HR, ενώ ανέλαβε και την επέκταση της εταιρείας στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης. Από το 2001 έως το 2007, εγκαθίδρυσε και υποστήριξε τα γραφεία HR Development σε Ρουμανία, Βουλγαρία και Σερβία.

Ως Executive Coach, ο Αρτέμης πιστεύει πως στηρίζοντας τα στελέχη, τους βοηθάς να επιτύχουν περισσότερα και να αναπτύξουν μια ισχυρή αυτοπεποίθηση και αισιοδοξία. Αυτό τους επηρεάζει θετικά στην επικοινωνία τους με τους προϊσταμένους, τους συνεργάτες και τους υφισταμένους τους και έχει επίδραση και στην προσωπική τους ζωή. Είναι πιστοποιημένος Coach της Linkage και έχει υποστηρίξει στα πλαίσια προγραμμάτων coaching ένα σημαντικό αριθμό senior στελεχών στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Έχει πολυετή εμπειρία στα καταναλωτικά προϊόντα και τις υπηρεσίες. Εργάστηκε 8 χρόνια στις Πωλήσεις και το Marketing της Johnson & Johnson και ως Διευθυντής Πωλήσεων στη Beiersdorf. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου συμμετείχε ενεργά στην αλλαγή

του Ευρωπαϊκού Εμπορικού περιβάλλοντος λαμβάνοντας μέρος σε διεθνείς ομάδες και δουλεύοντας πάνω σε projects όπως European Price Harmonization, International Account Planning, Efficient Consumer Response Initiatives. Ο Αρτέμης ηγήθηκε αρκετών διαπραγματευτικών ομάδων σε τοπικές και διεθνείς συμφωνίες με το λιανεμπόριο και εγκατέστησε δίκτυα διανομής για αρκετές προϊόντικές κατηγορίες. Από το 2008 εργάζεται για την καθιέρωση της Linkage Inc στην Ελλάδα, ενός οργανισμού που αποτελεί την ταχύτερα αναπτυσσόμενη εταιρεία παγκοσμίως με εξειδίκευση στην Ανάπτυξη Ηγεσίας & Οργανισμών. Έχει πτυχίο Μηχανολόγου Μηχανικού από τα ΤΕΙ Αθήνας, Δίπλωμα Marketing από το Chartered Institute of Market-

ing από το Chartered Institute of Marketing του Λονδίνου και MSc στο HR & Performance Management από το University of Leicester. Ζει στην Αθήνα, είναι παντρεμένος και έχει 3 κόρες.

Ο Αρτέμης έχει συμμετάσχει σε πληθώρα προγραμμάτων ανάπτυξης για εταιρείες όπως οι: Astir Hotels, ΔΕΗ, Fage, Friesland, Galenica, Intersports, Johnson & Johnson, Marfin Bank,

Mercedes Benz, Motorola, Nireas, Papasotiriou, Piraeus Bank, Renault, Roche, Sarantis, Vodafone, Wilo. Ξεκίνησε την ίδρυση του ΕΙΕΠ & ηγείται του AMCHAM Leadership Committee.

Βενετία Κουσσία: Πρόεδρος και Διευθύνουσα Σύμβουλος, ManpowerGroup



Η Δρ Βενετία Κουσσία είναι Πρόεδρος και Διευθύνουσα Σύμβουλος της ManpowerGroup, της κορυφαίας εταιρείας καινοτόμων λύσεων

Ανθρώπινου Δυναμικού στον κόσμο. Στη μακρόχρονη επαγγελματική της πορεία έχει διοικήσει εταιρείες διαφόρων μεγεθών και κλάδων, χαράζοντας βιώσιμες στρατηγικές σε συνθήκες διαρκούς αλλαγής.

Πιστεύει στη δύναμη του παραδείγματος, στην κοινωνική προσφορά, στις προοπτικές της ελληνικής οικονομίας, στο χτίσιμο υγιών θεσμών, στη δύναμη του ενός και στη δύναμη της ομάδας. Κάνει πράξη τα πιστεύω της μέσα από τους επαγγελματικούς και κοινωνικούς φορείς στους οποίους μετέχει, μαχόμενη για τη διαμόρφωση ενός Επιχειρηματικού Οικοσυστήματος, το οποίο ενθαρρύνει τη

βιώσιμη ανάπτυξη. Παράλληλα, αφιερώνει τον προσωπικό της χρόνο σε δράσεις που βοηθούν τα άτομα να αναπτύξουν και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους, ξεπερνώντας αποκλεισμούς και διακρίσεις λόγω φύλου, ηλικίας ή άλλων παραγόντων.

Έχει σπουδάσει Στρατηγικό Σχεδιασμό (Ph.D. in Corporate Strategic Planning) και Έρευνα Αγοράς (M.Phil. in Market Research) στο Πανεπιστήμιο του Newcastle Upon Tyne της Μεγάλης Βρετανίας και Διοίκηση Επιχειρήσεων (BSc in Business Administration) στο Deree American College of Greece.

