

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013

Η 4η τελετή απονομής των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών» πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 19 Δεκεμβρίου 2013, στο ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, του ΣΕΒ και του ΣΕΤΕ.

Σε μία λαμπερή βραδιά, παρουσίαση σημαντικών προσωπικοτήτων του επιχειρηματικού κόσμου, βραβεύθηκαν εταιρίες και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα της εξυπηρέτησης του πελάτη.

Οι επιχειρήσεις διαγωνίστηκαν μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, σε δέκα διαφορετικές κατηγορίες, που 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. Άννα Μπουσδούκου, υποδέχτηκε σημαντικές παρουσίες του επιχειρηματικού κλάδου, που πρωταγωνίστησαν και πέτυχαν να προάγουν την καινοτομία και τη δυναμική της εξυπηρέτησης πελατών



στον τομέα τους. Η κ. Μπουσδούκου, καλωσορίζοντας τους προσκεκλημένους, ανέφερε: «Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενη που φέτος είμαι εδώ μαζί σας, για να γιορτάσουμε, να τιμήσουμε, να επιβραβεύσουμε όλους εκείνους που είναι αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών και να προβάλλουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές που ακολουθούν εταιρίες και οργανισμοί στην Ελλάδα».

Στη συνέχεια, το λόγο έλαβε ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Ομίλου Goody's - Everest, κ. Γιώργος Βασιλαράς, ο οποίος, αφού ευχαρίστησε εκ μέρους του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ τους προσκεκλημένους για την παρουσία τους, αναφέρθηκε στη σημαντικότητα του θεσμού για την ελληνική επιχειρηματική ζωή, δηλώνοντας χαρακτηριστικά: «Σήμερα για 4η χρονιά παρουσιάζουμε μια καινοτόμα προσπάθεια στην ελληνική κοινωνία, που επιβραβεύει εταιρίες για συγκεκριμένες ενέργειες στην εξυπηρέτηση του πελάτη, ανεξάρτητα



Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Ομίλου Goody's - Everest

σε ποιον κλάδο ανήκουν. Τα Εθνικά Βραβεία σχεδιάστηκαν με τρόπο που να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων. Θεωρούμε ότι αποτελούν παράλληλα εξαιρετική ευκαιρία για εταιρίες όλων των κλάδων να συγκριθούν μεταξύ τους και να αναδείξουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών».

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013
- Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες
- Καλωσορίζουμε 7 Νέα Μέλη
- 6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών



Άννα Μπουσδούκου, Παρουσιάστρια της Βραδιάς, Δημοσιογράφος ΣΚΑΙ

Chief Judge

• Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing,
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές:

- Παρασκευάς Αργουσλίδης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, 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 Μπάλτας, Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Άγγελος Παντουβάκης, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Παναγιώτης Πολυχρονίου, Λέκτορας, 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:

- Ανδρέας Αθανασόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος, Κωτσόβολος
- Τιμόθεος Ανανιάδης, Διευθύνων Σύμβουλος & Γενικός Διευθυντής, GRANDE BRETAGNE HOTEL
- Νίκος Αποστολόπουλος, Corporate Customer Operations Manager, VODAFONE
- Νίκος Βαρβαδούκας, Head of Digital & e-commerce Public, Multirama, Getitnow.gr
- Νίκος Δούσης, Σύμβουλος CGK Consulting, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ
- Μάρθα Καμπύλη, Marketing & Communication Consultant, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ
- Αμβρόσιος Κάρδαρης, Γενικός Διευθυντής, E-VALUE
- Αντώνιος Κεραστάρης, Διευθύνων Σύμβουλος, HELLAS ONLINE
- Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director, OTE
- Ταξιάρχης Κωνσταντόπουλος, Γενικός Διευθυντής, Carglass
- Μαρίκα Λάμπρου, Διευθύνουσα Σύμβουλος, Singular Logic
- Μιχάλης Μαυρόπουλος, CEO, TUI HELLAS
- Γιώργος Μαύρος, Managing Director, PRC GROUP
- Αριστοτέλης Παντελιάδης, Διευθύνων Σύμβουλος, METRO AEBE
- Δημήτρης Παπανικητόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος Response & Πρόεδρος Linkage
- Στέλιος Πιρπινιάς, Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής & Marketing HSBC Ελλάδος, HSBC Bank plc
- Ιωάννης Σελαμαζίδης, Διευθύνων Σύμβουλος, Praktiker Hellas
- Δαμιανός Χαραλαμπίδης, Γενικός Διευθυντής Λειτουργικής Στήριξης της Τράπεζας και του Ομίλου, ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
- Αβραάμ Χατζηϊσαάκ, Διευθυντής Λειτουργίας, Γρηγόρης Μικρογεύματα Α.Β.Ε.Ε., Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ
- Karolos Forst, Γενικός Διευθυντής, NETLINK

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Τη βαρύτητα του θεσμού ενίσχυσε και φέτος με τη συμμετοχή του, ως Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής των βραβείων, ο κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, ο οποίος, αρχικά μίλησε για το θεσμό των Βραβείων και παρουσίασε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε. Τέλος, τόνισε ότι ο θεσμός των βραβείων δείχνει, ότι κέντρο όλων των δραστηριοτήτων είναι ο άνθρωπος, το φιλότιμο, η ομάδα, η ανάγκη για προσφορά και εκεί έχουμε πολλά ακόμη να δώσουμε στον τόπο μας.

Ιδιαίτερα τιμητική ήταν η παρουσία του κ. Αλέξανδρου Λαμνίδη, Γενικού Διευθυντή του ΙΝΣΕΤΕ, ο οποίος, μετά από σύντομο και ρετιισμό, δήλωσε: «Πιστεύουμε στην καλύτερη εξυπηρέτηση! Άλλωστε το ΙΝΣΕΤΕ, ακριβώς με αυτό το στόχο έχει δημιουργηθεί. Θέλουμε να είμαστε δίπλα σε κάθε προσπάθεια που βοηθά τη βελτίωση του προϊόντος που λέγεται Ελλάδα και αυτό ακριβώς κάνετε εσείς σήμερα».

Στη σκηνή ανέβηκε ο κ. Αλέξανδρος Γιαννέλος, Πρόεδρος του IEA, ο οποίος, αφού αναφέρθηκε στη συμμετοχική υποστήριξη του IEA στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέ-



Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

τησης Πελατών, δήλωσε: «Η ποιότητα αποτελεί ένα σημαντικό πυλώνα ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων και διαπιστώνουμε ότι εταιρίες αριστεύουν στον τομέα αυτό. Σημαντική είναι δε, η δημιουργία κουλτούρας».

Το ΕΙΕΠ, θέλοντας να επιβραβεύσει σημαντικές προσπάθειες και δράσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη - πολίτη απένειμε για πρώτη φορά **2 Βραβεία Κοινού**. Το πρώτο βραβείο απονεμήθηκε στο **Νοσοκομείο ΚΑΤ** και συγκεκριμένα στον Τομέα «Φυσικής Ιατρικής και Αποκατάστασης» και το δεύτερο στον **κ. Μπενέτο Σπύρου, Δήμαρχο των Λειψών**.

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλους τους χορηγούς των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2013

Μεγάλοι Χορηγοί



Χορηγοί



Kosmocar



ORACLE



GENIKI Bank
ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

GOODY'S

infoassist

Χορηγός Οίνου

TSANTALI
VINEYARDS & WINERIES

Υποστηρικτής



Συνδιοργάνωση & Χορηγός Επικοινωνίας

boussias | communications



Μαρία Πούγγιου, HELLAS ONLINE
Κώστας Κωνσταντίνου, OTE



Η Τελετή ξεκίνησε με την απονομή του «Βραβείου OTE/ COSMOTE - Επαγγελματίας της Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών». Το βραβείο παρέδωσε ο κ. **Κώστας Κωνσταντίνου**, Deputy Director του OTE, ο οποίος τόνισε «όραμα του OTE είναι να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και να ενεργεί ως υπεύθυνος πολίτης, με παρουσία και δράση που προσθέτουν αξία».

