

«6^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών» 14 Επιτυχημένες Δραστηριότητες



Με μεγάλη συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), εορτάστηκε για 6^η κατά σειρά χρονιά, ο θεσμός της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών», από τις 24 έως και τις 28 Φεβρουαρίου.

Το πρόγραμμα των εκδηλώσεων περιελάμβανε δύο (2) CEO Breakfasts, ένα (1) Customer Service Champion Breakfast, τρία (3) Panel Discussions, πέντε (5) Study Tours, ένα (1) Case Study και δύο (2) Workshops.

Workshop YUBOTO LTD: “Social Media & Mobile Marketing στη σύγχρονη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη”

Δευτέρα, 24 Φεβρουαρίου 2014

Οι εκδηλώσεις της Εθνικής Εβδομάδας ξεκίνησαν με την εταιρία YUBOTO LTD. Ο κ. Αντρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής της εταιρίας, παρουσίασε workshop με θέμα “Social Media & Mobile Marketing στη σύγχρονη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη”. Η εκδήλωση φιλοξενήθηκε από τη GENIKI Bank, στο αμφιθέατρό της στους Αμπελοκήπους. Κατά το Workshop, αναλύθηκαν νέες πρακτικές που αφορούν στην προσέλκυση, ενημέρωση και εξυπηρέτηση του πελάτη. Δόθηκε έμφαση στη

σύγκριση των κλασικών πρακτικών marketing σε σχέση με τη νέα ραγδαίως αναπτυσσόμενη mobile & digital marketing εποχή, υπογραμμίζοντας τους βασικούς κανόνες για αποτελεσματική ψηφιακή επικοινωνία. Επίσης, παρουσιάστηκαν στατιστικά στοιχεία 2013 - 2014 που αφορούν στο ηλεκτρονικό περιβάλλον του internet και τη συμπεριφορά των χρηστών του. Πρόσθετα, πραγματοποιήθηκε συνοπτική παρουσίαση των νέων ηλεκτρονικών εργαλείων που δίνουν τη δυνατότητα στο χρήστη των social media να αλληλε-

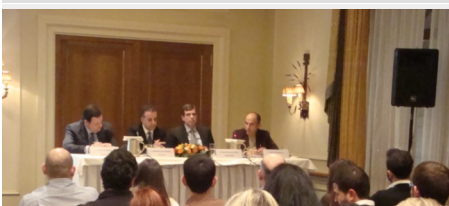


Αντρέας Κωνσταντινίδης,
Εμπορικός Διευθυντής, YUBOTO LTD

πιδράσει θετικά με την εκάστοτε επιχείρηση, ώστε εκτός από θαυμαστής της σελίδας, να μετατραπεί σε ενεργός πελάτης.

Panel Discussion: “Το νέο Πλαίσιο της 7ήμερης Λειτουργίας της Αγοράς του Λιανεμπορίου - Ποια η σημασία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη;”

Δευτέρα, 24 Φεβρουαρίου 2014



Γιώργος Βασιλαράς, Όμιλος GOODY'S - EVEREST, Αθανάσιος Παπανικολάου, Όμιλος Εστίασης VIVARTIA, Αριστοτέλης Παντελιάδης, ΜΕΤΡΟ ΑΕΒΕ, Νίκος Βλαχόπουλος, VODAFONE

Στο ξενοδοχείο Grande Bretagne φιλοξενήθηκε το panel discussion με θέμα “Το νέο Πλαίσιο της 7ήμερης Λειτουργίας της Αγοράς του Λιανεμπορίου - Ποια η σημασία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη;”, με συντονιστή τον κ. Γιώργο Βασιλαρά, Πρόεδρο Δ.Σ. του ΕΙΕΠ & Αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή του Ομίλου Goody's - Everest. Στη συζήτηση συμμετείχαν οι κ.κ.

Νίκος Βλαχόπουλος, Εμπορικός Διευθυντής Καταναλωτικών Προϊόντων της Vodafone, Αριστοτέλης Παντελιάδης, Διευθύνων Σύμβουλος της ΜΕΤΡΟ ΑΕΒΕ και Αθανάσιος Παπανικολάου, Διευθύνων Σύμβουλος του Ομίλου Εστίασης VIVARTIA,

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 6^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη
- Το ΕΙΕΠ υποστηρίζει το Συνέδριο της KPMG

«6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

οι οποίοι συμφώνησαν ότι η κρίση απέφερε αλλαγές στην κουλτούρα και τη νοοτροπία των επιχειρήσεων. Ο αρχικός πανικός έδωσε τη θέση του στη λογική και οι επιχειρήσεις έμαθαν να σκέφτονται οικονομικά. Είναι βέβαιο ότι η εξυπηρέτηση πα-

ραμένει ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, με τους ίδιους τους πελάτες να ζητάνε περισσότερα, με το μικρότερο όμως δυνατό κόστος. Σημαντικός παράγοντας δε, είναι η ψυχολογία του καταναλωτή που έχει ως αποτέλεσμα τη διαφοροποίηση

των προσδοκιών του. Αυτό που τελικά μετράει, είναι η συνολική εμπειρία που θα αποκτήσει. Στόχος όλων, είναι η επίτευξη ίδιας ή καλύτερης εξυπηρέτησης από πριν.

CEO Breakfast και Παρουσίαση κ. Δημήτρη Μαύρου, Διευθύνοντος Συμβούλου MRB: “Σύγχρονες Τάσεις του Έλληνα Καταναλωτή”

Τρίτη, 25 και Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου 2014

Customer Service Champion Breakfast

Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου 2014

Στο πλαίσιο του εορτασμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, πραγματοποιήθηκαν δύο (2) CEO Breakfasts στο ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport και ένα (1) Customer Service Champion Breakfast στο ξενοδοχείο King George.

Αρκετοί CEO's των εταιριών μελών του Ινστιτούτου, αποδέχθηκαν την πρόσκλησή μας και μέσα σε μία ευχάριστη ατμόσφαιρα, είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν την εξαιρετική παρουσίαση του κ. **Δημήτρη Μαύρου, Διευθύνοντος Συμβούλου της MRB**, με θέμα “Σύγχρονες Τάσεις του Έλληνα Καταναλωτή”.

Ο κ. Μαύρος ανέλυσε την τρέχουσα πραγματικότητα που βιώνει ο Έλληνας πολίτης, αλλά και τις τάσεις που επιτρέπουν μια ρεαλιστική

αισιοδοξία, καθώς έχει ήδη διαμορφωθεί ένα μη αναστρέψιμο ποσοστό πολιτών που προτιμά τη θετική και εποικοδομητική δράση για ένα καλύτερο μέλλον.

Στη συνέχεια, επισημάνθηκαν οι παράγοντες που διαμορφώνουν το σύγχρονο πλαίσιο συμπεριφοράς του καταναλωτή, όπως για παράδειγμα, η αυξανόμενη χρήση του internet και των social media. Το customer service προϋποθέτει την κατανόηση των αναγκών του πελάτη σε τέτοιο βαθμό, που να οδηγεί στην πρόληψη της κάλυψης των μελλοντικών αναγκών του.