Άγγελος Αγγελίδης: Δ/νων Σύμβουλος, Mellon Contact Services & BlueSphere & Υπεύθυνος Δραστηριοτήτων & Υπηρεσιών Call Center & Outsourcing, Όμιλος Εταιρειών Mellon



Ο Άγγελος Αγγελίδης γεννήθηκε στην

Αθήνα και είναι κάτοχος BSc in Marketing Management από το Αμερικάνικο Κολέγιο Αθηνών. Η συνεργασία του με τον Όμιλο Εταιρειών Mellon ξεκίνησε το 2002 στην Ελλάδα. Το 2005, ανέλαβε τη θέση του Γενικού Διευθυντή της Mellon Romania με έδρα το Βουκουρέστι. Το 2009, επέστρεψε στην Ελλάδα και ανέλαβε καθήκοντα Group Business Line Head για τις δραστηριότητες Call Center και Debt Recovery του Ομίλου Εταιρειών Mellon. Από το 2011 έως σήμερα, εκτελεί

χρέη Διευθύνοντα Συμβούλου της Mellon Contact Services της θυγατρικής Εταιρείας του Ομίλου Εταιρειών Mellon στην Ελλάδα, ενώ παράλληλα είναι Υπεύθυνος των Δραστηριοτήτων και Υπηρεσιών Call Center και Outsourcing σε επίπεδο Ομίλου.

Είναι μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΣΕΔΑ (Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων). Έχει πάνω από 15 έτη εμπειρία ως ανώτερο διοικητικό στέλεχος.

Ιωάννης Μποζοβίτης: Sales and HR Director, Praktiker Hellas



Ο Ιωάννης Μποζοβίτης έχει μεγαλώσει στο Mannheim της Γερμανίας, διαθέτει σπουδές στην Παιδαγωγική,

πτυχίο στο Sales Management και έχει εκπαιδευτεί στην Ελλάδα και το εξωτερικό σε ποικίλα θέματα, που αφορούν στις πωλήσεις, στην ηγεσία, στη διοίκηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και στην καινοτομία. Κατά το παρελθόν έχει εργαστεί, επί σειρά ετών, στη Γερμανία, με τελευταία επαγγελματική θέση αυτή του Δ/ντη Καταστήματος μεγάλης λιανεμπορικής εταιρείας. Στην Praktiker Hellas είναι στέλεχος από το 1992, όπου κατείχε τη θέση του Διευθυντή Πωλήσεων για 13 χρό-

νια. Το Φεβρουάριο του 2011, ανέλαβε και τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού. Από τη θέση αυτή είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής της εταιρείας, καθώς και της στρατηγικής που αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό της.

Είναι από τα ιδρυτικά μέλη του Ινστιτούτου Πωλήσεων Ελλάδος και τα τελευταία 2 χρόνια εκπρόσωπος της εταιρείας Praktiker Hellas στο ΕΙΕΠ.

9

Ελληνικό Συνέδριο
Κορυφής στην
Εξυπηρέτηση Πελατών



360° Customer Value Perception

Τρίτη 24 Ιουνίου 2014, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza

Μια σφαιρική προσέγγιση της δημιουργίας αξίας για τον πελάτη και την επιχείρηση

AGENDA

8:30 - 9:00	Εγγραφές
9:00 - 9:10	Χαιρετισμός Γεώργιος Βασιλαράς , Πρόεδρος, ΕΙΕΠ
9:10 - 9:20	Εισαγωγή - συντονιστή/ών συνεδρίου
9:20 - 10:05	"Εξυπηρέτηση Πελατών - Η εξέλιξη" Καθηγητής Γιώργος Πανηγυράκης , Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
10:05 - 10:10	Q&A
10:10 - 11:00	"The Future of Customer Service" Cate Trotter , Head of Trends, Insider Trends International Speaker
11:00 - 11:05	Q&A
11:05 - 12:00	Διάλειμμα
12:00 - 12:50	"CUSTOMER SERVICE 2.0 - the new service world!" Nick Sohnemann , Founder & Managing Director, FutureCandy International Speaker
12:50 - 12:55	Q&A
12:55 - 13:25	"The Hidden Power of the Customer" Φώτης Βασιλείου , Managing Director, Business Development & Strategy, White Space
13:25 - 13:35	Q&A
13:35 - 14:30	Γεύμα
14:30 - 15:30	"Phenomenal Customer Service is not an Illusion" Κωνσταντίνος Καρυπίδης , Artist, Consultant, Inspirational Speaker A mind changing experience
15:30 - 15:35	Q&A
15:35 - 16:40	Ηγετικά στελέχη επιχειρήσεων συζητούν για τις κινήσεις προσαρμογής της πελατοκεντρικής στρατηγικής τους στις νέες συνθήκες. Νέες προτάσεις, πρωτοβουλίες και αποτελέσματα. CEO πάνελ Ανδρέας Αθανασόπουλος , Αντιπρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Dixons South-East Europe Τιμ Ανανιάδης , Γενικός Διευθυντής και Διευθύνων Σύμβουλος, Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία Νικόλαος Νέγκας , Managing Director T.G.I. Friday's & GBK Ελλάδα Μιχάλης Ρούσσος , Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, Όμιλος ISS Λευτέρης Σαμαράς , Διευθύνων Σύμβουλος DHL Express Ελλάδα, Κύπρου & Μάλτας Στήβεν Σίρτης , Γενικός Διευθυντής, Kosmocar Νέλλη Τζάκου-Λαμπροπούλου , Γενική Διευθύντρια Λιανικής Τραπεζικής, Εθνική Τράπεζα Συντονιστής: Δημήτρης Παπανικητόπουλος , Πρόεδρος, Linkage Greece
16:40 - 17:00	Δρ. Γιάννης Καλογεράκης , Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd 360° Closing Keynote

Το πρόγραμμα είναι υπό διαμόρφωση.



Με τη συνεργασία της **boussias | communications**

www.customerserviceconference.gr



Η 360 Connect A.E. ιδρύθηκε το Δεκέμβριο 2013, με σκοπό να παρέχει κάθετες και ολοκληρωμένες επιχειρησιακές λύσεις επικοινωνίας στους πελάτες της.