Το βραβείο απονεμήθηκε στην κ. **Μαρία Πούγγιου**, Customer Care Inbound Representative της **HELLAS ONLINE**, η οποία δήλωσε: «Η επικοινωνία με τους πελάτες δεν είναι απλό θέμα. Χρειάζεται θέληση, νοοτροπία και κουλτούρα. Οι στόχοι, όταν τους βάσεις και είναι εφικτοί, πάντα πετυχαίνονται».

Υποψηφιότητες:

Αργυρώ Ψυχογιπούλου, Ταμίας, GOODY'S

Μαρία Πούγγιου, Customer Care Inbound Representative, HELLAS ONLINE

Λουκία Τσιμισέλη, Senior Consultant, RESPONSE

Σπύρος Πούλης, Senior Client Service Executive, WEBGENIUS



Βραβείο OTE/ COSMOTE

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office



Στέλιος Παγίδας, COSMOTE
Ελευθερία Δεσίπρη, ING ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ



Στη σκηνή, ανέβηκε ο κ. **Στέλιος Παγίδας**, Διευθυντής Εξυπηρέτησης Επιχειρησιακών & Εταιρικών Πελατών Σταθερής & Κινητής της **COSMOTE** για να παραδώσει το «Βραβείο OTE/ COSMOTE - Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office». Ο κ. Παγίδας δήλωσε: «Με επίκεντρο την ικανοποίηση του πελάτη, η COSMOTE επιστρέφει την εμπιστοσύνη και την προτίμηση των συνδρομητών της».

Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε η **ING ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑ-**

ΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ και το βραβείο παρέλαβε η κ. **Ελευθερία Δεσίπρη**, BA Call Center Team Leader, η οποία, αφού ευχαρίστησε την ομάδα της, δήλωσε ότι αυτό το βραβείο είναι μια επιβράβευση, για εκείνη και την ομάδα της.

Υποψηφιότητες:

DIXONS SOUTH- EAST EUROPE SA

HELLAS ONLINE

ING ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ
YUBOTO

Βραβείο DHL EXPRESS

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line



Δημήτρης Λογοθέτης, PUBLIC
Ελευθέριος Σαμαράς, DHL Express Ελλάδα



Το «Βραβείο DHL EXPRESS - Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line» απένει ο κ. **Ελευθέριος Σαμαράς**, Διευθύνων Σύμβουλος της **DHL EXPRESS ΕΛΛΑΔΑΣ**, Κύπρου & Μάλτας, ο οποίος ανέφερε τα εξής: «Στο πλαίσιο μιας ισχυρά πελατοκεντρικής κουλτούρας, την οποία η DHL Express Ελλάδα υπηρετεί για πάνω από 35 χρόνια, στηρίζουμε το θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, με στόχο την ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πελάτη».

Το βραβείο απονεμήθηκε στα **PUBLIC** και ο κ. **Δημήτρης Λογοθέτης**, Operations Manager, που παρέλαβε το βραβείο, τόνισε ότι ο στόχος δεν είναι απλά να εξυπηρετείς τον πελάτη, αλλά να τον ενθουσιάζεις. Το πάθος είναι απαραίτητο για να παρέχουμε συνεχώς υψηλότερο ποιοτικό δείκτη στην εξυπηρέτηση πελατών.

Υποψηφιότητες:

CITIBANK
EPSILON NET

PUBLIC
VODAFONE



Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Μανώλης Καργόπουλος, VODAFONE
Αντώνης Κερασάρης, HELLAS ONLINE



Ο Διευθύνων Σύμβουλος της HELLAS ONLINE, κ. Αντώνης Κερασάρης παρουσίασε το «Βραβείο HELLAS ONLINE: Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών». Ο κ. Κερασάρης δήλωσε: «Η hellas online παρέχει ένα ευρύ φάσμα προηγμένων υπηρεσιών για οικιακούς και εταιρικούς πελάτες, όπως επαγγελματίες, επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους, καθώς και μεγάλους οργανισμούς». Το βραβείο κέρδισε ο κ. **Μανώλης Καργόπουλος**, Credit Vetting &

Collections Senior Manager της VODAFONE, ο οποίος αφιέρωσε το βραβείο στην ομάδα του και δήλωσε ότι δεν υπάρχει επιτυχημένος manager, αν δεν υπάρχει επιτυχημένη ομάδα. Οι δύο έννοιες είναι ταυτόσημες.

Υποψηφιότητες:

Βασιλική Αναγνώστου, Γενική Διεύθυνση, EPSILON NET
Μανώλης Καργόπουλος, Credit Vetting & Collections Senior Manager, VODAFONE



Βραβείο KOSMOCAR AUDI

Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Γιώργος Καλογρίδης, HELLAS ONLINE
Δημήτρης Καβούρης, AUDI



Το «Βραβείο KOSMOCAR AUDI: Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών» απονεμήθηκε από τον κ. **Δημήτρη Καβούρη**, Διευθυντή Πωλήσεων της AUDI, ο οποίος δήλωσε: «Η κύρια αξία της μάρκας Audi "Vorsprung durch Technik" περιλαμβάνει τρεις πτυχές: "Sport, Προοδευτικό και Εκλεπτυσμένο", οι οποίες την έχουν παραδοσιακά καθιερώσει σαν έναν από τους κορυφαίους κατασκευαστές πολυτελών αυτοκινήτων παγκοσμίως. Η Audi εκπροσωπείται στην Ελλάδα από την Kosmocar A.E».

Νικήτρια εταιρία αναδείχθηκε η **HELLAS ONLINE** και το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Γιώργος Καλογρίδης**, Technical Support Residential Supervisor της εταιρίας. Ο κ. Καλογρίδης δήλωσε: «Το να καινοτομούμε σήμερα στην εξυπηρέτηση είναι πολύ σημαντικό και μας βοηθάει να προχωρήσουμε και να εξελιχθούμε. Πιστέψαμε σε αυτό και τα καταφέραμε».

Υποψηφιότητες:

CITIBANK
HELLAS ONLINE

VODAFONE
YUBOTO

Βραβείο ORACLE

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας



Παναγιώτης Πανταζής, ORACLE
Σάντυ Χειλαδάκη, COSMOTE



Ο κ. Παναγιώτης Πανταζής, Διευθυντής Πωλήσεων της ORACLE, απένεψε το «Βραβείο ORACLE: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας». Ανέφερε δε, τα εξής: «Η Oracle είναι ο κορυφαίος προμηθευτής βάσεων δεδομένων, application server, Middleware, επιχειρηματικών εφαρμογών Διαχείρισης Επιχειρηματικής Απόδοσης, Ανθρώπινου Κεφαλαίου και Πελατειακών Σχέσεων». Νικητής της κατηγορίας αναδείχθηκε η εταιρία **COSMOTE** και το βραβείο παρέλαβε η κ. **Σάντυ**

Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής & Κινητής, η οποία σε δήλωσή της ανέφερε: «Το βραβείο είναι των ανθρώπων μας, που χρόνια τώρα, σε καθημερινή βάση, με πάθος και με συναίσθημα χαρίζουν μοναδικές εμπειρίες στους πελάτες μας και αυτό είναι κάτι που δεν αντιγράφεται».

Υποψηφιότητες:

COSMOTE
VODAFONE

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ



Κωνσταντίνος Οικονόμου, KOSMOCAR AUDI
Διονύσης Γρηγοράτος, VODAFONE



Η επόμενη απονομή της βραδιάς ήταν το «Βραβείο VODAFONE: Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων». Ο απονεμητής, κ. **Διονύσης Γρηγοράτος**, Enterprise Business Unit Director της **VODAFONE** δήλωσε, ότι η Vodafone στηρίζει το θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών με στόχο την αναγνώριση των πιο καινοτόμων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελλάδα. Νικήτρια της κατηγορίας αναδείχθηκε η **KOSMOCAR AUDI** και το

βραβείο παρέλαβε ο κ. **Κωνσταντίνος Οικονόμου**, After Sales Manager, ο οποίος αποκάλυψε, ότι το μεγάλο μυστικό για να έχεις επιτυχία στη διαχείριση του πελάτη είναι να μην έχεις παράπονα.