Ειδική αναφορά έγινε, επίσης, στα αποτελέσματα της έρευνας «The CEO Challenge», όπου αναδεικνύονται και ιεραρχούνται τα θέματα που απασχολούν τις εταιρίες και τους



Δημήτρης Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος, MRB, Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος Δ.Σ. του ΕΙΕΠ & Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Όμιλος GOODY'S - EVEREST

CEO's, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Τις τρεις πρώτες θέσεις κατέχουν το ανθρώπινο δυναμικό, οι πελατειακές σχέσεις και τέλος, τα δεδομένα που αφορούν σε οικονομικά θέματα και θέματα ηγεσίας.

Οι συμμετέχοντες στο Customer Service Champion Breakfast, αφού συζητήσαν για τις τρέχουσες εξελίξεις στον τομέα του customer service και αντάλλαξαν απόψεις στα επιμέρους θέματα, ενημερώθηκαν για τις τάσεις στο εταιρικό customer service, όπως επισημάνθηκαν και στην παρουσίαση του κ. Μαύρου.

Study Tour COSMOTE: “COSMOTE Live on Screen: η πρωτοποριακή Εξυπηρέτηση Πελατών από την COSMOTE”

Τρίτη, 25 Φεβρουαρίου 2014

Ο κ. **Λευτέρης Πετρίτσας, Section Manager** στο Τμήμα Διαχείρισης Υπηρεσιών Mobile Internet & Υποστήριξης Τεχνικών Θεμάτων της COSMOTE, υποδέχθηκε τους προσκεκλημένους στο κτίριο της Cosmote στην Αχαρνών και παρουσίασε το όραμα της εταιρίας, που αφορά στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών της. Όσοι είχαν την ευκαιρία να παρευρεθούν στο study tour, έζησαν μια βιωματική εμπειρία εξυπηρέτησης, μέσω της εφαρμογής



Λευτέρης Πετρίτσας, Section Manager - Τμήμα Διαχείρισης Υπηρεσιών Mobile Internet & Υποστήριξης Τεχνικών Θεμάτων, COSMOTE

COSMOTE Live on Screen.

Το στέλεχος - τεχνικός διαχειρίζεται την οθόνη του πελάτη, έχοντας το ρόλο του καθοδηγητή - εκπαιδευτή, με σαφή κανόνα, την εμπειρία του πελάτη. Η προτεραιότητα όλων είναι η ποιότητα, καθώς τα οφέλη για τον πελάτη και την εταιρία είναι αρκετά και σημαντικά.

Στη συνέχεια, ακολούθησε ξενάγηση στους χώρους της Εξυπηρέτησης των Πελατών.

«6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

Workshop Τράπεζα Πειραιώς: “Πολυκαναλική Εξυπηρέτηση Πελάτη”

Τρίτη, 25 Φεβρουαρίου 2014

Η Τράπεζα Πειραιώς μας προσκάλεσε, στο αμφιθέατρο της GENIKI Bank, σε ένα πλούσιο και εμπειριστωμένο workshop με θέμα “Πολυκαναλική Εξυπηρέτηση Πελάτη”. Η κ. Νάνσυ Ζαχαριάδου, Officer, η κ. Αύρα Λυράκη, Senior Officer και ο κ. Δημήτρης Κουλόπουλος, Senior Manager της Τράπεζας Πειραιώς, ανέπτυξαν την εξής θεματολογία:

- Voice of the customer program.
- Multichannel complaint management.

- Πολυκαναλικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Όλες οι συναλλαγές είναι εμπειρίες με συναισθήματα.

Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη, βελτιώνεις αυτή την εμπειρία και διατηρείς υψηλό το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Αποκτάς έτσι περισσότερους ευχαριστημένους και πιστούς πελάτες ενώ πετυχαίνεις μείωση δαπανών για ενέργειες μάρκετινγκ, αφού οι ίδιοι οι πελάτες γίνονται οι διαφημιστές σου.



Νάνσυ Ζαχαριάδου, Officer, Αύρα Λυράκη, Senior Officer, Δημήτρης Κουλόπουλος, Senior Manager, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Study Tour DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ: “Πώς ο Κύκλος μιας Αποστολής αποτελεί τη Βάση για την Άριστη Εξυπηρέτηση του Πελάτη”

Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου 2014



Η ομάδα της DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ και οι συμμετέχοντες του Study Tour

Η DHL Express (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ έδωσε δυναμικά το παρών στην 6^η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, οργανώνοντας ένα Study Tour στις εγκαταστάσεις της εταιρίας στα Σπάτα, με θέμα “Πώς ο Κύκλος μιας Αποστολής αποτελεί τη Βάση για την Άριστη Εξυπηρέτηση του Πελάτη”.

Τους συμμετέχοντες στην εκδήλωση καλωσόρισαν ο Διευθυντής Πωλήσεων, CS & Marketing, κ. Μιχάλης Παγωμένος, ο Διευθυντής του Operations, κ. Δημήτρης Σταματίου

και η CS Manager, κ. Αγγελική Σταματίου, με μία σύντομη θεματική παρουσίαση. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες ξεναγήθηκαν στους χώρους του Operations και είχαν την ευκαιρία να επιβιβαστούν στο αεροπλάνο της εταιρίας! Μέσα από αυτή την εμπειρία, οι προσκεκλημένοι κατανόησαν πώς συμπεριφέρεται η DHL Express και κυρίως οι άνθρωποι της καθημερινά, κρατώντας τον πελάτη και τις ανάγκες του σταθερά στην πρώτη θέση!

Study Tour CARGLASS® GREECE: “Σύγχρονες Μέθοδοι Εξυπηρέτησης του Πελάτη”

Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου 2014



Γιώργος Καρπούζης, Service Delivery Manager, Χρυσούλα Κοτσάμπαση, Regional Manager Athens, CARGLASS Greece

Χρυσούλα Κοτσάμπαση, Regional Manager Athens της Carglass Ελλάδος, ανέπτυξαν το σύστημα εξυπηρέτησης πελατών της εταιρίας. Αφού γίνει η αρχική επαφή με τον πελάτη, ακολουθεί το κλείσιμο του ραντεβού σε κατάστημα ή σε κινητή μονάδα, σε ώρα και μέρα που εξυπηρετεί τον πελάτη. Οι πελάτες, που καλύπτονται από το συμβόλαιό τους για θραύση κρυστάλλων, έρχονται απ’ ευθείας σε επαφή με την Carglass για την άμεση αντικατάσταση και επισκευή του κρυστάλλου ενώ παράλληλα ενημερώνονται



Κατάστημα Carglass στο Μαρούσι

για όλους τους κανόνες ασφαλείας, καθώς η ασφαλής οδήγηση είναι προτεραιότητα όλων.

Σημαντικό δε για την Carglass, είναι η εκπαίδευση των ανθρώπων της και σε αυτή επενδύει.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ξενάγηση στους χώρους του καταστήματος.

Σε κατάστημα της Carglass στο Μαρούσι, ο κ. Γιώργος Καρπούζης, Service Delivery Manager και η κ.