Ένα από τα μεγαλύτερα ανταγωνιστικά προτερήματα που χαρακτηρίζουν την εταιρεία είναι η μεγάλη εμπειρία και εξειδίκευση που διαθέτει στον τομέα της Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relations Management).

Η 360 Connect A.E., σήμερα, παρέχει προηγμένες υπηρεσίες υποστήριξης πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών σε κορυφαίες ηγετικές εταιρείες στην ελληνική αγορά.

Αποτελεί δε έναν ταχέως αναπτυσσόμενο οργανισμό που προσφέρει πληθώρα υπηρεσιών στην εξυπηρέτηση πελατών. Υπηρεσιών σχεδιασμένων, τόσο για την αύξηση των κερδών των εταιρειών-συνεργατών, όσο και για τη μείωση των δαπανών. Πρόκειται για μία εταιρεία που εφαρμόζει καινοτόμες ιδέες, ενώ ταυτόχρονα παρέχει μία πλήρως ποιοτική και επαγγελματική εξυπηρέτηση στους πελάτες της, διαμέσου όλων των καναλιών επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας παράλληλα δημιουργικές και αποτελεσματικές στρατηγικές πωλήσεων. Η Διοίκηση της εταιρείας επενδύει ιδιαίτερα στην εκπαίδευση

και κατάρτιση των στελεχών της, καθώς και στην υγιή ανάπτυξη και διατήρηση του πελατολογίου.

Τομείς Εξειδίκευσης Contact Center:

- B2B, Business to Business Solutions (Customer Care, Tailored treatment)
- B2C, Business to Customers Sales Solutions (Tele ή D2D)

Sales Capabilities:

- Lead Generation (Ανάπτυξη Πελατολογίου)
- Appointment Scheduling (Κλείσιμο ραντεβού)
- Database Creation & Management (Ανάπτυξη & Διαχείριση βάσης δεδομένων)
- Anti-Attrition campaigns (καμπάνιες αντιμετώπισης δυσαρεστημένων/ «χαμένων» πελατών
- Customer Satisfaction Survey (pre sales or/and after sales)

Technical Support

Back Office

Social Media

Automated Self Services

Customer Experience Management (Συμβουλευτικές υπηρεσίες και ανάπτυξη σχετικών δομών σε όλα τα σημεία διεπαφής του πελάτη).

Οι άνθρωποί μας

Οι άνθρωποί μας και οι αξίες μας αποτελούν το σημαντικότερο περιου-

σιακό μας στοιχείο.

Η μέριμνα για τους εργαζόμενους και οι πολιτικές διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού συνδέονται με τις έννοιες της συνεχούς κατάρτισης και ανάπτυξης, της ενθάρρυνσης και της υποστήριξης των πρωτοβουλιών και της ανοικτής επικοινωνίας, με στόχο τη διαμόρφωση ενός ποιοτικού εργασιακού περιβάλλοντος που σέβεται, εκτιμά, στηρίζει και εξελίσσει τον εργαζόμενο.

Στην 360 Connect, είμαστε αφοσιωμένοι στη δημιουργία μίας κουλτούρας, όπου οι εργαζόμενοί μας θα απολαμβάνουν προκλήσεις και επιβραβεύσεις, επιδεικνύοντας παράλληλα τις δεξιότητες και ικανότητές τους. Το εξειδικευμένο μας προσωπικό, εκπαιδεύεται συνεχώς σε νέες δεξιότητες και τεχνολογίες και είναι πάντα έτοιμο να ανταποκριθεί στις συνεχείς και έκτακτες ανάγκες της επιχείρησης του σήμερα. Η 360 Connect αριθμεί περισσότερους από 500 εργαζόμενους στο δυναμικό της.

Εγκαταστάσεις

Η εταιρεία βρίσκεται σε εγκαταστάσεις 4,000m², στη Λ. Πειραιώς 74^A, στο Ν. Φάληρο, ενώ υπάρχει η υποδομή και πρόβλεψη άμεσης πιθανής επέκτασης σε επιπλέον 2,000m², καθώς και η δημιουργία άλλων 400 θέσεων εργασίας.



Ο όμιλος Eurobank είναι ένας χρηματοοικονομικός οργανισμός, με σύνολο ενεργητικού €77,6 δισ., ανθρώπινο δυναμικό περίπου 19.000 εργαζόμενους και συνολικό δίκτυο λιανικής άνω των 1.100 καταστημάτων στην Ελλάδα και άλλες επτά χώρες. Σε όλο το γεωγραφικό εύρος παρουσίας του Ομίλου, τα έμπειρα στελέχη του παρέχουν εξειδικευμένη εξυπηρέτηση στους πελάτες, υποστηρίζοντας τις προσπάθειές τους στην αντιμετώπιση των χρηματοοικονομικών προκλήσεων.