Υποψηφιότητες:

DHL EXPRESS HELLAS
KOSMOCAR AUDI

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ
ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ



Βραβείο GENIKI BANK

Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Κωνσταντίνος Χριστοδούλου, GENIKI BANK
Έλενα Ορφανίδου, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



Ο κ. **Κωνσταντίνος Χριστοδούλου**, Επικεφαλής Δικτύων Διανομής της **GENIKI BANK**, παρουσίασε το «Βραβείο GENIKI BANK: Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών». Ανέφερε δε τα εξής: «Στη GENIKI Bank αναγνωρίζουμε τη σπουδαιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών. Η παροχή εξατομικευμένων και προσωποποιημένων λύσεων υψηλής ποιότητας αποτελεί βασικό πυλώνα της εταιρικής μας κουλτούρας». Νικήτρια αναδείχθηκε η κ. **Έλενα Ορφανίδου**, Διευθυντής

Remote Channels International της **ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**, η οποία σχολίασε: «Προσπαθούμε κάθε χρόνο να γινόμαστε καλύτεροι και αγαπάμε πάρα πολύ αυτό που κάνουμε και τους πελάτες μας».

Υποψηφιότητες:

Νίκος Γκουτέλας, Customer Support Manager/Supply Chain & Services Direction, DIXONS SOUTH-EAST EUROPE SA

Αναστάσιος Ζωιτόπουλος, Διευθυντής Διαχειριστής, FLOCAFE ΥΓΕΙΑ
Απόστολος Ιωακείμ, Γενικός Διευθυντής & Διευθυντής R&D, YUBOTO

Έλενα Ορφανίδου, Διευθυντής, Remote Channels International, ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Βραβείο GOODY'S

Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Κώστας Κωνσταντίνου, OTE
Γιώργος Βασιλαράς, GOODY'S



Το «Βραβείο GOODY'S: Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» απένειμε ο κ. **Γιώργος Βασιλαράς**, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής **ΟΜΙΛΟΥ GOODY'S - EVEREST**. Ο κ. Βασιλαράς δήλωσε: «Η Goody's είναι η αγαπημένη εταιρία των Ελλήνων στην εστίαση. Το 2016, η Goody's θα είναι παρούσα με σημαντική παρουσία σε πάνω από 20 χώρες ανά τον κόσμο, με όλα τα σήματά της. Στηρίζουμε τους ανθρώπους μας και επενδύουμε στην εκπαίδευση».

Νικήτρια εταιρία αναδείχθηκε ο **OTE** και ο κ. **Κώστας Κωνσταντίνου**, Deputy Director, στη δήλωσή του ανέφερε: «Φροντίσαμε να προσθέσουμε έναν ακόμη γερό κρίκο στην αλυσίδα της επιτυχίας, της εξέλιξης και της βελτίωσης. Η εκπαίδευση είναι ένας βασικός μοχλός, εάν θέλεις να πετύχεις παιδεία, εάν θέλεις να πετύχεις οργάνωση, ενιαία φιλοσοφία και κουλτούρα».

Υποψηφιότητες:

DHL EXPRESS HELLAS
EPSILON NET

KOSMOCAR - VOLKSWAGEN
OTE



Μιχάλης Παγωμένος, DHL EXPRESS HELLAS
Σπύρος Αθανασόπουλος, INFOASSIST



Ο κ. Σπύρος Αθανασόπουλος, Call Center Supervisor της INFOASSIST απένιμε το «Βραβείο INFOASSIST: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας». Ανέφερε δε, τα εξής: «Ως μέλος του ΕΙΕΠ από την ίδρυσή του και σε ακολουθία με τις αρχές εξυπηρέτησης πελατών που πρεσβεύει στην ελληνική αγορά, σχεδιάζουμε, παρέχουμε και υλοποιούμε έργα εξυπηρέτησης πελατών σε όλα τα αναγκαία επίπεδα της επιχειρηματικότητας, με πίστη στην υψηλή αξία των υπηρεσιών μας και συνεχείς μετρήσεις». Νικητής της

κατηγορίας αναδείχθηκε η DHL EXPRESS HELLAS και το βραβείο παρέλαβε ο κ. Μιχάλης Παγωμένος, Διευθυντής Πωλήσεων, Μάρκετινγκ & Εξυπηρέτησης Πελατών, ο οποίος ευχαρίστησε την ομάδα της DHL που με πάθος, τόλμη και επιμονή ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών της. Ανέφερε δε, πως το μυστικό της επιτυχίας είναι να ακούς τις ανάγκες, να δίνεις λύσεις και να είσαι πολύ σωστά εκπαιδευμένος.

Υποψηφιότητες:

CARGLASS
COSMOTE

DHL EXPRESS HELLAS
EPSILON NET

2 Βραβεία Κοινού

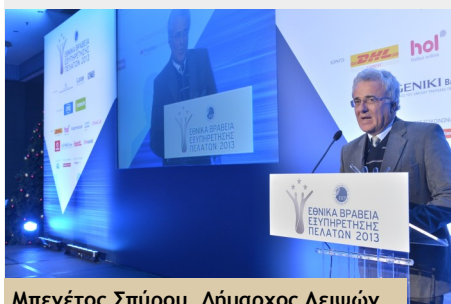
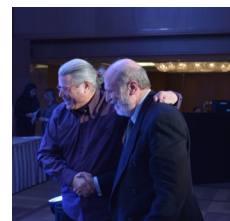


Ελευθέριος Μπάκας και Ευάγγελος
Βουμβουλάκης, Νοσοκομείο ΚΑΤ

Βραβείο Κοινού απονεμήθηκε στο Νοσοκομείο ΚΑΤ και συγκεκριμένα στον Τομέα «Φυσικής Ιατρικής και Αποκατάστασης» για την αδιάκοπη προσφορά και το εξαιρετικό έργο. Την απονομή έκανε ο κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και το βραβείο παρέλαβαν οι κ.κ. Ελευθέριος Μπάκας, Συντονιστής Διευθυντής και Ευάγγελος Βουμβουλάκης, Διοικητής του Νοσοκομείου ΚΑΤ. Ο κ. Μπάκας βαθιά συγκινημένος δήλωσε: «Η φιλοσοφία της ιατρικής επικεντρώνεται ανθρωποκεντρικά. Ειδικά η φυσική ιατρική αποκατάσταση, την οποία λάτρεψα και υπηρετώ από μικρό παιδί, έχει ακόμη πολλά να μου δώσει. Βοηθάει τον ασθενή να βοηθήσει τον εαυτό του και αυτό είναι το πιο σημαντικό».

Ο κ. Βουμβουλάκης, ιδιαίτερα χα-

ρούμενος, τόνισε τη σημαντικότητα της βράβευσης ενός νοσοκομείου του ΕΣΥ, ανάμεσα σε επιχειρηματικούς κολοσσούς. Ανέφερε δε, πως στην ανέλπιστη αυτή βράβευση συνέβαλαν οι 1400 εργαζόμενοι του νοσοκομείου, που μοχθούν καθημερινά, με πενιχρά μέσα και σε αντίξοες συνθήκες. Η «Φυσική Ιατρική και Αποκατάσταση» είναι μια καινούρια ειδικότητα, που εξελίσσεται ραγδαία με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας.