«6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

Panel Discussion: "Συναισθηματική Νοημοσύνη & Εξυπηρέτηση Πελάτη"

Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου 2014



Δημήτρης Παπανικητόπουλος, RESPONSE & LINKAGE, Λάρα Κάλφα, MEDIA SATURN, Βαγιάννα Κουρούπη, TUI Hellas SA, Κάτια Λαμπροπούλου, DHL Express (Hellas) SA, Αντρέας Λιάκος, MONDELEZ INTERNATIONAL

Την Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου φιλοξενήθηκε μία ακόμη συζήτηση με θέμα "Συναισθηματική Νοημοσύνη & Εξυπηρέτηση Πελάτη", στο αμφιθέα-

τρο της Geniki Bank στους Αμπελοκήπους. Συντονιστής της συζήτησης ήταν ο Διευθύνων Σύμβουλος της Response & Πρόεδρος της Linkage, κ. Δημήτρης Παπανικητόπουλος. Στη συζήτηση συμμετείχαν η κ. Λάρα Κάλφα, Διευθύντρια Ανθρώπινου Δυναμικού της Media Saturn, η κ. Βαγιάννα Κουρούπη, Human Resources Manager της TUI Hellas S.A., η κ. Κάτια Λαμπροπούλου, Legal Counsel & HR Manager της DHL Express (Hellas) SA και ο κ. Αντρέας Λιάκος, HR Director της Mondelez International, οι οποίοι απάντησαν σε όλα τα ερωτήματα που τους τέθηκαν.

Η επιτυχία ενός HR Manager και κατ' επέκταση και της εταιρίας του, εξαρτάται από την εξυπηρέτηση, τόσο του εξωτερικού, όσο και του εσωτερικού πελάτη. Πρέπει να αναγνωρίζεις τα συναισθήματά του, ώστε να μπορείς να κάνεις κάτι γι' αυτά, να τον ακούς με σεβασμό, με εξάσκηση, με συνέπεια και χρόνο και να προσπαθείς καθημερινά για την άριστη εξυπηρέτησή του. Το rotation βοηθάει πολύ την εταιρία και κρατάει τον εργαζομένο της σε εγρήγορση. Η εκπαίδευση είναι βασικό κομμάτι και αποτελεί πάντα ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Study Tour AIA: "Customer Service @ Athens International Airport"

Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου 2014

Την Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στελεχών επιχειρήσεων στο Διεθνές Αερολιμένα Αθηνών.

Ο κ. Παναγιώτης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, καλωσόρισε όλους τους προσκεκλημένους και στη συνέχεια, οι κ.κ. Γιώργος Ζερβούδης, Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροσταθμού, Λίνα Πάλλη, Προϊσταμένη Λογαριασμών Εμπορευματικής Ανάπτυξης, Μαρία Καπράλου, Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Επιβατών & Ατόμων Με Αναπηρία, Ισμήνη Ρήγα, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Σταθμού Αθηνών της Aegean Airlines, Γιώργος Πιε-

ράκος, Προϊστάμενος Υπηρεσιών Ποιότητας και Μαρία Τσίγκα, Ειδικός Υπηρεσιών Εταιρικής Ποιότητας, ανέπτυξαν μια πλούσια θεματολογία.

Παρουσιάστηκαν βέλτιστες πρακτικές από διάφορα τμήματα του ΔΑΑ, αλλά και την AEGEAN AIRLINES, με επίκεντρο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών καθώς και τη μέτρηση αυτών. Παράλληλα, τονίστηκε το γεγονός, ότι η εξυπηρέτηση δε δύναται να θεωρηθεί μια μεμονωμένη πράξη από μια εταιρία, αλλά αντίθετα, όλοι οφείλουν να λειτουργούν σαν κρίκοι μιας αλυσίδας. Ως φυσικό αποτέλεσμα, απαιτείται η

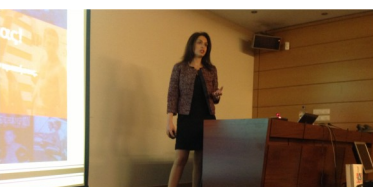
συνεργασία όλων στη συγκεκριμένη βιομηχανία, έτσι ώστε να προσφέρεται το καλύτερο δυνατόν προϊόν στον τελικό πελάτη!



Παναγιώτης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, AIA

Case Study TOMMY HILFIGER (SARKK S.A.): "Προϊοντική Γνώση στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη"

Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου 2014



Αιμιλία Στέλιου, HR, Training & Development Manager, TOMMY HILFIGER (SARKK S.A.)

Η κ. Αιμιλία Στέλιου, HR, Training & Development Manager της TOMMY HILFIGER (SARKK S.A.), μας παρουσίασε στο αμφιθέατρο της GENIKI Bank, το case study με θέμα "Προϊοντική Γνώση στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη", που αφορούσε στη σημασία της προϊοντικής γνώσης στην εξυπηρέτηση του πελάτη

και πώς αυτή επηρεάζει την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Στην Tommy, μια από τις συναισθηματικές πτυχές της εξυπηρέτησης του πελάτη δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην παρουσίαση του προϊόντος, με σκοπό την εμβάθυνση της γνώσης, την καθημερινή ενασχόληση των ομάδων των καταστημάτων με το

«6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

θέμα και τη μεταφορά αυτής της γνώσης στον πελάτη. Η επιτυχής υλοποίηση έχει επέλθει μέσω διαφόρων εργαλείων όπως, εβδομαδιαίο follow up εντός καταστημάτων, εβδομαδιαίο περιοδικό με προϊόντικά tips, μηνιαίες ασκήσεις, role plays, videos, ημέρες προϊόντικής εκπαίδευσης και δικτυακά εργα-

λεία. Τα μέχρι τώρα ποσοτικά αποτελέσματα καθιστούν την Tommy Ελλάδας benchmark για την Ευρώπη στο Mystery Shopper και τα ποιοτικά αποτελέσματα έχουν έρθει μέσω της έμπνευσης των ομάδων με νέες, δημιουργικές ιδέες.



Αμφιθέατρο GENIKI Bank

Panel Discussion: "Εξυπηρέτηση Πελάτη την εποχή των Συγχωνεύσεων"

Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου 2014



Δαμιανός Χαραλαμπίδης, Όμιλος ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, Σταύρος Ιωάννου, EUROBANK, Σωτήρης Συρμακέζης, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, Δημήτρης Γεωργόπουλος, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ

Μία ακόμη ενδιαφέρουσα συζήτηση πραγματοποιήθηκε στο ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, με θέμα "Εξυπηρέτηση Πελάτη την εποχή των

Συγχωνεύσεων", με συντονιστή τον κ. Δημήτρη Γεωργόπουλο, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ. Το πάνελ πλαισιωνόταν από τους κ.κ. Σταύρο Ιωάννου, Γενικό Διευθυντή Retail Banking της Eurobank, Σωτήρη Συρμακέζη, Γενικό Διευθυντή της Τράπεζας Πειραιώς και Δαμιανό Χαραλαμπίδη, Γενικό Διευθυντή Λειτουργικής Στήριξης της Τράπεζας και του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, οι οποίοι απάντησαν, τόσο σε ερωτήματα του συντονιστή, όσο και του κοινού. Κατά γενικότερη ομολογία, εκφράστηκε η άποψη ότι, την περίοδο των συγχωνεύσεων δημιουργούνται προβλήματα στην εξυπηρέτηση του πελάτη, καθώς το

μεγαλύτερο βάρος πέφτει στην τεχνολογική ενοποίηση και στην επίλυση λειτουργικών θεμάτων. Στη μετά τη συγχώνευση περίοδο, η έμφαση δίνεται στην εκπαίδευση του προσωπικού, αλλά και στο δύσκολο έργο της δημιουργίας μιας νέας κοινής εταιρικής κουλτούρας. Οι τράπεζες θα πρέπει να εστιάσουν ξανά σε πελατοκεντρικές δομές και συστήματα, να εφαρμόσουν καινοτόμες λύσεις και να χρησιμοποιήσουν την ψηφιακή τεχνολογία (digitization) σαν περιβάλλον ανάπτυξης. Τέλος, η μετά τις συγχωνεύσεις εποχή δίνει ουσιαστικές δυνατότητες για reengineering.