Στην Ελλάδα, η Eurobank είναι ένας

από τους τέσσερις πυλώνες του τραπεζικού συστήματος και προσφέρει ένα πλήρες φάσμα τραπεζικών και χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, σε νοικοκυριά και επιχειρήσεις. Ενισχύοντας περαιτέρω τη στρατηγική του θέση, τον Αύγουστο του 2013, ο Όμιλος ενέταξε στο δυναμικό του το «Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο Ελλάδος Α.Τ.Ε.» και τη «Νέα Proton Τράπεζα Α.Ε.», δημιουργώντας σημαντικές συνέργειες. Η συγχώνευση με απορρόφηση της «Νέας Proton Τράπεζας Α.Ε.» και η λειτουργική ενοποίησή της έχουν ήδη ολοκληρωθεί. Στις 27 Δεκεμβρίου, ολοκληρώθηκε η νομική συγχώνευση του «Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου Ελλάδος Α.Τ.Ε.», ενώ

η λειτουργική ενοποίησή του ολοκληρώθηκε με την ενοποίηση των συστημάτων της πρώην T Bank, το Μάιο 2014. Με σεβασμό στους πελάτες, τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και τη μακρόχρονη ιστορία του Νέου Ταχυδρομικού Ταμιευτηρίου, η Eurobank διατηρεί το δίκτυο καταστημάτων του διακριτό, με τη σήμανση «Δίκτυο Νέο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο», ένα δίκτυο συνυφασμένο με την έννοια της αποταμίευσης.

Ο όμιλος Eurobank κατέχει, επίσης, στρατηγική θέση στην τραπεζική ιδιωτών και επιχειρήσεων στη Βουλγαρία, τη Ρουμανία, τη Σερβία, διακρίνεται στον τομέα διαχείρισης περιουσίας στην Κύπρο και το Λουξεμβούργο, ενώ παράλληλα διατηρεί

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη

παρουσία στο Λονδίνο και την Ουκρανία.

Εταιρική Υπευθυνότητα

Πέρα από την επιχειρηματική του δραστηριότητα, ο όμιλος Eurobank αναπτύσσει δράσεις κοινωνικής υπευθυνότητας, ανταποκρινόμενος στις ανάγκες των κοινωνιών όπου δραστηριοποιείται. Συνεπώς με την πεποίθηση, ότι η καινοτομία και η

επιχειρηματική εξωστρέφεια αποτελούν πρωταρχικούς παράγοντες για την ανάπτυξη της οικονομίας των χωρών, υλοποιεί προγράμματα ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας. Επίσης, διατηρεί μακροχρόνιες σχέσεις με αναγνωρισμένους φορείς και οργανώσεις, για την υλοποίηση δράσεων στους σημαντικούς τομείς της Παιδείας, της Κοινωνίας, του Πολιτισμού και της Νεανικής Επιχειρηματι-

κότητας. Παράλληλα, ο Όμιλος δραστηριοποιείται έντονα και σε θέματα προστασίας του Περιβάλλοντος, καθώς από το 2010, είναι μέλος της Παγκόσμιας Διοικούσας Επιτροπής, προεδρεύει στην Ευρωπαϊκή Ομάδα Δράσης και στην Παγκόσμια Επιτροπή Τραπεζικής της χρηματοοικονομικής πρωτοβουλίας του περιβαλλοντικού προγράμματος του ΟΗΕ (UNEP FI).



Στην Ελλάδα, η ING δραστηριοποιείται από το 1980 και σήμερα συγκαταλέγεται ανάμεσα στους πιο ισχυρούς χρηματοοικονομικούς οργανισμούς στη χώρα. Στόχος της ING, είναι να βοηθήσει τους πελάτες της να εξασφαλίσουν το οικονομικό τους μέλλον, μέσω των συνταξιοδοτικών, ασφαλιστικών, επενδυτικών και τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων που παρέχει.

Εξυπηρετεί περισσότερους από 200.000 ασφαλισμένους, μέσω ενός δικτύου 16 υποκαταστημάτων και 25 γραφείων σε όλη την επικράτεια, ενώ διαθέτει ένα από τα μεγαλύτερα δίκτυα Χρηματοοικονομικών Συμβούλων, αποτελούμενο από περισσότερα από 1.000 άτομα. Επιπλέον, απασχολεί περίπου 400 άτομα ως διοικητικό προσωπικό.

Από το 2002, η ING Ελλάδος έχει συνάψει μία επιτυχημένη στρατηγική συμφωνία με την Τράπεζα Πειραιώς, για την προώθηση ασφαλιστικών προγραμμάτων, μέσω των καταστημάτων της Τράπεζας σε όλη την ελληνική επικράτεια.

Η ING Ελλάδος αποτελεί μέρος του Ομίλου NN.

Η ING με αριθμούς

- Κατέχει τη 2η θέση σε μερίδιο αγοράς στην Ασφαλιστική Αγορά Ζωής.
- Κατέβαλε 241 εκατομμύρια ευρώ αποζημιώσεις στους ασφαλισμένους της το 2012.
- Το 2012 είχε 307 εκατομμύρια ευρώ σε συνολικά εγγεγραμμένα ασφαλιστρα.
- Προσφέρει τις υπηρεσίες της σε περισσότερους από 200.000 πελάτες.
- Διαθέτει 42 υποκαταστήματα και γραφεία που εξυπηρετούν τους ασφαλισμένους της.
- Συνεργάζεται με 1.100 Ασφαλιστικούς Συμβούλους και απασχολεί 400 εργαζόμενους για την ικανοποίηση των πελατών της. (Στοιχεία: Οκτώβριος 2013)

Προϊόντα και Υπηρεσίες

Η ING προσφέρει στην Ελληνική αγορά ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας ασφαλιστικών και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, με στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή εξασφάλιση των πελατών της. Τα ασφαλιστικά προγράμματα είναι ιδιαίτερα ευέλικτα, μπορούν συνδυαστικά να καλύψουν κάθε ασφαλιστική επενδυτική ανάγκη, ανάλογα με το προφίλ και τις ανάγκες του ασφαλισμένου και

αφορούν τις εξής κατηγορίες:

- Ασφάλεια Υγείας.
- Ασφάλεια Ζωής.
- Σύνταξη και Αποταμίευση.
- Ασφάλιση & Επένδυση.
- Συμπληρωματικές Καλύψεις προστασίας και εξασφάλισης του ασφαλισμένου και της οικογένειάς του.
- Ομαδικά προγράμματα για επιχειρήσεις.
- Ασφάλιση Υγείας, Αυτοκινήτου, Σπιτιού, Επιχείρησης (μέσω της ING Μεσιτικής).