Μπενέτος Σπύρου, Δήμαρχος Λειψών

Το επόμενο Βραβείο Κοινού απονεμήθηκε στο Δήμαρχο Λειψών, κ. Μπενέτο Σπύρου, για την πολυετή του προσφορά και το σημαντικό έργο που παράγει, με στόχο τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης των κατοίκων ενός ακριτικού νησιού,

όπως οι Λειψοί. Το βραβείο παρέδωσε ο κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ. Ο κ. Σπύρου ανέφερε ότι το βραβείο αυτό ανήκει στους πολίτες των Λειψών



Δημήτρης Γεωργόπουλος, Μπενέτος Σπύρου και Γεώργιος Πανηγυράκης

που τον στηρίζουν 27 χρόνια και στη

συνέχεια τόνισε: «Με κυρίαρχο στοιχείο τον άνθρωπο, την τοπική οικονομία και κοινωνία καταφέραμε να μιλούμε για εμάς και να μας θαυμάζουν, ενισχύοντας την ψυχολογία των Ελλήνων».



Response: “Finding the “small little things” for a high level Customer Service!”



Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant, RESPONSE

Την Παρασκευή, 1 Νοεμβρίου 2013, η κ. **Λουκία Τσιμιτσέλη**, Senior Consultant της **RESPONSE**, μας προσκάλεσε στο ξενοδοχείο KING GEORGE, σε ένα βιωματικό workshop με διαδραστικά activities και videos με θέμα “Finding the “small little

things” for a high level Customer Service!”.

Η παρουσίαση εστίασε:

- Στην αποτύπωση των “small little things” και στο “κάτι παραπάνω” στην εξυπηρέτησή μας.
- Στη διαχείριση του τυποποιημένου customer service.
- Στα βήματα για ένα πλήρες high level customer service.
- Στο τι κερδίζουμε ή τι χάνουμε στην προσπάθειά μας για την ποιότητα και τη λεπτομέρεια.
- Στα προβλήματα που θέλουν συ-

ναίσθημα και στα προβλήματα που θέλουν λογική.

- Στο ρόλο του body language, στην εξυπηρέτηση και τη διαχείριση των προβλημάτων, είτε από το τηλέφωνο, είτε εξ’ επαφής με τον πελάτη.



ManpowerGroup: “Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Υπηρεσία της Εξυπηρέτησης Πελατών/ EI Service: Η Νέα Τάση στην Παγκόσμια Αγορά”



Λίλιαν Τσέρτου, Senior Talent & Career Management Consultant, ManpowerGroup

Η **ManpowerGroup**, την Τετάρτη 13 Νοεμβρίου 2013, μας παρουσίασε στα γραφεία της, στον Πύργο Αθη-

νών, το επιμορφωτικό εργαστήριο με θέμα, “Η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Υπηρεσία της Εξυπηρέτησης Πελατών/ EI Service: Η Νέα Τάση στην Παγκόσμια Αγορά”.

Εισηγήτρια του σεμιναρίου ήταν η κ. **Λίλιαν Τσέρτου**, Senior Talent & Career Management Consultant της **ManpowerGroup**.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε ήταν η εξής:

- Η αξία των συναισθημάτων στη

σχέση με τον πελάτη.

- Η αναγνώριση και διαχείριση των συναισθημάτων τη στιγμή της επαφής.
- Ο ρόλος της ενσυναίσθησης στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση.
- Η ανάπτυξη της σχέσης ως όχημα για το μέλλον.

HSBC BANK plc: “Connecting Corporate Values and Behaviors to develop a sustainable WOW customer experience”

Την Πέμπτη, 16 Ιανουαρίου 2014, η **HSBC BANK plc** μας προσκάλεσε στα γραφεία της, στους Αμπελοκήπους, σε ένα workshop με θέμα, “Connecting Corporate Values and Behaviors to develop a sustainable WOW customer experience”.

Ο κ. **Georges Bore**, Head of Sales and Distribution, Retail Banking Wealth Management, Europe αναφέρθηκε στα παρακάτω:

- Εξαιρετική εξυπηρέτηση πελάτη: Πώς πετυχαίνεται;
- Καθορισμός και μέτρηση της εμπειρίας του πελάτη: Τα βασικά στοιχεία.
- Πώς να ευχαριστείς τους πελάτες;
- Συναισθηματική νοημοσύνη.
- Ημερήσιες συμπεριφορές και φυσικές αξίες: Οι χρυσοί κανόνες στην εξυπηρέτηση πελατών.



Georges Bore, Head of Sales and Distribution, Retail Banking Wealth Management, Europe

Καλωσορίζουμε 7 Νέα Μέλη

MEDIA - SATURN

Η MediaSaturn, μέλος του Ομίλου Metro-Group, ιδρύθηκε το 1961, ανοίγοντας το πρώτο κατάστημα Saturn στην Κολωνία και στη συνέχεια το 1979, το πρώτο κατάστημα MediaMarkt στο Μόναχο της Γερμανίας, κατέχοντας μέχρι σήμερα την πρώτη θέση σε πωλήσεις ηλεκτρονικών ειδών σε 18 χώρες και αριθμώντας πάνω από 900 καταστήματα. Στην Ελλάδα, το πρώτο κατάστημα MediaMarkt άνοιξε τις πύλες του για το καταναλωτικό κοινό στην περιοχή του Αμαρουσίου, το Νοέμβριο του 2005. Συνεχίζοντας την επιτυχημένη πορεία, η MediaMarkt το 2012 φτάνει να απαριθμεί 10 καταστήματα συνολικά σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη και Λάρισα. Το Νοέμβριο του 2012, η MediaMarkt ακολουθώντας τις επιτακτικές ανάγκες, τόσο της σύγχρονης εποχής όσο και των πελατών, επεκτείνει την

εμπορική της δραστηριότητα στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, παρέχοντας με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα για online παραγγελίες προϊόντων. Στόχος της MediaMarkt είναι να προσφέρει στον καταναλωτή μία μοναδική αγοραστική εμπειρία, συνδυάζοντας μεγάλη ποικιλία προϊόντων, χαμηλές τιμές και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Γι' αυτό το λόγο, για πάνω από 30 χρόνια, το εμπορικό σήμα της εταιρίας είναι συνδεδεμένο με την τεχνολογική καινοτομία, την αξιοπιστία, το έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό και τη δυναμική διαφημιστική παρουσία. Οι εργαζόμενοι της αποτελούν το σημαντικότερο κεφάλαιο της εταιρίας και το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα. Αναζητά ανθρώπους, στους οποίους μπορεί να βασιστεί τα μελλοντικά στρατηγικά της πλάνα και επενδύει στη διαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση τους, δίνοντάς τους ευκαιρίες για συνεχή βελτίωση και εξέλιξη μέσω της MediaSaturnAcademy, που έχει δημιουργήσει. Τα εκπαιδευτικά προ-

γράμματα της Ακαδημίας καλύπτουν στοχευμένες ανάγκες των ανθρώπων της εταιρίας, ανάλογα με το αντικείμενό τους. Τα μαθήματα γίνονται μέσω e-learning, παρακολούθησης σε αίθουσα και προσωπικής καθοδήγησης στο χώρο εργασίας. Συμπληρωματικά με τη MediaSaturnAcademy, οι άνθρωποι σε θέση ευθύνης στη MediaSaturn έχουν τη δυνατότητα να εντοπίσουν τις δυνατές περιοχές, καθώς και τις περιοχές για περαιτέρω ανάπτυξη, μέσω της συμμετοχής τους στα Κέντρα Ανάπτυξης. Σκοπός των Κέντρων Ανάπτυξης είναι να αναδείξουν τις δεξιότητές τους μέσα από μια σειρά προκλήσεων, που πιθανόν να κληθούν να αντιμετωπίσουν στο μέλλον. Η συμμετοχή των ανθρώπων της στα Κέντρα Ανάπτυξης είναι μία μοναδική ευκαιρία για εσωτερική διερεύνηση των ικανοτήτων τους, καθώς επίσης, τους παρέχεται η δυνατότητα αυτογνωσίας συμμετέχοντας σε μία μοναδική εμπειρία.