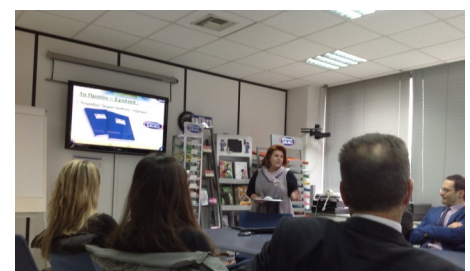
Study Tour SKAG - Θ. Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ABEE: "Personalization and Customization - The ultimate tool in client service"

Παρασκευή, 28 Φεβρουαρίου 2014

Ο εορτασμός της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών ολοκληρώθηκε την Παρασκευή, 28 Φεβρουαρίου. Η SKAG - Θ.Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ABEE, μία ελληνική, οικογενειακή και πρωτοπόρος στον τομέα της, βιομηχανική μονάδα, μας προσκάλεσε στο εργοστάσιό της, στο Κρουονέρι Αττικής. Η κ. Πόπη Σκαγιά, Marketing Manager, αναφέρθηκε στη γενικότερη εικόνα της επιχείρησης, τη φιλοσοφία της, τους τομείς δραστηριότητάς της, το εξειδικευμένο εύρος των προϊόντων της, τις αγορές και τις επιδιώξεις της εταιρίας, μέσα σε ένα συνεχόμενο μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον. Ακολούθησε, υπό την προσωπική

επίβλεψη και καθοδήγηση του κ. Κώστα Σκαγιά, Προέδρου και Production Manager, ξενάγηση σε όλους τους χώρους της βιομηχανικής μονάδας. Αναδείχθηκε η εξαιρετική σημασία που προσδίδει η επιχείρηση, στην επένδυση σε καινοτόμες πρακτικές, όπου σε συνδυασμό με την εξελιγμένη τεχνολογία, καθιστούν την εταιρία SKAG πρωτοπόρο και leader στον τομέα της. Κλείνοντας την επίσκεψη, ο κ. Θοδωρής Σκαγιάς, International Marketing Coordinator, επισήμανε τις ιδιαιτερότητες των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρονται, σε συνδυασμό με τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Η επιχείρηση αναδεικνύεται ικανή να ικανοποιήσει εξειδικευμένα αιτήματα των πελατών της, εφαρμόζοντας καινοτόμες ιδέες, με ενέργειες που την προβάλλουν, όχι μόνο στον ελληνικό, αλλά και στο διεθνή χώρο.



Πόπη Σκαγιά, Marketing Manager, SKAG - Θ. Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ABEE

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη



Η **Ales Groupe Hellas** είναι θυγατρική του Γαλλικού Ομίλου Ales Groupe και εμπορεύεται στην Ελλάδα τις καλλυντικές μάρκες Lierac, Lierac Prescription, Phyto Paris.

Η εταιρία δραστηριοποιείται στον κλάδο από το 2010 και διανέμει τα προϊόντα της σε φαρμακεία στην Ελλάδα και την Κύπρο, καθώς και σε καταστήματα καλλυντικών.

Στην Ales Groupe Hellas, ένας από τους βασικούς άξονες της εξέλιξής της, είναι η ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού της, με διαρκείς εκπαιδεύσεις μέσω σεμιναρίων ενη-

μέρωσης για τις τρέχουσες εξελίξεις στην αγορά κλπ. Ο στόχος είναι τόσο η ακόμα μεγαλύτερη καθιέρωση των brands, όσο και η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από ένα συνδυασμό άρτιου γνωστικού επιπέδου και άμεσης, ανθρώπινης επαφής.

Για τους λόγους που οδήγησαν την Ales Groupe Hellas να εγγραφεί στο ΕΙΕΠ, δήλωσαν τα εξής: «Το ΕΙΕΠ συνεπικουρεί στην προσπάθειά μας αυτή, καθώς τοποθετείται ανθρωποκεντρικά στο θέμα της εξυπηρέτησης πελατών και παρέχει γνωστικά εργαλεία μέσα στο συνεχώς διαμορφούμενο περιβάλλον της εποχής μας. Αποτελεί έναν πόλο συνεργασίας και υποστήριξης, καθώς η εμπειρία και η γνώση των μελών του αποτελούν προϊόν ανταλλαγής, δίνοντας

τροφή για σκέψη και εφαρμογή νέων πρακτικών, όπου είναι εφικτό. Η αμφίδρομη αυτή σχέση δεν μπορεί παρά να οδηγήσει στον εμπλουτισμό του προβληματισμού και σε εύρεση καινοτόμων λύσεων. Για την Ales Groupe Hellas, ο κάθε πελάτης αντιμετωπίζεται ως μονάδα, έτσι ώστε να καλύπτονται στο μέγιστο δυνατό βαθμό, με σεβασμό και αξιοπιστία, οι ανάγκες και οι απαιτήσεις. Το χαμόγελο και ο επαγγελματισμός συνδέονται σε όλες τις βαθμίδες και τα στάδια της εξυπηρέτησης, από το τηλεφωνικό κέντρο έως τη στιγμή της παράδοσης του προϊόντος. **Δημιουργούμε σχέσεις φροντίδας και αλληλοεκτίμησης**, γιατί για εμάς αυτό, είναι επιλογή και θέση ευθύνης».

busybuilding

Η **busybuilding** είναι branding & design agency με αντικείμενο, το σχεδιασμό, την επιμέλεια, την παραγωγή ολοκληρωμένων προτάσεων σύγχρονης οπτικής επικοινωνίας, την εξειδίκευση στο brand strategy και το σχεδιασμό οπτικής και λεκτικής ταυτότητας, στο environmental branding, καθώς και το σχεδιασμό εφαρμογών marketing και επικοινωνίας για το web και τα νέα μέσα.

Έργα της έχουν διακριθεί με τα Βραβεία Ermis, EBΓΕ, European Design Awards, Pentawards και red dot communication design awards, τα οποία έχουν δημοσιευθεί και εκτεθεί στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Στο πελατολόγιο της busybuilding περιλαμβάνονται η HSBC Ελλάδας, ο Όμιλος Χαραγκιώνη, η Lafarge, η Ελληνική Ραδιοφωνία, ο ΟΠΕ, η Geohellas, το Green Design Festival, η Action Aid Hellas, η Εθνική Πινακοθήκη, το Μουσείο Μπενάκη κ.α. Η busybuilding είναι συνεργαζόμενο μέλος της ΕΔΕΕ (Ένωση Εταιριών Διαφήμισης & Επικοινωνίας Ελλάδας) στον Τομέα Branding & Design και μέλος του DesignLobby.

Παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών που αφορούν στη μάρκα, με στόχο:

- Τον καθορισμό των κεντρικών στατικών στοιχείων και την ανάπτυξη της στρατηγικής της.
- Τη δημιουργία της ταυτότητάς της και την αποτελεσματική διαχείρισή της.
- Την ανάπτυξη των εφαρμογών της.

- Το σχεδιασμό και τη διαμόρφωση βιωματικών εμπειριών μεταξύ της μάρκας και του κοινού της.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της εταιρίας ως μέλος του ΕΙΕΠ, δήλωσαν τα εξής: «Η φιλοσοφία της busybuilding είναι πελατοκεντρική από την ίδρυσή της, με ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή tailor-made υπηρεσιών και πρότυπης εξυπηρέτησης προς κάθε πελάτη της ξεχωριστά, πυλώνει -κατά την άποψή μας- ενός πρότυπου επιχειρηματικού πολιτισμού, απαραίτητου στο σύγχρονο επιχειρείν. Σε αυτό το πλαίσιο, θεωρούμε σημαντικό, αλλά και ουσιαστικό το έργο του ΕΙΕΠ και η συμμετοχή μας στους κόλπους των μελών του, μας χαροποιεί ιδιαίτερα».



Η **EurolifeERB Ασφαλιστική** σχεδιάζει, διαθέτει και προωθεί ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν όλες τις ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου.

Μετράει ήδη πάνω από 10 χρόνια επιτυχημένης δραστηριότητας. Στο

διάστημα αυτό, έχει δημιουργήσει πρωτοποριακά και ευέλικτα προϊόντα που διαμόρφωσαν μια νέα πραγματικότητα στην πώληση ασφαλιστικών προϊόντων.

Είναι από τους πρωτοπόρους στο χώρο του bancassurance στην ελληνική αγορά, παρέχοντας μια σαφώς διαφοροποιημένη πρόταση, τόσο ως προς τα προϊόντα της, που είναι απλά και κατανοητά, όσο και ως προς την προσέγγιση του προϊό-

ντος σε επίπεδο αίτησης, διαδικασίας, χρόνων έκδοσης συμβολαίων, αλλά και κόστους. Με κεφαλαιακή επάρκεια που υπερκαλύπτει τις υποχρεώσεις της εταιρίας και με την αξιοπιστία του Ομίλου Eurobank, Βρίσκεται δίπλα στους πελάτες της για να καλύψει υπεύθυνα τις ασφαλιστικές τους ανάγκες.

Ο στόχος της EurolifeERB Ασφαλιστικής είναι να λειτουργεί υπεύθυνα,

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη

ώστε να είναι, κάθε στιγμή, σε θέση να εκπληρώνει άμεσα τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει, για τους ασφαλισμένους της και να είναι η **ασφαλιστική πρώτη επιλογή**, δημιουργώντας νέα δεδομένα στην ιδιωτική ασφάλιση, με σεβασμό στον άνθρωπο.

Ανήκει στον Όμιλο Eurobank (100% θυγατρικές της Τράπεζας Eurobank). Αποτελείται από τις ασφαλιστικές εταιρίες: **EurolifeERB A.E.A.Z.** (Ασφαλίσεις Ζωής) και **EurolifeERB A.E.Γ.Α.** (Γενικές Ασφαλίσεις). Δραστηριοποιείται με όλα τα δίκτυα πωλήσεων σε όλη την Ελλάδα:

- Καταστήματα Eurobank.
- Εξειδικευμένοι σύμβουλοι της EurolifeERB Ασφαλιστικής.
- Ανεξάρτητοι Συνεργάτες/ Πράκτορες.

Η ταυτότητά της σε αριθμούς:

- 3ος ασφαλιστικός όμιλος σε παραγωγή ασφαλιστρών στην ελληνική αγορά (2012).
- Ισχυρή κερδοφορία επί σειρά ετών.
- Υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια που υπερκαλύπτει τις ασφαλιστικές υποχρεώσεις.

- Πάνω από 400.000 πελάτες.
- Πάνω από 84.500 περιπτώσεις πελατών που αποζημιώθηκαν για προγράμματα ζωής, περίθαλψης και γενικών ασφαλίσεων τα τελευταία 6 χρόνια.
- 306 άτομα εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό (2013).
- Συνεργασία με πάνω από 1.400 ανεξάρτητους συνεργάτες/ πράκτορες.

Για τους λόγους που οδήγησαν την EurolifeERB Ασφαλιστική να εγγραφεί ως μέλος του ΕΙΕΠ, ο κ. **Κωνσταντίνος Σεμερτζόγλου, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Eurolife Experience**, δήλωσε: «Ο λόγος είναι η ανταλλαγή τεχνογνωσίας με το Ινστιτούτο και τις υπόλοιπες εταιρίες μέλη του, η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών στην καθημερινότητα της Eurolife, καθώς και η απόκτηση εμπειριών για τα στελέχη του Customer Care από στελέχη όχι μόνο του χώρου των υπηρεσιών αλλά και άλλων industries.

Η μέχρι σήμερα εμπειρία για το έργο του ΕΙΕΠ είναι ιδιαίτερα θετική. Εκτιμώ ότι, πέραν της δυνατότητας που μας δίνεται ως μέλη να γινόμαστε κοινωνοί των πρακτικών που υιοθε-

τούνται από άλλες εταιρίες μέλη, θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη η δημιουργία KPI's ανά industry, αλλά και η συμβουλευτική παροχή εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών.

Στην Eurolife πιστεύουμε, ότι ο **πελάτης πρέπει να βρίσκεται στο κέντρο των δραστηριοτήτων μας**. Άλλωστε, σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον και με παρόμοια προϊόντα από τις περισσότερες ασφαλιστικές εταιρίες, τόσο ο τελικός καταναλωτής όσο και ο συνεργάτης - πελάτης θα επιλέξουν την εταιρία που τους προσφέρει την καλύτερη εξυπηρέτηση και «best value for money» προϊόντα.

Έχοντας ήδη επιτύχει, στις περισσότερες κατηγορίες ασφάλισης, να προσφέρουμε προϊόντα σε καλή αναλογία ποιότητας - τιμής, από το 2011 έχουμε στρέψει την προσοχή μας στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης, τόσο στους πελάτες, όσο και στους συνεργάτες μας. Κύρια απόδειξη αυτής της προσπάθειας, η συγκέντρωση σε έναν Τομέα, όλων των σημείων επαφής του πελάτη με την Εταιρία, το Eurolife Experience Center».



Η **GLASSART A.E.**, από το 1980, είναι η πρωτοπόρος ελληνική εταιρία στα Πολυσυστήματα Στέγασης. Στους άνετους ιδιόκτητους χώρους της στην Παιανία Αττικής, στεγάζονται η πρωτοποριακή μονάδα παραγωγής, οι χώροι γραφείων, αποθηκών και μόνιμης έκθεσης.

Εφαρμόζοντας μια σύγχρονη φιλοσοφία με θεμελιώδεις αρχές την ποιότητα, την αισθητική και την εργονομία, **ερευνά, μελετά, σχεδιάζει, δημιουργεί** και προσφέρει ευέλικτες και διαχρονικές στεγαστικές λύσεις, που αντέχουν στο χρόνο και καλύπτουν ποικίλες δραστηριότητες.