Επιπρόσθετα, με γνώμονα τη δέσμευση της ING να παρέχει την αρτιότερη επαγγελματική συμβουλή για ασφαλιστικά θέματα στην Ελλάδα, δημιούργησε το Pension Advice Tool (Pat). Πρόκειται για ένα υπερσύγχρονο σύστημα υπολογισμού σύνταξης των κρατικών ταμείων κοινωνικής ασφάλισης της χώρας μας, συμπεριλαμβανομένων και των επικουρικών ταμείων, μέσω του οποίου ο εξειδικευμένος Ασφαλιστικός Σύμβουλος της ING είναι σε θέση να πληροφορήσει τον κάθε ενδιαφερόμενο για τη σύνταξη που θα λάβει τη στιγμή της συνταξιοδότησής του, ώστε να τον βοηθήσει να διαχειριστεί το οικονομικό του μέλλον.



Η MetLife δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1964 και είναι η εταιρεία που καθιέρωσε το θεσμό της ασφάλειας Ζωής στη χώρα μας.

Μέσα από μια ευρεία γκάμα ευέλικτων ατομικών και ομαδικών Ασφαλιστικών Προγραμμάτων, καλύπτει αποτελεσματικά τους κλάδους Ζωής,

Προσωπικών Ατυχημάτων, Υγείας και Συνταξιοδότησης, παρέχοντας ολοκληρωμένη προστασία σε εκατοντάδες χιλιάδες ανθρώπους, σε κάθε γωνιά της Ελλάδας.

Η MetLife βρίσκεται διαχρονικά στην αιχμή της πρωτοπορίας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά, έχοντας κατακτήσει την εκτίμηση και εμπιστοσύνη των ασφαλισμένων της με το κύρος, την ποιότητα του ασφα-

λιστικού έργου που προσφέρει και τη συνετή οικονομική διαχείριση που ασκεί. Αποτελεί «μέτρο αναφοράς» στην Ελληνική ασφαλιστική αγορά, συνδυάζοντας: Οικονομική ευρωστία, Διαχρονικά υψηλές οικονομικές επιδόσεις, Φερεγγυότητα, Παραγωγικότητα, Επαγγελματισμό, Υψηλές παροχές.

Η συνεχής διεύρυνση του κύκλου εργασιών και του μεριδίου αγοράς

της MetLife την έχουν εδραιώσει στις πρώτες θέσεις της αγοράς, με 600.000 ασφαλισμένους, γεγονός που αποτελεί έμπρακτη αναγνώριση της αξιοπιστίας της.

Η MetLife, διαθέτοντας βαθιά γνώση και τεράστια εμπειρία, αξιοποιεί στρατηγικά τα πλεονεκτήματά του θεσμού της Ομαδικής Ασφάλισης και ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις προσδοκίες, τόσο της ασφαλιζόμενης εταιρείας, όσο και του προσωπικού της. Προσφέροντας ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις και μια ευρεία γκάμα παροχών, καλύπτει κάθε απαίτηση της ασφαλιζόμενης επιχείρησης, αξιοποιώντας πλήρως μια τόσο σημαντική επένδυση ανάπτυξης. Αποτελεί το στρατηγικό συνεργάτη των πιο σημαντικών Επιχειρήσεων στην Ελλάδα και διεθνώς, έχοντας κατακτήσει υψηλό μερίδιο αγοράς, αλλά και την εμπιστοσύνη των Πελατών της για την αξιοπιστία και την ποιότητα του ασφαλιστικού της έργου. Σήμερα στην Ελλάδα, 1 στις 3 ασφαλισμένες επιχειρήσεις εμπιστεύονται για την Ομαδική Ασφάλιση του Προσωπικού τους, την MetLife.

Στόχος της είναι να αποτελεί την πρώτη και κορυφαία επιλογή για τους ασφαλισμένους, τους συνεργάτες και τους εργαζόμενους. Η πελατοκεντρικότητα είναι μία αξία που ήδη αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της φιλοσοφίας και της στρατηγικής της εταιρείας. Πρωταρχικός στόχος της MetLife είναι να λειτουργεί πάντα με γνώμονα τον ασφαλισμένο. Να κατανοεί τις ανά-

γκες και τις επιθυμίες του, εστιάζοντας στην εξεύρεση λύσεων και να παρέχει υπηρεσίες που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του, κάνοντας όσο το δυνατόν πιο εύκολη τη συνεργασία του μαζί της. Η στρατηγική αυτή βρίσκεται ήδη σε πλήρη ανάπτυξη, ενώ οι πρώτες έρευνες ικανοποίησης των ασφαλισμένων είχαν θετικότατα αποτελέσματα. Επιπλέον, στο πλαίσιο του Customer Centricity, δίδεται ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στη διαφάνεια των συναλλαγών με τους ασφαλισμένους, αλλά και στην πλήρη, σαφή και κατανοητή πληροφόρηση και ενημέρωσή τους, τόσο πριν από την ασφάλιση, όσο και σε όλη τη διάρκεια του προγράμματός τους. Μέσω των θυγατρικών και των συνδεδεμένων εταιρειών της, η MetLife Inc. κατέχει ηγετικές θέσεις στην αγορά των Ηνωμένων Πολιτειών, της Ιαπωνίας, της Λατινικής Αμερικής, της Ασίας, της Ευρώπης και της Μέσης Ανατολής, ενώ την εμπιστεύονται ήδη περισσότερες από 90 από τις 100 κορυφαίες επιχειρήσεις του δείκτη FORTUNE500® στην Αμερική.