SingularLogic

Innovation at your doorstep

Η SingularLogic αποτελεί τον ισχυρότερο Όμιλο Λογισμικού και Ολοκληρωμένων λύσεων Πληροφορικής στην Ελλάδα. Οι δραστηριότητές της περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και διάθεση προϊόντων επιχειρηματικού λογισμικού και cloud εφαρμογών, τη μελέτη, σχεδίαση και υλοποίηση ολοκληρωμένων λύσεων και υπηρεσιών πληροφορικής για τον Ιδιωτικό και Δημόσιο Τομέα, υπηρεσίες outsourcing καθώς και τη διάθεση και υποστήριξη προϊόντων καταξιωμένων διεθνών οίκων πληροφορικής. Η SingularLogic, μέλος του Marfin Investment Group (MIG), με άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό, εξειδικευμένη τεχνογνωσία, ευρύ προϊόντικό χαρτοφυλάκιο, μεγάλη εγκατεστημένη βάση που αριθμεί 40.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις και 700 μεγάλες επιχειρήσεις, ισχυρό πανελλαδικό δίκτυο διανομής 400 συνεργατών και περισσότερα από 400 σημαντικά υλοποιημένα έργα πληροφορικής στον Ιδιωτικό και Δημόσιο τομέα, αποτελεί το σίγουρο και σταθερό συνεργάτη που εγγυάται την επένδυση των πελατών του.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της SingularLogic ως μέλος του ΕΙΕΠ, η κ. **Μαρίκα Λάμπρου**, Διευθύνουσα Σύμβουλος της SingularLogic, δήλωσε: «Η SingularLogic παρέχει καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες πληροφορικής για περισσότερα από 30 χρόνια στην ελληνική αγορά και διαθέτει περισσότερους από 40.000 πελάτες δια-

φόρων μεγεθών, κατηγοριών και κλάδων. Η πελατειακή μας βάση εκτείνεται από ελεύθερους επαγγελματίες (π.χ. λογιστές) μέχρι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, μεγάλες ιδιωτικές εταιρίες αλλά και δημόσιους οργανισμούς. Είμαστε εξαιρετικά ευαίσθητοι και σταθερά προσανατολισμένοι στην υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών μας (κατά κανόνα επιχειρήσεων). Έχουμε αναπτύξει μεθοδολογίες και βέλτιστες πρακτικές, που ανταποκρίνονται στις ξεχωριστές ανάγκες κάθε πελάτη μας. Θεωρούμε, ότι στο ΕΙΕΠ έχουμε πολλά να μάθουμε για να γίνουμε ακόμη καλύτεροι, αλλά και να δώσουμε από τη δική μας εμπειρία σε άλλες εταιρίες-μέλη. Η ανταλλαγή απόψεων και βέλτιστων πρακτικών γύρω από ένα τόσο σημαντικό θέμα, όσο αυτό της εξυπηρέτησης πελατών, αποτελεί ουσιαστική απάντηση σοβαρής τοποθέτησης του υγιούς επιχειρείν στη σημερινή δύσκολη συγκυρία. Αυτό το επιχειρείν υπηρετεί σταθερά η SingularLogic. Το ΕΙΕΠ έχει διανύσει μια αξιόλογη πορεία. Έχει διαδραματίσει σοβαρό ρόλο στην εξέλιξη της αντίληψης περί εξυπηρέτησης πελατών στη χώρα μας. Φιλοδοξούμε να εμπλουτίσουμε τη σκέψη και τη δράση μας, γνωρίζοντας σε βάθος την προσέγγιση άλλων (όχι αναγκαστικά συναφών) εταιριών. Αναμένουμε να θέσουμε τους εαυτούς μας μπροστά σε ερωτήματα, που θα μας πάνε ένα βήμα παραπέρα στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας. Θέλουμε να δούμε πώς οι νέες συνθήκες έχουν επηρεάσει και αυτόν τον τομέα και πώς μπορούμε να ανταποκριθούμε πιο ουσιαστικά στις ανάγκες των πελατών μας. Ευχόμαστε το ΕΙΕΠ να αποτελέσει για εμάς άλλον έναν πυλώνα

υλοποίησης του εταιρικού μας οράματος: να γίνουμε ο καταλύτης στην αλλαγή των πελατών μας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η τεράστια πλειοψηφία των πελατών της SingularLogic περιλαμβάνει κυρίως εταιρίες-πελάτες και ότι η εταιρία μας παράγει και αντιπροσωπεύει περισσότερες από 40 οικογένειες προϊόντων και λύσεων είναι εύκολα κατανοητό, τόσο η πολυπλοκότητα της εξυπηρέτησης πελατών, όσο και το ύψος των απαιτήσεων από πλευράς τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις υλοποιούμε και υποστηρίζουμε "mission critical" εφαρμογές με λίγα λόγια εφαρμογές, που σημαίνουν, ότι η εταιρία δουλεύει ή δε δουλεύει, κόβει ή δεν κόβει τιμολόγια, βγάζει ή δεν βγάζει μισθοδοσία, εισάγει ή δεν εισάγει ή όχι στις αποθήκες της, ξέρει ή δεν ξέρει τους πελάτες της και τα στοιχεία τους και άλλα πολλά. Δεν έχουμε το παραμικρό περιθώριο λάθους, γιατί 10 στις 10 φορές αυτό συνδέεται με χρήματα. Η εξυπηρέτηση του πελάτη ξεκινάει για μας από πολύ πιο νωρίς, από την ώρα που σχεδιάζουμε τις εφαρμογές μας, από την ώρα που αποφασίζουμε την αρχιτεκτονική που θα ακολουθήσουμε και βέβαια κορυφώνεται κατά τη διάρκεια της υλοποίησης και στη συνέχεια της εξυπηρέτησης (support). Αντιμετωπίζουμε ολιστικά τον πελάτη μας, άρα και την εξυπηρέτησή του. Παίρνουμε στα σοβαρά τις ανάγκες, τις αγωνίες, τους φόβους του με ειλικρίνεια και υπευθυνότητα, αλλά και με σταθερό προσανατολισμό στο μέλλον. Εξυπηρετούμε, αλλά και οδηγούμε τους πελάτες μας».

Καλωσορίζουμε 7 Νέα Μέλη



Η ολλανδική εταιρία **TNT Express** κατέχει ηγετική θέση στον κλάδο δραστηριοποίησής της, σε παγκόσμιο επίπεδο, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες ταχυμεταφορών. Αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρία ταχυμεταφορών στην Ευρώπη, διαθέτοντας **30.329 οδικά οχήματα** και **50 εμπορικά αεροσκάφη**, καθώς και ένα 'πόρτα-πόρτα' εναέριο και οδικό δίκτυο ταχυμεταφορών, από τα μεγαλύτερα στον κόσμο. Το παγκόσμιο δίκτυό της αριθμεί 2.653 διαμετακομιστικούς σταθμούς και γραφεία, ενώ η εταιρία δραστηριοποιείται σε περισσότερες από **200 χώρες**, απασχολώντας **70.000 εργαζομένους** παγκοσμίως και εξυπηρετώντας το 99,9% της παγκόσμιας οικονομίας. Η TNT Express δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1989. Στη διάρκεια της εικοσαετούς και πλέον πορείας της, η TNT Express Ελλάδα έχει αναδειχθεί σε σημαντική δύναμη στην ελληνική αγορά ταχυμεταφορών, ανταποκρινόμενη με ευελιξία και αποτελεσματικότητα στις υψηλές απαιτήσεις των πελατών της. Έχει καθημερινή σύνδεση με το Ευρωπαϊκό Αεροπορικό (Λιέγη, Βέλγιο) και Οδικό Δίκτυο (Άρνεμ, Ολλανδία) της TNT. Από τον Απρίλιο του 2008, λειτουργεί σε υπερσύγχρονες εγκαταστάσεις στο Μαρκόπουλο Αττικής, ενώ διαθέτει 6 υποκαταστήματα σε όλη την Ελλάδα (Μαρκόπουλο, Αεροδρόμιο Σπάτα, Πειραιά, Μαρούσι, Θεσσαλονίκη και Ηράκλειο Κρήτης).