Το όνομα GLASSART είναι **συνώνυμο της ποιότητας**. Η εξειδικευμένη τεχνογνωσία της, σε συνδυασμό με τις αυστηρές προδιαγραφές λειτουργίας

των διεθνών πιστοποιήσεων ISO 9001 Ποιότητας, ISO 14001 Διαχείρισης Περιβάλλοντος, OHSAS 18001 Ασφάλειας και Υγιεινής Εργαζομένων, βραβείων και διακρίσεων (πιστοποιητικό Βαλλιστικής Αντίστασης NIJ 010801, διαπιστεύσεις από Lloyds Register για έλεγχο στατικής επάρκειας 25 τόνων και κατασκευή Ανοξείδωτου Χάλυβα), έχουν καταστήσει την GLASSART επίσημο προμηθευτή του NATO.

Χρησιμοποιώντας υλικά υψηλών προδιαγραφών σε συνδυασμό με πρωτότυπο σχεδιασμό, προσφέρει πολυσυστήματα που καλύπτουν ένα **ευρύ φάσμα εφαρμογών**, όπως: γραφεία, φυλάκια εισόδων, αλεξίσφαιρα φυλάκια, εκδοτήρια εισιτηρίων, δημοσιογραφικά θεωρεία, εκθετήρια, καταστήματα, νοσοκομειακοί χώροι, σχολεία, βρεφονηπιακοί σταθμοί, νηπιαγωγεία, καντίνες, αποδυτήρια, χώροι υγιεινής, κατοικίες κτλ.

Από το 1980, η GLASSART έχει δημιουργήσει και διατηρήσει ένα ευρύτατο **πελατολόγιο**, στεγάζοντας δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις, νομαρχίες, δήμους, πρεσβείες, νοσοκομεία, βιομηχανίες, αθλητικούς φορείς, ακαδημαϊκά ιδρύματα, συλλόγους, εμπορικές και τεχνικές εταιρίες και ιδιώτες.

Η GLASSART διαθέτει επίσης, πλήρες οργανωμένο και υπεύθυνο **After Sales Service** που είναι συνεχώς στη διάθεση των πελατών της, όποτε και εάν χρειαστεί.

Η GLASSART βρίσκεται πάντα δίπλα στους πελάτες της, σε κάθε μεγάλο ή μικρό έργο, υπογράφοντας την ποιοτική διαφορά στη στέγαση.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της **GLASSART A.E.** ως μέλος του ΕΙΕΠ, δήλωσαν τα εξής: «Επειδή, θέλουμε να ανήκουμε στις επιχειρήσεις που γνωρίζουν πώς να επιτυγχάνουν την άριστη

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη

εξυπηρέτηση του πελάτη και να μην παρακολουθούν απλώς τις εξελίξεις στον τομέα αυτό, επιλέξαμε να είμαστε μέλος του Ινστιτούτου, ώστε να βελτιώσουμε, ακόμα περισσότερο, τα σχεδιασμένα πλάνα δράσης μας για έναν ικανοποιημένο πελάτη, που στον κλάδο που δραστηριοποιούμαστε είναι πρωτόγνωρα. Επιθυμούμε να ενημερωθούμε για τις νέες τάσεις και μεθόδους στην εξυπηρέτηση του πελάτη και να εφαρμόσουμε τα νέα εργαλεία δράσης. Θεωρούμε ότι το έργο του Ινστιτούτου είναι σημαντικό για μια ουσιαστική προσέγγιση του θέματος.

Η GLASSART αποτελεί πρωτοπόρο εταιρία στη βιομηχανική παραγωγή προκατασκευασμένων οικίσκων, όπου η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το σημαντικότερο πλεονέκτημα επιβίωσης. Η GLASSART σφυρηλατεί καθημερινά την αμεσότητα στην εξυπηρέτηση των πελατών της, μέσω της δέσμευσης, της αφοσίωσης στην ποιότητα και της καινοτομίας, γεγονός που την κάνει να ξεχωρίζει στην ηγετική θέση της στην αγορά. Οι επιχειρήσεις που το έχουν κατανοήσει αυτό και το έχουν υιοθετήσει στη στρατηγική τους, δείχνουν τον τρόπο για την κατάκτηση της επιτυχίας

μέσω της εξυπηρέτησης πελατών και αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση για τις υπόλοιπες του κλάδου. Άλλωστε, η εξυπηρέτηση πελατών δεν περιλαμβάνεται στις δράσεις ενός προσώπου που λαμβάνει ή εκπληρώνει μία παραγγελία, που εκτελεί μια υπηρεσία ή που πουλάει ένα προϊόν. Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι ένα σχεδιασμένο και στοχευόμενο σύστημα που ενισχύει την εμπειρία του πελάτη και επηρεάζεται από το αίσθημα ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας, σε ένα προϊόν ή σε μια υπηρεσία».

SKYMAKERS

REALIZE > OPTIMIZE > MAXIMIZE

Η SKYMAKERS, μέσω της βελτιστοποίησης της εξατομικευμένης στοχοθέτησης και επιβράβευσης του κάθε τελικού πελάτη, **ενισχύει την ικανοποίηση και την πιστότητα των πελατών**, αυξάνει τα έσοδα, μειώνει το κόστος και εντέλει, ενδυναμώνει την κερδοφορία.

Έχει πάθος με την επίτευξη απτών, μετρήσιμων αποτελεσμάτων για τις εταιρίες που την εμπιστεύονται και αφιερώνει την εφευρετικότητα και τον ενθουσιασμό της στην ενεργοποίηση του πελατολογίου της, βελτιώνοντας μακροπρόθεσμα τα οικονομικά αποτελέσματα με ρεαλιστικό και αποδοτικό τρόπο. Είναι μια διεπιστημονική ομάδα με διεθνή εμπειρία που αποτελείται από επαγγελματίες του marketing, των πωλήσεων, των

μαθηματικών, της στατιστικής και της πληροφορικής. Για τους λόγους εγγραφής τους στο ΕΙΕΠ, ανέφεραν τα εξής: «Ο βασικός λόγος που μας οδήγησε στην εγγραφή μας είναι ότι, το ΕΙΕΠ ασχολείται με την εξυπηρέτηση του πελάτη που αποτελεί και το βασικό αντικείμενο των επιχειρηματικών λύσεων που προσφέρει η εταιρία μας. Μας ενδιαφέρει ιδιαίτερα να γνωρίζουμε φορείς, εταιρίες και ανθρώπους που ενδιαφέρονται ουσιαστικά για το συγκεκριμένο θέμα. Είναι σαφές ότι η δραστηριότητα του ΕΙΕΠ είναι ιδιαίτερα σημαντική για τη δημιουργία κοινής συνείδησης στο θέμα της εξυπηρέτησης των πελατών. Προβλέπουμε μια ακόμα πιο ενδιαφέρουσα συνέχεια, καθώς πολλαπλασιάζονται τα μέλη και το θέμα αναδεικνύεται ακόμα περισσότερο.