Οι λόγοι που οδήγησαν τη MetLife στην απόφασή της να εγγραφεί ως μέλος του ΕΙΕΠ, είναι ο σκοπός και η λειτουργία του Ινστιτούτου, καθώς συνάδουν με τη φιλοσοφία της και πιο συγκεκριμένα με την Πελατοκεντρική προσέγγιση που αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής της. Για τη MetLife, κύριο μέλημα αποτελεί η **κατανόηση των πραγματικών αναγκών** κάθε ασφαλισμένου και η εφαρμογή των σωστών λύσεων σε συνδυασμό με ένα επίπεδο εξυπη-

ρέτησης, το οποίο όχι απλά να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, αλλά να τις υπερβαίνει. Όσον αφορά στην αξιολόγηση του έργου που έχει επιτελέσει μέχρι σήμερα, το ΕΙΕΠ δήλωσαν: «Αν και πολύ πρόσφατα γίναμε μέλος του Ινστιτούτου ώστε να υπάρχει αντίστοιχη εμπειρία, πιστεύουμε ότι πρόκειται για ένα εγχείρημα πρωτοποριακό για την ελληνική κοινωνία και σίγουρα ενισχύει το ρόλο του ποιοτικού customer service. Μέσα από την ανταλλαγή ιδεών και πρακτικών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, καθώς και με τη συμμετοχή μας σε διαγωνισμούς που προάγουν την πελατοκεντρικότητα, ευελπιστούμε στην υποστήριξη και περαιτέρω ενίσχυση του στρατηγικού μας πλάνου για την πελατοκεντρικότητα. Για τη MetLife, η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι συνώνυμη με την πελατοκεντρικότητα, δηλαδή την ανάπτυξη των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων γύρω από τον πελάτη. Κύριος στόχος της είναι όλα όσα κάνει να γίνονται με βάση την οπτική του πελάτη - από τον τρόπο που αναπτύσσει τα προϊόντα της και τα εισάγει στην αγορά, έως τον τρόπο εξυπηρέτησής του σε κάθε σημείο επαφής. Βλέπουμε την εταιρεία μέσα από τα μάτια των πελατών μας και φροντίζουμε να δημιουργούμε τις προϋποθέσεις, ώστε να διευκολύνουμε τις καθημερινές συναλλαγές για τους πελάτες μας, με επαγγελματισμό και υπευθυνότητα, με τα υψηλότερα ποιοτικά κριτήρια, ακούγοντας τη γνώμη τους και να τους εξυπηρετούμε».



Η Ομάδα Αιγαίου δραστηριοποιείται τα τελευταία 20 χρόνια στα μικρά και ακριτικά νησιά του Αιγαίου προσφέροντας, σε **εθελοντική πάντοτε βάση**, υπηρεσίες υγείας, παιδείας, πολιτισμού και υποδομών. Συμβάλλει με αυτό τον τρόπο, στην αναβάθμιση της ποιότητας της ζωής

των κατοίκων των νησιών, προωθώντας ταυτόχρονα τα ιδεώδη του εθελοντισμού, της συμμετοχής και της κοινωνικής προσφοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ομάδα Αιγαίου έχει καλύψει περισσότερα από 15.000 ναυτικά μίλια με 11 φουσκωτά σκάφη και ένα ασθενοφόρο σκάφος με 70 εθελοντές, όπου σε αυτούς περιλαμβάνονται γιατροί 15 διαφορετικών ειδικοτήτων. Μάλιστα, το ιατρικό τμήμα της Ομάδας Αιγαίου έχει πραγματοποιήσει ιατρικές εξετάσεις όλων των ειδικοτήτων, καθώς και εργαστηριακές εξετάσεις,

όπως αιματολογικές και βιοχημικές, σε περισσότερους από 15.000 ενήλικους και παιδιά στα νησιά που επισκέπτεται.

Η Ομάδα Αιγαίου έχει επισκεφθεί τα περισσότερα λιμάνια των μικρών και ακριτικών νησιών του Αρχιπελάγους όπως: Σχοινούσα, Δονούσα, Ηρακλεία, Κουφονήσια, Ανάφη, Αμοργό, Ψέριμο, Τέλενδο, Λειψούς, Πάτμο, Κάλυμνο, Αρκιούς, Φούρνους, Θύμaina, Καστελόριζο, Σίκινο, Αγαθονήσι, κ.α..

Newsletter

Καλωσορίζουμε 6 νέα Μέλη

Η διαρκής επικοινωνία της Ομάδας Αιγαίου με τους εκπαιδευτικούς των νησιών έχει αναδείξει τις πολύπλευρες ανάγκες των σχολείων για κάθε είδους παιδαγωγικό και εκπαιδευτικό υλικό, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, βιβλία, παιχνίδια, αθλητικά είδη κ.α. και η Ομάδα Αιγαίου ικανοποιεί τα αιτήματα αυτά. Τέλος, η Ομάδα έχει κατασκευάσει έργα υποδομής, όπως μεταξύ

άλλων, γήπεδα 5x5 στους Λειψούς, Πάτμο, Αστυπάλαια, Αγαθονήσι, Φούρνους, Σίκινο, πολλές παιδικές χαρές και γυμναστήρια.