Η TNT Express Ελλάδος δε λειτουργεί μόνο με γνώμονα την επιχειρηματική της ανάπτυξη, αλλά και την ποιότητα των υπηρεσιών της, καθώς και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τη δραστηριότητά της και τη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων της σε θέματα για τα οποία έχει αποκτήσει μία σειρά από σημαντικές πιστοποιήσεις (Investor in People, Best Workplaces 2006, ISO 14001:2004 & ISO 9001:2008 OHSAS 18001:2007). Η TNT Express Ελλάδος έχει διακριθεί πολλές φορές στο παρελθόν ως 'Investor in People' για την επιτυχία και τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη των ανθρώπων της, σε συνάρτηση με την εταιρική στρατηγική, ενώ ήταν η μόνη ελληνική εταιρία, που το 2007 διακρίθηκε με ένα Ευρωπαϊκό Βραβείο υψηλής αναγνώρισης στον Ευρωπαϊκό Επιχειρηματικό χώρο, το βραβείο 'Ανάπτυξης και Ενεργούς Συμμετοχής Ανθρώπινου Δυναμικού' από το EFQM. Το Μάιο του 2012, η ομάδα της TNT Express Ελλάδος, στην πρώτη της συμμετοχή στη διοργάνωση του Παγκόσμιου Διαγωνισμού **Drive Me Challenge**, απέσπασε τη 2^η θέση στη γενική κατάταξη και την 1^η θέση στην οικολογική οδήγηση, σημειώνοντας κατανάλωση 5lt/100 km με ένα μεγάλου μεγέθους Van. Τέλος, μόλις το Νοέμβριο του 2012, η TNT Express Ελλάδος διακρίθηκε με το βραβείο στην κατηγορία 'Σχέσεις με ΜΜΕ' στην πρώτη διοργάνωση των Corporate Affairs Excellence Awards, που διοργάνωσε η Ε.Ε.Δ.Ε.. Ως διεθνής οργανισμός, η TNT αντιλαμβάνεται την ευθύνη που έχει απέναντι στον κόσμο και την κοινωνία που δραστηριοποιείται.

Τον Αύγουστο του 2007, η TNT εγκαινίασε το πρόγραμμα **Planet Me**, το οποίο επανασχεδιάζει τις λειτουργίες της σε όλο τον κόσμο, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού της αποτυπώματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της εφαρμογής του Planet Me αποτελεί το γεγονός, ότι όλη η ηλεκτρική ενέργεια που χρησιμοποιείται για τη λειτουργία των κεντρικών γραφείων της εταιρίας στην Ολλανδία προέρχεται από ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Επιπλέον, το διεθνές Πρόγραμμα με τίτλο «Κωδικός Πορτοκαλί» (**Code Orange**) εκφράζει την ουσιαστική δέσμευση της εταιρίας για μείωση των εκπομπών του CO₂, που καλύπτει όλες τις πλευρές της επιχείρησης τόσο του στόλου των οχημάτων, όσο και των υπόλοιπων εταιρικών αυτοκινητών. Το Πρόγραμμα έχει ως στόχο, σε διεθνές επίπεδο, τη βελτίωση κατά 45% του δείκτη CO₂ ως το 2020, σε σύγκριση με το 2007 και η TNT Express Ελλάδος προσπαθεί να συμβάλλει με το μέγιστο δυνατό τρόπο. Από την ίδρυσή της το 1946, μέχρι και σήμερα, η TNT έχτισε τη φήμη της με βάση τον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόταν κάθε αποστολή: με ιδιαίτερη αφοσίωση και ενδιαφέρον, εξασφαλίζοντας ότι θα φτάσει στην ώρα της, κάθε φορά. Η ασφάλεια μεταφοράς της κάθε αποστολής, οι tailor made υπηρεσίες, το ολοκληρωμένο εναέριο και οδικό δίκτυο μαζί με την προσωπική επαφή και την **εγγύηση του ονόματος της TNT** αποτελούν μόνο μερικά από αυτά, που μπορεί να απολαύσει κάποιος στη συνεργασία του με την εταιρία και να ζήσει τη μοναδική Πορτοκαλί Εμπειρία.

TOMMY HILFIGER

Η εταιρία **SARKK ABEE** ιδρύθηκε το 1998, με στόχο την αποκλειστική διανομή της **Tommy Hilfiger** στην Ελλάδα, την Κύπρο, τη Ρουμανία και τη FYROM. Τα προϊόντα διατίθενται μέσα από 23 καταστήματα TOMMY HILFIGER, 12 Shop-in-Shop, 4 Outlet, καθώς και ένα εκτεταμένο δίκτυο επιλεγμένων καταστημάτων ειδών ένδυσης.

Έχοντας πάντα σαν **στόχο την υγιή ανάπτυξη** και πάντα με γνώμονα την **εταιρική κοινωνική ευθύνη**, η SARKK ABEE, με σταθερά και σίγουρα βήματα, αποτελεί μία από τις πιο υγιείς εταιρίες του κλάδου, που εξαπλώνεται κερδίζοντας ακόμα και τους πιο απαιτητικούς

καταναλωτές.

Η SARKK έχει ένα ευχάριστο και νεανικό πνεύμα και μια κουλτούρα που υποστηρίζει το σεβασμό προς όλους, την επιχειρηματικότητα και την ποιότητα. **Πιστεύει σε ανθρώπους** που θα βοηθήσουν να εξελιχτεί το brand και με την υποστήριξη μέσω συνεχών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, θα καταφέρουν να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητές τους.

Οι σειρές της Tommy Hilfiger καλύπτουν όλα τα είδη ανδρικής, γυναικείας και παιδικής ένδυσης, υπόδησης και αξεσουάρ.

Αποτελούνται από ένα ολοκληρωμένο

lifestyle brand portfolio που περιλαμβάνει τις συλλογές sportswear για άνδρες, γυναίκες και παιδιά, υποδήματα, αθλητική ένδυση (γκολφ, κολύμβηση και ιστιοπλοΐα), bodywear (εσώρουχα και πιτζάμες), οπτικά είδη, ρούχα για την παραλία, ρολόγια, τσάντες, ανδρικά κοστούμια, ανδρικά αξεσουάρ, κάλτσες, μικρά δερμάτινα προϊόντα, αρώματα, σπιτικά προϊόντα και λευκά είδη, αξεσουάρ μπάνιου και βαλίτσες.

Η σειρά προϊόντων Hilfiger Denim αποτελείται από προϊόντα jeanswear και υποδήματα για άνδρες, γυναίκες και παιδιά, τσάντες, αξεσουάρ, οπτικά είδη και αρώματα.

Καλωσορίζουμε 7 Νέα Μέλη



Η **TUI ΕΛΛΑΣ ΑΕ** είναι θυγατρική της TUI Travel PLC, και ο μεγαλύτερος ταξιδιωτικός οργανισμός στην Ελλάδα, έχοντας μια δυναμική παρουσία για περισσότερο από 50 χρόνια, που στηρίχτηκε στην αγάπη και την προσήλωση των ιδρυτών και των ανθρώπων της, για την ποιοτική ανάπτυξη του τουρισμού στη χώρα μας.

Το κύριο αντικείμενο των δραστηριοτήτων της εστιάζει στην εξυπηρέτηση των περίπου 1.8 εκατομμυρίων πελατών που επισκέπτονται τη χώρα μας ετησίως, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα ποιοτικών υπηρεσιών, που συμπεριλαμβάνει τη διαχείριση αεροπορικών εταιριών, μεταφορές, εκδρομικές εμπειρίες, εξυπηρέτηση Tour Operators και εκπροσώπηση διεθνών Brands του ομίλου μας, όπως της «Pacific World» για την οργάνωση συνεδρίων και της «Intercruises» για την εξυπηρέτηση κρουαζιέρας. Επίσης, συνεργάζεται στενά με άλλες θυγατρικές, που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, όπως την Hotelbeds, τη μεγαλύτερη B2B διαδικτυακή πλατφόρμα ξενοδοχειακών κρατήσεων παγκοσμίως, την TUI Ma-

rine, με τα brands παγκοσμίου κύρους, «Sunsail» και «The Moorings», όπως επίσης και ξενοδοχειακά συγκροτήματα υψηλής ποιότητας και διαφοροποίησης.

Με σεβασμό στην πολυετή ιστορία της και βασικό πυλώνα τους ανθρώπους της, **δημιουργεί μία νέα δυναμική**, με στόχο τη μακροχρόνια ευημερία και την ανάπτυξη των ανθρώπων της και της εταιρίας, στηρίζοντας το όραμα για να αναδειχθεί η Ελλάδα, ως έναν από τους πιο ελκυστικούς και μοναδικούς προορισμούς παγκοσμίως.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της TUI Ελλάς, ως μέλος του ΕΙΕΠ, ανέφεραν τα εξής: «Η **εξυπηρέτηση πελατών** αποτελεί για την TUI Ελλάς, όπως και συνολικά για τον όμιλο TUI Travel PLC, στον οποίο ανήκει, μια από τις 4 βασικές αρχές. Όλες οι επιχειρηματικές μας ενέργειες στοχεύουν στην **επίτευξη άριστης ικανοποίησης πελατών**.

Καλλιεργούμε στους συνάδελφούς μας και στους συνεργάτες μας πνεύμα προσήλωσης στον πελάτη. Μας καθοδηγεί η πεποίθηση, ότι η συνεχή περεταίρω βελτίωση του συνολικού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών στον ελληνικό τουρισμό (και ευρύτερα στην ελληνική αγορά), αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας της επιχειρηματικότητας στη χώρα μας, δίνοντας έτσι ανάπτυξη και

ευημερία στις επιχειρήσεις και την κοινωνία.

Θεωρούμε σημαντική την πρωτοβουλία του ΕΙΕΠ να δικτυώσει ανθρώπους και εταιρίες, που πιστεύουν στη μεγάλη αξία της εξυπηρέτησης πελατών και εργάζονται για τη βελτίωση των επιδόσεών τους στον τομέα αυτό. Από τη συμμετοχή μας προσδοκούμε, μεταξύ άλλων, την απόκτηση εξειδικευμένης γνώσης, την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την προαγωγή της αριστείας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

Σεβόμαστε τους πελάτες μας και δεν ξεχνάμε ποτέ ότι επιλέγουν να περάσουν τις διακοπές τους μαζί μας. Αισθανόμαστε την υποχρέωση να διατηρούμε την εμπιστοσύνη τους.

Καταλαβαίνουμε τις επιθυμίες τους και σε ότι κάνουμε, έχουμε ως γνώμονα τον πελάτη. Δεν πιστεύουμε ότι υπάρχει αγορά μαζών. Αντίθετα, πιστεύουμε ότι υπάρχει μια μεγάλη αγορά ατόμων».



ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

Η επιλογή ενός μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA) είναι καθοριστικής σημασίας για την επαγγελματική σταδιοδρομία και επιτυχία.

Για αυτό το λόγο, η επιλογή θα πρέπει να γίνει με βάση τους προσωπικούς στόχους και σχέδια, τις δυνατότητες, την αξία (σε δομή, περιεχόμενο και διδάσκοντες) του ίδιου του προγράμματος σπουδών και την εικόνα του ιδρύματος που το προσφέρει.

Η συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα MBA απαιτεί διάθεση για μάθηση, μεγάλη προσπάθεια, αφοσίωση και σοβαρότητα. Το πρόγραμμα MBA του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς δέχεται μικρό αριθμό φοιτητών, ο οποίος βοηθά στην ανταλλαγή ιδεών και εμπειριών και προάγει τη νοοτροπία του σκέπτεσθαι και πράττειν από κοινού.

Βασίζεται σε κατάλληλες μεθόδους διδασκαλίας (μελέτες περιπτώσεων, ομάδες μελέτης-εργασίας, επισκέψεις σε επιχειρήσεις, διαλέξεις διακεκριμένων ομιλητών, κ.α.), σε διδάσκοντες με διεθνή παρουσία και διοικητική εμπειρία και σε αυστηρή/ απαιτητική διάρθρωση σπουδών, η οποία βοηθά

τους φοιτητές να θέτουν και να επιδιώκουν επαγγελματικούς και προσωπικούς στόχους.

Όραμά μας είναι οι **απόφοιτοί μας να αποτελέσουν τη νέα γενιά στελεχών - ηγετών**. Να έχουν αποκτήσει γνώσεις και ικανότητες για το διοικείν και ιδιαιτέρως για να λαμβάνουν αποφάσεις και να αντιμετωπίζουν αλλαγές στο εθνικό και διεθνές περιβάλλον των σύγχρονων επιχειρήσεων, να έχουν διαμορφώσει ηγετική προσωπικότητα και να έχουν ζήσει μια μαθησιακή εμπειρία σε ένα αλληλεπιδραστικό περιβάλλον με καθηγητές, στελέχη επιχειρήσεων και συμφοιτητές.

Καλωσορίζουμε 7 Νέα Μέλη



Η Τράπεζα Πειραιώς ιδρύθηκε το 1916. Για πολλές δεκαετίες λειτουργήσε ως ιδιωτική Τράπεζα και το 1975 πέρασε υπό κρατικό έλεγχο, όπου και παρέμεινε μέχρι το 1991. Από το Δεκέμβριο του 1991 που ιδιωτικοποιήθηκε, έχει παρουσιάσει **μεγάλη ανάπτυξη** εργασιών, μεγεθών και δραστηριοτήτων.

Σήμερα, μετά τις εξαγορές της «υγιούς» ΑΤΕbank, της Γενικής Τράπεζας, των εγχώριων τραπεζικών δραστηριοτήτων της Τράπεζας Κύπρου, της Cyprus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας, αλλά και την εξαγορά της Millennium Bank Ελλάδας, το συνολικό ενεργητικό του Ομίλου Πειραιώς φτάνει τα €93 δισ., οι χορηγήσεις μετά από προβλέψεις τα €62 δισ. και οι καταθέσεις πελατών τα €55 δισ. (στοιχεία Σεπτεμβρίου 2013). Ο Όμιλος της Τράπεζας Πειραιώς απασχολεί συνολικά 24.495 εργαζόμενους, ενώ το σύνολο του δικτύου καταστημάτων αριθμεί 1.653 μονάδες, με παρουσία σε 10 χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας.

Η Τράπεζα Πειραιώς είναι σήμερα η κορυφαία τράπεζα στην Ελλάδα, με μερίδιο αγοράς 30% σε δάνεια και 29% σε καταθέσεις. Παράλληλα με την οργανική της ανάπτυξη, κατά τις δεκαετίες του 1990 και 2000, η Τράπεζα Πειραιώς υλοποίησε μία σειρά στρατηγικών κινήσεων, με σκοπό την εδραίωσή της στην εγχώρια αγορά. Έτσι, το 1998 προχώρησε στην απορρόφηση των εργασιών της Chase Manhattan στην Ελλάδα, στην εξαγορά της Τράπεζας Μακεδονίας-Θράκης και της μικρής εξειδικευμένης Τράπεζας Credit Lyonnais Hellas, ενώ στις αρχές του 1999 στην απόκτηση του ελέγχου της Τράπεζας Χίου και στην απορρόφηση των εργασιών της National Westminster Bank PLC στην Ελλάδα. Τον Ιούνιο του 2000 πραγματοποιήσε την ενοποίηση των τραπεζικών δραστηριοτήτων της

στην Ελλάδα, μέσω της απορρόφησης των εμπορικών Τραπεζών Μακεδονίας-Θράκης και Χίου. Το 2002, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τον έλεγχο της ETBAbank, ενώ η απορρόφησή της ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο 2003. Επίσης, το 2002, υπογράφηκε συμφωνία Στρατηγικής Συνεργασίας του Ομίλου της Τράπεζας Πειραιώς με το διεθνή τραπεζοασφαλιστικό Όμιλο ING για την ελληνική αγορά, με έμφαση στο χώρο των τραπεζο-ασφαλειών, η οποία ανανεώθηκε τον Οκτώβριο 2007 για 10 έτη. Παράλληλα, τον Οκτώβριο 2009, η Τράπεζα Πειραιώς και η ERGO A.A.E.Z., θυγατρική της Ergo International στην Ελλάδα και μέλος του γερμανικού ασφαλιστικού Ομίλου Munich Re, συμφώνησαν σε 10ετή αποκλειστική συνεργασία στον κλάδο των γενικών ασφαλειών. Το 2005, ο Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς, υλοποιώντας τη στρατηγική επέκτασή του στις αγορές της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και Ανατολικής Μεσογείου, προχώρησε στην εξαγορά της βουλγαρικής Τράπεζας Eurobank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Bulgaria), ενισχύοντας την εκεί 12χρονη παρουσία του Ομίλου, ενώ το Μάρτιο 2006 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση των καταστημάτων της Τράπεζας Πειραιώς στη Βουλγαρία με την Eurobank.

Επίσης, το 2005, εισήλθε στη σερβική αγορά με την εξαγορά της Atlas Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Beograd), αλλά και στην αιγυπτιακή αγορά, με την εξαγορά της Egyptian Commercial Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank Egypt).

Τέλος, εντός του 2007, ο Όμιλος Πειραιώς διεύρυνε τη διεθνή παρουσία του στην Ουκρανία, με την εξαγορά της International Commerce Bank (μετονομάστηκε σε Piraeus Bank ICB), και στην Κύπρο, με την ίδρυση της Τράπεζας Πειραιώς Κύπρου και τη συμφωνία εξαγοράς του δικτύου της Arab Bank Κύπρου. Στα τέλη Ιουλίου 2012, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε το "υγιές" τμήμα της Αγροτικής Τράπεζας της Ελλάδος (επιλεγμένα στοιχεία ενεργητικού και παθητικού), αναβαθμίζοντας σημαντικά τη θέση και παρουσία του Ομίλου στις τραπεζικές εργασίες στην Ελλάδα.

Τρεις μήνες αργότερα, η Τράπεζα υπέγραψε συμφωνία με τη Societe Generale, για την απόκτηση του συνολικού ποσοστού συμμετοχής (99%) της τελευταίας στη Γενική Τράπεζα. Το Μάρτιο του 2013, η Τράπεζα Πειραιώς απέκτησε τις τραπεζικές δραστηριότητες στην Ελλάδα της Τράπεζας Κύπρου, της Cyprus Popular Bank και της Ελληνικής Τράπεζας. Τον Απρίλιο 2013, η Τράπεζα Πειραιώς συμφώνησε στην απόκτηση της Millennium Bank Ελλάδας, ενώ η συναλλαγή ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο.

Οι συναλλαγές συνιστούν σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της αναδιάρθρωσης του ελληνικού τραπεζικού συστήματος, διαδικασία στην οποία η Τράπεζα Πειραιώς έχει συμμετάσχει από την πρώτη στιγμή ως βασικός πυλώνας. Σήμερα, η Τράπεζα έχει ήδη ενσωματώσει στα συστήματά της, την πρώην ΑΤΕbank και τις εγχώριες δραστηριότητες των δικτύων της Τράπεζας Κύπρου, CPB και Ελληνικής Τράπεζας. Η Τράπεζα Πειραιώς ηγείται ενός Ομίλου επιχειρήσεων που καλύπτουν το σύνολο των εργασιών και δραστηριοτήτων του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα (universal bank).

Η Τράπεζα Πειραιώς διαθέτει **ιδιαιτέρη τεχνογνωσία** στο χώρο των μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεων, στον αγροτικό τομέα μετά την εξαγορά της ΑΤΕbank, στην καταναλωτική-στεγαστική πίστη, στο green banking, στην παροχή υπηρεσιών κεφαλαιαγοράς και επενδυτικής τραπεζικής, καθώς και στην αγορά της χρηματοδοτικής μίσθωσης.

6η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Δευτέρα, 24 Φεβρουαρίου 2014

14:00 - 16:00 Workshop Yuboto LTD: Social Media & Mobile marketing στη σύγχρονη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη (Αμφιθέατρο Geniki Bank, Μεσογείων 109-111, Αμπελόκηποι, 115 10)

18:00 - 20:00 Panel Discussion: Το νέο Πλαίσιο της 7ήμερης Λειτουργίας της Αγοράς του Λιανεμπορίου - Ποια η σημασία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη; (Ξενοδοχείο Grande Bretagne, Πλατεία Συντάγματος, Αθήνα)

Τρίτη, 25 Φεβρουαρίου 2014

08:30 - 10:30 CEO Breakfast και Παρουσίαση κ. Δημήτρη Μαύρου, Διευθύνοντος Συμβούλου MRB: Σύγχρονες Τάσεις του Έλληνα Καταναλωτή (Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Σπάτα, 190 19)

11:00 - 13:00 Study Tour COSMOTE A.E.: COSMOTE Live on Screen: η πρωτοποριακή Εξυπηρέτηση Πελατών από την COSMOTE (Κτίριο Cosmote, Αχαρνών 434 και Κωνσταντά)

15:00 - 17:00 Case Study Τράπεζα Πειραιώς: Πολυκαναλική Εξυπηρέτηση Πελάτη (Αμφιθέατρο Geniki Bank, Μεσογείων 109-111, Αμπελόκηποι, 115 10)

Τετάρτη, 26 Φεβρουαρίου 2014

08:30 - 10:30 CEO Breakfast και Παρουσίαση κ. Δημήτρη Μαύρου, Διευθύνοντος Συμβούλου MRB: Σύγχρονες Τάσεις του Έλληνα Καταναλωτή (Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Σπάτα, 190 19)

11:00 - 13:00 Study Tour DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) ΑΕ: Πώς ο Κύκλος μιας Αποστολής αποτελεί τη βάση για την Άριστη Εξυπηρέτηση του Πελάτη (Εμπορευματικοί σταθμοί Αεροδρομίου, Cargo Terminal 4, 190 04)

13:00 - 15:00 Study Tour CARGLASS® GREECE: Σύγχρονες Μέθοδοι Εξυπηρέτησης του Πελάτη (Χειμάρρας 6, Μαρούσι, 151 25)

18:00 - 20:00 Panel Discussion: Συναισθηματική Νοημοσύνη και Εξυπηρέτηση Πελάτη (Αμφιθέατρο Geniki Bank, Μεσογείων 109-111, Αμπελόκηποι, 115 10)

Πέμπτη, 27 Φεβρουαρίου 2014

08:30 - 10:30 Customer Service Champion Breakfast (Ξενοδοχείο King George, Πλατεία Συντάγματος)

10:00 - 14:00 Study Tour AIA: Customer Service @ Athens International Airport (Media Center / Κύριος Αεροσταθμός - Αφίξεις - Είσοδος 1)

15:00 - 17:00 Case Study TOMMY HILFIGER (SARKK S.A.): Προϊοντική Γνώση στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη (Αμφιθέατρο Geniki Bank, Μεσογείων 109-111, Αμπελόκηποι, 115 10)

18:00 - 20:00 Panel Discussion: Εξυπηρέτηση Πελάτη την εποχή των Συγκωनेύσεων (Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Σπάτα, 190 19)

Παρασκευή, 28 Φεβρουαρίου 2014

10:00 - 13:30 Study Tour SKAG: Personalization and Customization -The ultimate tool in client service (Κολοκοτρώνη 4, 145 68, Κρυονέρι Αττικής)