Για τη SKYMAKERS, η εξυπηρέτηση του πελάτη, προκειμένου να είναι απόλυτα επιτυχημένη, **πρέπει να**

είναι εξατομικευμένη και είναι σαφές ότι η σύγχρονη τεχνολογία μας δίνει τη δυνατότητα, αντί να βλέπουμε ομάδες πελατών, να αρχίσουμε να βλέπουμε πολύ πιο ξεκάθαρα τα επιμέρους άτομα. Χρησιμοποιούμε την τεχνολογία για να αναλύσουμε τη συμπεριφορά του κάθε ξεχωριστού πελάτη και με βάση αυτή τη συμπεριφορά να του παρέχουμε δυναμικά στόχους και επιβραβεύσεις που αφορούν στον ίδιο αποκλειστικά. Το αποτέλεσμα είναι, αφενός η μεγαλύτερη ικανοποίηση του πελάτη από την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση που λαμβάνει και αφετέρου η επίτευξη των οικονομικών στόχων της εταιρίας που παρέχει την εξυπηρέτηση, με ταυτόχρονη ενίσχυση της πελατολογικής πιστότητας. Ο απώτερος στόχος μας είναι η **δημιουργία μακρόχρονης σχέσης εμπιστοσύνης με τον κάθε ξεχωριστό πελάτη** που εξυπηρετείται με το βέλτιστο δυνατό τρόπο».



Η Αμερικανική Σχολή, που λειτουργεί στην Ελλάδα από το 1881, είναι ίδρυμα που σκοπό έχει την εκπαίδευση σπου-

δαστών στην Αρχαία Ελληνική Φιλολογία, Ιστορία και Αρχαιολογία, καθώς και τη διενέργεια ανασκαφών και ερευνών σε προκαθορισμένες τοποθεσίες ανά την Ελλάδα, κατόπιν παροχής της νόμιμης άδειας από την Αρχαιολογική Υπηρεσία του Υπουργείου

Πολιτισμού. Είναι αξιοσημείωτο ότι, από το 1879, ομάδα Αμερικανών, αποτελούμενη από επιστήμονες και επιχειρηματίες, εκδήλωσε ενδιαφέρον για την προώθηση των κλασικών σπουδών. Στη συνέχεια, το ενδιαφέρον ενισχύθηκε, με αποτέλεσμα το έτος 1881 να ορισθεί μια πενταμελής επιτροπή που αποφάσισε τη δημιουργία του Ιδρύματος της Αμερικανικής Σχολής στην Αθήνα. Με πιο αργούς ρυθμούς συμπληρώθηκαν οι κτιριακές εγκαταστάσεις της Σχολής. Στις αρχές του 20ου αιώνα, η Αμερικανική Σχολή και ιδιαίτερα η ερευνη-

τική της βιβλιοθήκη δεν μπορούσε να στεγαστεί στο αρχικό κτίριο. Η προσθήκη της νέας πτέρυγας στη νότια πλευρά του αρχικού κτιρίου άρχισε το 1913 και περατώθηκε το καλοκαίρι του 1915.

Η **Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών** ανέλαβε την ανέγερση του κτιρίου της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, που εγκαινιάστηκε τον Απρίλιο του 1926. Στο κτίριο αυτό στεγάζεται η πολυτιμότερη συλλογή του Ιων. Γενναδίου, η οποία συντηρείται και εμπλουτίζεται από την Αμερικανική

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη

Σχολή και είναι γνωστή και προσιτή τόσο στο ελληνικό, όσο και στο ξένο επιστημονικό κοινό. Η οικοδομική δραστηριότητα συνεχίστηκε το 1959 με την ανέγερση πτέρυγας, γνωστής ως Davis Wing, για την επέκταση της Βιβλιοθήκης Blegen και του σχεδιαστηρίου της Σχολής και ολοκληρώθηκε το 1991 με την προσθήκη νέας πτέρυγας στο κτίριο της ίδιας βιβλιοθήκης, που αποτελεί σήμερα μία από τις πιο ολοκληρωμένες βιβλιοθήκες κλασικών σπουδών στον κόσμο. Το 1992, ιδρύεται το Εργαστήριο Wiener, ένα από τα πιο σύγχρονα εργαστήρια στους τομείς της ανθρωπίνης οστεολογίας, ζωοαρχαιολογίας, γεωαρχαιολογίας και περιβαλλοντικής αρχαιολογίας.

Από το 2005, στον ευρύτερο χώρο της Γενναδείου Βιβλιοθήκης, λειτουργεί το Αμφιθέατρο Cotsen Hall, χωρητικότητας 377 ατόμων που αποτελεί σήμερα την πιο σύγχρονη πρόταση για τη φιλοξενία πολιτιστικών και κοινωνικών εκδηλώσεων, αλλά και εκπαιδευτικών σεμιναρίων, συνεδρίων και παρουσιάσεων. Το Αμφιθέατρο Cotsen Hall που φέρει το όνομα του Αμερικανού δωρητή του, Lloyd Cotsen, διαθέτει εξαιρετική ευελιξία και ως προς τη φιλοξενία προσκεκλημένων, καθώς υπάρχει δυνατότητα χρήσης των κήπων της Γενναδείου Βιβλιοθήκης που αποτελούν την πιο περιποιημένη και καλαίσθητη όψη πρασίνου στο κέντρο της Αθήνας. Η κύρια επιστημονική δραστηριότητα της Σχολής συνίσταται στην εκπαίδευση των σπουδαστών, οι οποίοι είναι όλοι μεταπτυχιακοί φοιτητές σε Αμερικανικά ή Καναδικά πανεπιστήμια, υποψήφιοι για την απόκτηση διδακτορικού διπλώματος. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Αμερικανικής Σχολής περιλαμβάνει παράδοση σεμιναρίων στους φοιτητές από καθηγητές αρχαιολογίας και φιλολογίας και διοργάνωση εκπαιδευτικών ταξιδιών στα μουσεία και στους αρχαιολογικούς χώρους της Ελλάδας με σκοπό την άμεση επαφή των σπουδαστών με την αρχαία ελληνική κληρονομιά. Η εκπαίδευση αυτή των μελλοντικών καθηγητών αρχαίας ελληνικής φιλολογίας και αρχαιολογίας συντελεί στη διαρκή βελτίωση και εξάπλωση των Ελληνικών Σπουδών στις χώρες αυτές, στη στενότερη και αμοι-

βαία φιλία των Ελλήνων και των Αμερικανών.

Αρωγοί στην επιστημονική κατάρτιση των σπουδαστών είναι οι δύο μεγάλες βιβλιοθήκες, Blegen και Γεννάδειος. Η συλλογή της Βιβλιοθήκης Blegen αριθμεί 97.000 τόμους και καλύπτει θέματα από την προϊστορική περίοδο μέχρι τους πρώιμους βυζαντινούς χρόνους. Η Γεννάδειος Βιβλιοθήκη αριθμεί περίπου 120.000 τόμους και αρκετές ιδιωτικές συλλογές χειρογράφων και προσωπικών αρχείων, όπως των μεγάλων Ελλήνων ποιητών Γ. Σεφέρη, Ο. Ελύτη, κ.ά., οι οποίες φυλάσσονται στα αρχεία της Βιβλιοθήκης. Οι δύο αυτές βιβλιοθήκες προσφέρουν το πολύτιμο υλικό τους και στους Έλληνες μελετητές, στο πλαίσιο της φιλίας και συνεργασίας που διέπει τις δύο χώρες. Το ανασκαφικό έργο της Αμερικανικής Σχολής γίνεται γνωστό με τις Ανασκαφές της Αρχαίας Κορίνθου. Οι ανασκαφές άρχισαν το 1896, συνεχίζονται μέχρι σήμερα και αποτελούν μέρος του ακαδημαϊκού προγράμματος της Σχολής. Οι Ανασκαφές της Κορίνθου έφεραν στο φως αρχαιότητες που χρονολογούνται από τη Νεολιθική μέχρι την Οθωμανική περίοδο. Τα τελευταία χρόνια το ενδιαφέρον έχει επικεντρωθεί στην αποκάλυψη και μελέτη των μεσαιωνικών καταλοίπων. Επιπλέον, έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη μελέτη του αρχαιοβοτανολογικού και ανθρωπολογικού υλικού για τη διαχρονική ανασύσταση του φυσικού περιβάλλοντος.

Οι ανασκαφές στην Αρχαία Αγορά των Αθηνών αποτελούν τη σημαντικότερη επιστημονική συμβολή της Αμερικανικής Σχολής στην ελληνική αρχαιολογία. Με δαπάνες της Αμερικανικής Σχολής αποκαλύφθηκε το μεγαλύτερο μέρος της Αρχαίας Αγοράς και πραγματοποιήθηκε η αναστήλωση της Στοάς του Αττάλου (1953-1956), η οποία χρησιμοποιείται ως Μουσείο των ευρημάτων της Αρχαίας Αγοράς. Παρόλο που οι ανασκαφές της Σχολής στην Αρχαία Αγορά των Αθηνών θεωρούνται από πολλούς ότι συνδέονται μόνο με την κλασική αρχαιότητα, η Σχολή αναγνωρίζει ότι η ιστορία της πόλης μαζί με τον πολιτισμό της συνεχίζονται έως τη σύγχρονη εποχή. Έχει εκδηλώσει με πολλούς

τρόπους το ενδιαφέρον και τη φροντίδα της για τα νεότερα μνημεία της πόλης και το πιο ζωντανό παράδειγμα αποτελεί η αναστήλωση του Ναού των Αγίων Αποστόλων (1956), που βρίσκεται λίγα μέτρα προς τα νοτιοδυτικά της Στοάς του Αττάλου, στο κέντρο της Αγοράς. Παράλληλα με τις αρχαιολογικές ανασκαφές και τις εργασίες αναστήλωσης, ξεκίνησε και ο εξωραϊσμός της περιοχής, με τη δημιουργία του Αρχαιολογικού Άλσους της Αγοράς που παίζει σημαντικό ρόλο στη ζωή της Αθήνας. Εκτός από τις ανασκαφές που γίνονται απ' ευθείας με δαπάνες της Αμερικανικής Σχολής Κλασικών Σπουδών, αξιοσημείωτες είναι και οι ανασκαφές που πραγματοποιούνται υπό την αιγίδα της και διευθύνονται από άριστους αρχαιολόγους μεγάλου κύρους, με τη χορηγία πανεπιστημίων ή άλλων ιδρυμάτων.

Αξιοσημείωτη είναι η ίδρυση μουσείων και αποθηκών τόσο από την Αμερικανική Σχολή, όσο και από χορηγίες Αμερικανικών πανεπιστημίων και η μετέπειτα παραχώρησή τους στο Ελληνικό Δημόσιο. Σημαντικά μουσεία είναι της Νεμέας, της Σαμοθράκης και των Ισθμίων. Επίσης, κατασκευάστηκαν τα στέγαστρα της Λέρνας, της Κέας και της Πύλου.

Τέλος, η Σχολή δημοσιεύει τα αποτελέσματα των εργασιών, ερευνών και ανασκαφών στο περιοδικό της *Hesperia* και στις επιστημονικές σειρές που εκδίδονται για κάθε ανασκαφή. Επίσης, δημοσιεύει μικρούς εικονογραφημένους οδηγούς που απευθύνονται στο ευρύ κοινό.

Η Αμερικανική Σχολή Κλασικών Σπουδών ασχολείται, περισσότερο από έναν αιώνα, με την επιμόρφωση των φοιτητών, την αρχαιολογική έρευνα, την αποκάλυψη νέων στοιχείων, τη διατήρηση και αναστήλωση των μνημείων, τη γενικότερη προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και συμβάλλει ουσιαστικά στη διάδοση του ελληνικού πολιτισμού στη διεθνή επιστημονική κοινότητα, αλλά και στο ευρύτερο κοινό.

7^ο Συνέδριο Στελεχών Πωλήσεων & Εξυπηρέτησης Πελατών

"Integrating Creativity in Sales & Customer Service"



Κεντρικοί Ομιλητές

Το πλαίσιο στήριξης των επιχειρήσεων

Αθανάσιος Σκορδάς Υφυπουργός
Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας

Maintaining Customer Experience During Crisis

Peter Doveren Commercial Operations Director, Vodafone Greece

Πάνελ Συζήτησης - "Sales & Customer Service Strike Back"
Συμμετέχοντες:

Γιώργος Βασιλαράς Αναπληρωτής
Γενικός Διευθυντής Ομίλου Goody's
- Everest και Πρόεδρος του Ελληνικού
Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης
Πελατών

Αλέξανδρος Δούκας Γενικός Διευθυντής VLTs και Αντιπρόεδρος του
Ινστιτούτου Πωλήσεων Ελλάδος

3 Απριλίου 2014
Ξενοδοχείο Athenaeum
Intercontinental

Αναγνωρισμένοι διεθνώς ομιλητές, καταξιωμένα στελέχη της Εμπορικής Διοίκησης και θεσμικοί εκπρόσωποι των Πωλήσεων και της Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελλάδα, θα μοιραστούν μαζί σας ιδέες και πρακτικές, ώστε να ανταποκριθείτε αποτελεσματικότερα στις προκλήσεις του ρόλου σας και να «ενσωματώσετε» τη δημιουργικότητα στην εργασιακή σας καθημερινότητα.

Case Studies - Success During Crisis

Σταύρος Θεοδωράκης Διευθύνων
Σύμβουλος Chiesi Hellas
Στάθης Ψημμένος Διευθυντής
Πωλήσεων, Novo Nordisk Ελλάς

The Art of Innovation - How to integrate Creativity in your Sales and Client Care

Dimis Michaelides Σύμβουλος επιχειρήσεων, συγγραφέας, ηγέτης δημιουργικών ομάδων και καθηγητής

Περισσότερες Πληροφορίες/ Συμμετοχές

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το Συνέδριο και δηλώσεις συμμετοχής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την κ. Φωτεινή Γιαννοπούλου στο 211 1815740, ή εναλλακτικά στείλτε email στο: salesconf@kpmg.gr.

Χορηγοί

Autohellas Hertz

E Edenred

Happy Creations
everything is possible

IRIS
ΕΚΤΑΥΤΩΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ

Singular Logic

TUI
Hellas

Με την υποστήριξη

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΕΙΕΠ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΙΙΠΕ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Η εξέλιξη των πωλήσεων

Υποστηρικτές

9εψα
90 χρόνια

innews
THE SCIENCE OF INFORMATION

justjobs.gr

Χορηγοί Επικοινωνίας

adbusiness advertising

TODAY
BUSINESS

realfm97.8
το ελληνικό ραδιόφωνο

Realnews
Real.gr

Ιδιοκτησία

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης

Διοικητική Ομάδα