Σημαντικά έργα υποδομής είναι οι μονάδες αφαλάτωσης που κατασκεύασε η Ομάδα Αιγαίου στη Σίκινο και Θύμιανα, έργα εξαιρετικής σημασίας για τη ζωή των κατοίκων και την ανάπτυξη αυτών των νησιών.

«Η Ομάδα Αιγαίου γνωρίζει το έργο και τη συμβολή του ΕΙΕΠ στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πελάτη/ πολίτη στην Ελλάδα.

Πιστεύουμε ότι η Ομάδα Αιγαίου μπορεί να συνεισφέρει στις δράσεις του ΕΙΕΠ, με ποικίλους τρόπους, προσθέτοντας μια διαφορετική διάσταση στις υπηρεσίες του».



Η ΦΙΑΗΣGlass® είναι απόγονος της πρώτης και σημαντικότερης Ελληνικής επιχείρησης στο χώρο των κρυστάλλων οχημάτων και σε συνέχεια της μακροχρόνιας και πολύ επιτυχημένης πορείας στο χώρο, από το 1970 μέχρι και σήμερα, προσφέρει μέσα από την ιστορία, την κουλτούρα και τον επαγγελματισμό της, την ασφάλεια της απόλυτης εξυπηρέτησης και των ολοκληρωμένων λύσεων γύρω από το κρύσταλλο.

Η ποιότητα και η εξειδίκευση χαρακτηρίζουν όχι μόνο τις υπηρεσίες της **επισκευής και αντικατάστασης κρυστάλλων κάθε τύπου οχήματος**, αλλά και το διευρυμένο σύνολο παροχών που μόνο η ΦΙΑΗΣGlass® προσφέρει, όπως η αποκατάσταση γρατσουνιών κρυστάλλων, η επισκευή & αντικατάσταση γρύλων θυρών, οι ανταλλακτικοί καθρέφτες, οι υαλοκαθαριστήρες, οι μεμβράνες και η τοποθέτηση ελαστικών σε πόρτες και πορτ-μπαγκάζ.

Οι σύγχρονες τεχνικές, το έμπειρο προσωπικό, αλλά πολύ περισσότερο, η γνώση και η δυνατότητα προσαρμογής στις ραγδαίες εξελίξεις της ελληνικής αγοράς είναι κάποιοι από τους παράγοντες που καταστούν την εταιρεία ευέλικτη, φερέγγυα και αξιόπιστη απέναντι στις ασφαλιστικές εταιρείες, τα μεσιτικά γραφεία, τους πράκτορες, τις εταιρείες με στόλους οχημάτων, όπως και στους τελικούς οδηγούς.

Τα γνήσια κρύσταλλα (OEM), τα υλικά ανώτερης ποιότητας, τα εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται, καθώς και η τεχνική κατάρτιση, επισφραγίζονται με **Γραπτή Πιστοποίηση & Εγγύηση Εργασιών εφ' όρου ζωής**.

Μέσω του 24ωρου τηλεφωνικού της κέντρου, της δυνατότητας κλεισίματος ραντεβού στην ιστοσελίδα της, των πλήρως εξοπλισμένων κινητών της μονάδων, αλλά και ενός ολοκληρωμένου δικτύου πανελλαδικής κάλυψης, η ΦΙΑΗΣGlass® δεσμεύεται απέναντι στον πελάτη και τους συνεργάτες της για την άμεση, ανθρώπινη και προσωπική εξυπηρέτηση που προσφέρει, καλύπτοντας παράλληλα τη σημερινή ανάγκη του κάθε Έλληνα επαγγελματία ή ιδιώτη, να βρίσκει την ποιότητα στην πραγματική της τιμή.

Η προσήλωσή της στην επισκευή, όπου αυτή είναι εφικτή, και όχι στην αντικατάσταση, σε συνδυασμό με τον πολύ ανταγωνιστικό τιμοκατάλογό της, δίνει το προνόμιο της παροχής του χαμηλότερου μέσου κόστους ανά ζημία που υπάρχει στην Ελληνική Αγορά σήμερα, υποστηρίζοντας και βοηθώντας έτσι, την ασφαλιστική εταιρεία να ελέγχει και να συγκρατεί τα κόστη της στο κομμάτι της κάλυψης της θραύσης κρυστάλλων.

Η ΦΙΑΗΣGlass®, έχοντας πάντα ως βασικό γνώμονα την εμπειρία και την αμεσότητά της, θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία μιας προσωπικής σχέσης με τον πελάτη και τους συνεργάτες της, όπου κανένα πρόβλημα δεν

είναι πολύ μικρό, κανένας πελάτης της απλά ένας αριθμός, καμιά περίπτωση απλή «υπόθεση ρουτίνας». Και αυτό, την έχει κάνει ήδη να ξεχωρίζει μέσα από το σύνολο.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφασή τους, να εγγραφούν στο ΕΙΕΠ, δήλωσαν: «Στη ΦΙΑΗΣGlass®, **κάθε πελάτης είναι ξεχωριστός** και τον εξυπηρετούμε προσωπικά και ανθρώπινα, με στόχο την πλήρη ικανοποίησή του, τις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις του, με γνώμονα πάντοτε την ασφάλεια του οχήματος και της δικής του.

Είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που γίναμε μέλη του ΕΙΕΠ που πρεσβεύει την πελατοκεντρική φιλοσοφία και μεριμνά με τις δράσεις του προς αυτή την κατεύθυνση. Στόχος μας είναι να βελτιωνόμαστε διαρκώς, εφαρμόζοντας καινοτόμες πρακτικές, προσφέροντας έτσι στον πελάτη άριστη εξυπηρέτηση.

Θεωρούμε, ιδιαίτερα σημαντική τη συνεργασία μας με το ΕΙΕΠ, καθώς μέσα από τις δραστηριότητές του, θα παρακολουθούμε από κοντά τις εξελίξεις, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, θα γίνεται ανταλλαγή γνώσεων με τα υπόλοιπα μέλη, όπως και ανάπτυξη τεχνογνωσίας και νέων εργαλείων».

Hellas online: “Technical Innovation as a way to differentiate”



Γεώργιος Καλογριδής, Technical Support Residential Supervisor, Hellas online

Την Τετάρτη, 16 Απριλίου 2014, ο κ. Γεώργιος Καλογριδής, Technical Support Residential Supervisor, μας προσκάλεσε σε παρουσίαση με θέμα, “Technical Innovation as a way to differentiate” στο αμφιθέατρο της GENIKI Bank στους Αμπελοκήπους.

Οι παρευρισκόμενοι είχαν την ευκαι-

ρία να παρακολουθήσουν την παρουσίαση μιας καινοτομίας, η οποία επιδεικνύει τα best practices της ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης και συγχρόνως αποδεικνύει πώς μια ιδέα μπορεί να μετασχηματίσει το επίπεδο εμπειρίας του πελάτη, από την εξυπηρέτηση που λαμβάνει σε πρώτο χρόνο.

ΟΤΕ: “Εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση πελατών”

Case study: Προηγμένες τεχνικές εκπαίδευσης στην τηλεφωνική πώληση υπηρεσιών



Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director, ΟΤΕ (Μέγαρο ΟΤΕ, Αθήνα)

τεχνικές εκπαίδευσης στην τηλεφωνική πώληση υπηρεσιών”.

Εισηγητές του case study ήταν: ο κ. Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director ΟΤΕ, τα Στελέχη εκπαίδευσης ΟΤΕ κκ. Χριστίνα Ξαφάκη, Κατερίνα Δεμάγκου, Ειρήνη Σκαρδούτσου, Ελένη Απιδοπούλου και ο κ. Χρήστος Καρράς, Στέλεχος υποστήριξης εκπαίδευσης.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε ήταν η εξής:

- Παρουσίαση προϊόντος.
- Πώς τα χαρακτηριστικά τα κάνουμε οφέλη;
- 7 βήματα πώλησης και σενάριο επικοινωνίας.

- Διαχείριση αντιρρήσεων.
- Από τη θεωρία στην πράξη. Υποδειγματικό Role Play.
- Τεστ εκπαιδευομένων, αξιολογήσεις εκπαιδευτών και εκπαιδευτικού προγράμματος.

Ο ΟΤΕ, τη Δευτέρα, 12 Μαΐου στην Αθήνα και την Τετάρτη, 14 Μαΐου στη Θεσσαλονίκη, μας παρουσίασε ένα case study με θέμα, “Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Case study: Προηγμένες



Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director, ΟΤΕ (Αίθουσα Περιφέρειας ΟΤΕ, Θεσ/νίκη)

ManpowerGroup: “Διαχείριση Παραπόνων & Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Πελατών”



Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Senior Consultant, ManpowerGroup

Την Τετάρτη, 4 και την Πέμπτη, 5 Ιουνίου 2014, η ManpowerGroup μας προσκάλεσε στα γραφεία της, στον Πύργο Αθηνών, στη Μεσογείων, σε ένα ενδιαφέρον workshop με θέμα, “Διαχείριση Παραπόνων & Αποτελεσματική Εξυπηρέτηση Πελατών”.

Η κ. Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Senior Consultant της ManpowerGroup

αναφέρθηκε στα παρακάτω:

- Ενσυναίσθηση: Η άγνωστη δύναμη της επικοινωνίας.
- Διαχείριση θυμού.
- Βήματα που οδηγούν στη λύση.
- Χρήσιμα Tips για το χτίσιμο μιας σχέσης.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών σε συνεργασία με τα Public σας προσκαλεί στο Case Study με θέμα: **"Customer Experience @ Public"**

Ημερομηνία:	Πέμπτη 12 Ιουνίου 2014
Διάρκεια:	10:30 - 12:00
Χώρος:	Κατάστημα Public: Καραγεώργη Σερβίας 1, Πλ. Συντάγματος, Αθήνα
Εισηγητής:	Δημήτρης Λογοθέτης, Operations Director
Θεματολογία:	Ικανότητες Ομάδας: Πάθος, γνώση και ευελιξία στις διαδικασίες. Επίκεντρο η εξυπηρέτηση του πελάτη: Τα ΗQ λειτουργούν υποστηρικτικά στο frontline. Εμπειρία Public: Ένα βήμα παραπάνω από την day to day εξυπηρέτηση (υπηρεσίες tech gurus, used gaming, ticketing, 500 δωρεάν εκδηλώσεις, lounge-reading areas, 500 συσκευές live για δοκιμή κ.α.). Πολυδιάστατο Brand: 500.000 προϊόντα, 45 καταστήματα, 2000 εργαζόμενοι, 6000 προμηθευτές, 2 εκατομμύρια επισκέπτες.
Απευθύνεται σε:	Μεσαία Στελέχη και Επαγγελματίες στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη