

8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

New Era - New Approach, Νέες προσεγγίσεις σε οικονομίες ύφεσης



Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το 8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και έλαβε χώρα στο Ξενοδοχείο Intercontinental στις 11 Ιουλίου 2013.

Περισσότερα από 200 στελέχη επιχειρήσεων της ελληνικής αγοράς, από διαφορετικούς κλάδους, αλλά με κοινό στόχο την αναζήτηση τρόπων βελτιστοποίησης της εξυπηρέτησης πελατών στη νέα εποχή, όπως διαμορφώνεται μέσα από τις εξελίξεις σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο, συμμετείχαν ενεργά στο διάλογο με τους ομιλη

τές και τους πανελίστες του συνεδρίου, το οποίο είχε ως κεντρικό θέμα: **“New Era - New Approach, Νέες προσεγγίσεις σε οικονομίες ύφεσης”**. Πάνω σε αυτό το θέμα κλήθηκαν να καταθέσουν τις απόψεις και τις εμπειρίες τους καταξιωμένα στελέχη της ελληνικής αγοράς και όχι μόνο.

Τις εργασίες του συνεδρίου άνοιξε ο κ. Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος του Ινστιτούτου και Αναπληρωτής



Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος ΕΙΕΠ και Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής Goody's Group

Γενικός Διευθυντής Goody's Group, ο οποίος κάνοντας μια μικρή αναδρομή στις δράσεις που έχει αναπτύξει ο φορέας από τη στιγμή της ίδρυσής του μέχρι σήμερα, τόνισε τη σημασία της εξειδικευμένης γνώσης, όπως αυτή προσφέρεται μέσα από τις πρωτοβουλίες του ΕΙΕΠ, ιδιαίτερα σε δύσκολους καιρούς, όταν η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για κάθε επιχείρηση.

Το γενικό συντονισμό του συνεδρίου η κ. Μαριλένα Φατσέα, Σύμβουλος Επιχειρήσεων.



Μαριλένα Φατσέα, Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Συντονίστρια Συνεδρίου

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών
- Καλωσορίζουμε 2 Νέα Μέλη
- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013

“Πιστότητα 2013, το βίωμα - Πιστότητα 2020, η ευκαιρία”



Δημήτρης Α. Μαύρος, Διευθύνων Σύμβουλος της MRB Hellas

Τον κύκλο των παρουσιάσεων άνοιξε ο κ. **Δημήτρης Α. Μαύρος**, Διευθύνων Σύμβουλος της MRB Hellas.

Στην ομιλία του, αξιοποιώντας τη γνώση που παράγεται από την MRB Hellas και τη Walker Information, έδωσε στρατηγικές κατευθύνσεις, ώστε οι επιχειρήσεις αξιοποιώντας αξιόπιστες πηγές γνώσης, να παρακολουθούν τις αλλαγές που συντελούνται στην αγορά, να προσαρμόζουν τις κινήσεις τους σε αυτές ή ακόμη και να τις προλαβαίνουν και να είναι μεταξύ των επιτυχημένων επιχειρήσεων το 2020.

Όπως χαρακτηριστικά ανέφερε, «οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι πιο δημιουργικές και πιο μπροστά από τους πελάτες τους και να τους προσφέρουν ότι χρειάζονται πριν ακόμη αυτοί το ζητήσουν».

Επίσης, τόνισε την ανάγκη εξοπλισμού των υπαλλήλων με γνώση, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ενός ιδιαίτερα ενημερωμένου και εκπαιδευμένου πελάτη.

“Από το επιθυμώ στο χρειάζομαι”



Δημήτρης Γκανούδης, Γενικός Διευθυντής του Great Place to Work και Ψυχολόγος

Ένα νέο στοιχείο πρόσθεσε στην εκδήλωση η παρουσίαση του κ. **Δημήτρη Γκανούδη**, Γενικού Διευθυντή του Great Place to Work και Ψυχολόγου, βιντεοσκοπημένων πλάνων της ποιοτικής έρευνας που διοργανώθηκε αποκλειστικά για το συνέδριο από την MRB Hellas.

Πελάτες και υπάλληλοι τμημάτων εξυπηρέτησης κατέθεσαν τις απόψεις τους σχετικά με τις προκλήσεις που δημιουργούν οι αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών, στην εξυπηρέτησή τους και την καλύτερη διαχείρισή τους. Οι λέξεις «ευγένεια», «ταχύτητα» και «κατάρτιση», καταγράφουν τις απαιτήσεις των πελατών, ενώ οι λέξεις «αναγνώριση», «συνέπεια» και «σιγουριά», είναι οι αντίστοιχες των υπαλλήλων.

“Employee Engagement & Customer Experience”



Francis Goss, Head of Employee Engagement της Grass Roots

Ο κ. **Francis Goss**, Head of Employee Engagement της Grass Roots και μέλος της Task Force του Engage for Success, απευθύνθηκε στο κοινό του συνεδρίου αναδεικνύοντας την αξία της ουσιαστικής δέσμευσης των εργαζομένων στην υλοποίηση των στρατηγικών κάθε οργανισμού, στον ιδιωτικό αλλά και τον δημόσιο τομέα.

Στη συνέχεια, παρουσίασε αναλυτικά την πρωτοβουλία Engage for Success, που θεσμοθέτησε ο ίδιος ο πρωθυπουργός της Μ. Βρετανίας κ. Ντέιβιντ Κάμερον και θεωρείται από τον ίδιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας.

ΟΤΕ—ΜΕΓΑΛΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director του ΟΤΕ

Ο κ. **Κώστας Κωνσταντίνου**, Deputy Director του ΟΤΕ, αναφέρθηκε στη συνέχεια στις καινοτομίες του Οργανισμού στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

Μίλησε για τους παράγοντες επιτυχίας γενικότερα και της στρατηγικής που ακολουθεί, για την ενιαία εταιρική φιλοσοφία, τη σωστή επιλογή και εκπαίδευση προσωπικού, την αποτελεσματική στρατηγική και τα σωστά εργαλεία.



Αίθουσα υποδοχής προσκεκλημένων, Ξενοδοχείο Intercontinental

CEO's Πάνελ: Ηγετικά στελέχη επιχειρήσεων συζητούν για τις κινήσεις προσαρμογής της πελατοκεντρικής στρατηγικής τους στις νέες συνθήκες. Νέες προτάσεις, πρωτοβουλίες και αποτελέσματα



Μία ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα συζήτηση έγινε μεταξύ των συμμετεχόντων του πάνελ, κ. **Ανδρέα Καρταπάνη**, Γενικού Διευθυντή Δ.Θ.Κ.Α., Υγεία ΑΕ, Πρόεδρου Συνδέσμου Ελληνικών Κλινικών, κ. **Ταξιάρχη Κωνσταντόπουλου**, Γενικού Διευθυντή, Όμιλος Carglass, κ. **Γιάννη Μίχου**, Διευθύνοντος Συμβούλου, Epsilon Net, κ. **Γιώργου Παπασταματίου**, Διευθύνοντος Συμβούλου, FORTHcrs, κ. **Σωτήρη Συρμακέζη**, Γενικού Διευθυντή Τομέα Λιανικής Τραπεζικής, Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς και κ. **Σπύρου Φίλιππα**, CEO, BMW Hellas. Τη συζήτηση συντόνισε η κ. **Σάντυ Χειλαδάκη**, Πρόεδρος της Οργανωτικής Επιτροπής του Συνεδρίου, και Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας COSMOTE.

Οι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν στις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν στον κλάδο δραστηριοποίησής τους, αλλά και ως ξεχωριστές επιχειρήσεις και συζητήσαν για το ποιες είναι οι πλέον αποτελεσματικές στρατηγικές κινήσεις προσαρμογής στις νέες

συνθήκες.

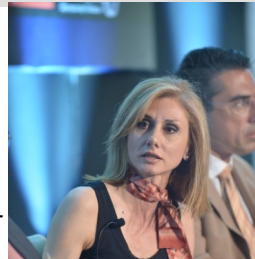
Πρόκειται για ένα περιβάλλον παρατεταμένης ύφεσης, με ιδιαίτερα απαιτητικούς πελάτες, εργαζόμενους που φαίνεται όσο ποτέ να έχουν την ανάγκη παρακίνησης και επιχειρήσεις που αποζητούν τη δέσμευση και την αφοσίωση και των δύο.

Οι πελάτες μας αποζητούν ενδιαφέρον, προσοχή, ενσυναίσθηση. Οι άνθρωποί μας τη δύναμη της επιρροής, τη συμμετοχή, την ασφάλεια. Οι επιχειρήσεις την επιβίωση και τον εξορθολογισμό του λειτουργικού κόστους.

Μια δύσκολη και επίπονη προσπάθεια που οφείλουμε να αντικρύσουμε με αισιοδοξία, πάθος και δημιουργικότητα για να προχωρήσουμε, να βελτιωθούμε, να αναπτυχθούμε, να χτίσουμε όλοι μαζί ένα εμπνευσμένο και ελπιδοφόρο μέλλον.



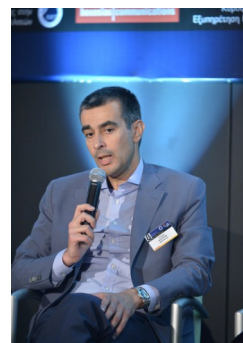
Σωτήρης Συρμακέζης, Γενικός Διευθυντής Τομέα Λιανικής Τραπεζικής, Όμιλος Τράπεζας Πειραιώς



Σάντυ Χειλαδάκη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών & Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής & Κινητής, COSMOTE



Ανδρέας Καρταπάνης, Γενικός Διευθυντής Δ.Θ.Κ.Α., Υγεία ΑΕ, Πρόεδρος Συνδέσμου Ελληνικών Κλινικών



Σπύρος Φίλιππας, CEO, BMW Hellas



Γιάννης Μίχος, Διευθύνων Σύμβουλος, Epsilon Net



Γιώργος Παπασταματίου, Διευθύνων Σύμβουλος, FORTHcrs

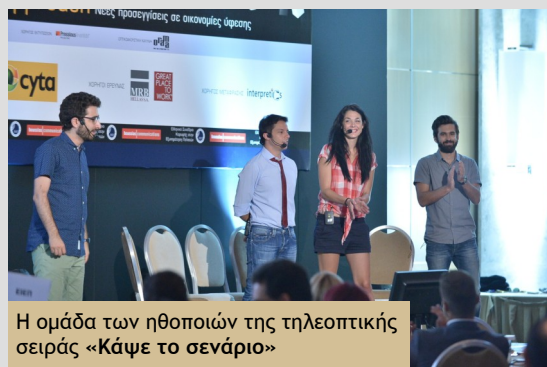


Ταξιάρχης Κωνσταντόπουλος, Γενικός Διευθυντής, Όμιλος Carglass

Αυτοσχεδιάζουμε!

Με τους ηθοποιούς της τηλεοπτικής σειράς “Κάψε το σενάριο”

Ακολούθησε ένα ευχάριστο διάλειμμα, κατά τη διάρκεια του οποίου η ομάδα ηθοποιών της γνωστής τηλεοπτικής σειράς «Κάψε το σενάριο» παρουσίασαν με χιουμοριστικό τρόπο στιγμιότυπα της καθημερινότητας, καταδεικνύοντας το πόσο μπορεί να επηρεάσει, θετικά ή αρνητικά, τη ζωή μας η διαφορετική προσέγγιση στις καθημερινές μας ανθρώπινες επαφές.



Η ομάδα των ηθοποιών της τηλεοπτικής σειράς «Κάψε το σενάριο»



“Καινοτόμες πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών: Technical Customer Support Portal (TCSP)”



Σπύρος Χριστοφίδης, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Cyta Ελλάδος

Στην ομιλία του ο κ. Σπύρος Χριστοφίδης, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Cyta Ελλάδος, αναφέρθηκε στο Technical Customer Support Portal (TCSP), το ενιαίο σύστημα άντλησης και απεικόνισης πληροφοριών σχετικά με κάθε πελάτη της εταιρείας, το οποίο δημιούργησαν οι ίδιοι οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής.

Με τη χρήση του συστήματος «κάθε υπάλληλος στην εξυπηρέτηση μπορεί να δώσει λύση σε κάθε αίτημα του πελάτη, ακόμη κι αν αφορά σε κάποιο τεχνικό ζήτημα».

“Delivering Effective Social Customer Service”



Martin Hill-Wilson, Customer Service & Social Business Strategist - Keynote Speaker & Blogger, Brainfood Extra

Ο κ. Martin Hill-Wilson, Customer Service & Social Business Strategist - Keynote Speaker & Blogger, Brainfood Extra, μίλησε για την αλλαγή στην προσέγγιση της επικοινωνίας και της εξυπηρέτησης του πελάτη, η οποία προκύπτει από τις ραγδαίες αλλαγές που προκαλούν κυρίως τα social media και γενικότερα το διαδίκτυο.

Ο κ. Hill-Wilson προέτρεψε τις εταιρείες να υιοθετήσουν μια στρατηγική customer service και να αντιμετωπίσουν την υλοποίησή της ως ενιαίο σύνολο δράσεων, που εμπλέκει όλα τα τμήματα (marketing, πωλήσεων, customer service), χωρίς τα στεγανά του παρελθόντος.

“The Challenge of Great Leadership!”



Derek Williams, Chief Executive, The WOW! Awards - Catching People Doing Things Right!

Οι εργασίες του συνεδρίου ολοκληρώθηκαν με την ομιλία του κ. Derek Williams, Chief Executive, The WOW! Awards - Catching People Doing Things Right!, ο οποίος αναφέρθηκε στο ρόλο της ηγεσίας, σε εποχές όπου η εμφύχωση ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί κεντρικό ζητούμενο για την επίτευξη των στόχων κάθε επιχείρησης.

Μίλησε επίσης, εκτενώς για το ρόλο της επιβράβευσης, ως ενός ανέξοδου αλλά πολύ σημαντικού μέσου υποστήριξης των υπαλλήλων κάθε βαθμίδας, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από την ενίσχυση του θεσμού των βραβείων που ο ίδιος θέσπισε.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τους χορηγούς μας:

ΜΕΓΑΛΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ
ΕΡΕΥΝΑΣ



ΧΟΡΗΓΟΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ



ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΕΩΝ



Οι Εκτελεστικοί Διευθυντές του Ινστιτούτου σχολιάζουν το Συνέδριο



Άννα Πουλοπούλου,
Εκτελεστικός Διευθυντής

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών ολοκληρώνοντας τις εργασίες του 8ου Ελληνικού Συνεδρίου Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, με θέμα “New

Era - New Approach, Νέες προσεγγίσεις σε οικονομίες ύφεσης”, μας άφησε μια ουσιαστική και «ήρεμη γνώση».

Πολλοί και αναγνωρισμένοι επαγγελματίες στον τομέα της εξυπηρέ-

τησης πελατών με πολύχρονη εμπειρία στον τομέα αυτό, με πάθος και ειλικρίνεια, με στοιχεία και μυστικά, μας έκαναν να αγαπήσουμε ακόμα πιο πολύ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Μας έμαθαν και μας προσέφεραν στον καθένα ξεχωριστά τρόπους και επιτυχημένες μεθόδους για να είμαστε πιο αποτελεσματικοί, πιο συντονισμένοι και πιο δυνατοί απέναντι στον πελάτη και στην ιδιομορφία της εποχής και των προκλήσεών της.

Ακούσαμε ξανά κάποιες τακτικές, που οι περισσότεροι από εμάς γνωρίζαμε, πιο οργανωμένα και με στατιστικά στοιχεία αλλά και καινούριες ιδέες και πρακτικές που

εφάρμοσαν εταιρείες προκειμένου να πετύχουν τους στόχους τους. Ανακαλύψαμε ότι πολλές από αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαμορφωμένες και στους δικούς μας χώρους και επιχειρήσεις. Επίσης, δόθηκε η δυνατότητα σε σημαντικούς ανθρώπους εκπροσώπους μεγάλων εταιρειών, με πραγματικό ενδιαφέρον και αγάπη προς τον άνθρωπο - πελάτη, να επικοινωνήσουν ξανά με εμφανή διάθεση και σκοπό την ανάπτυξη της κουλτούρας της εξυπηρέτησης στη χώρα μας.

Πιστεύω ότι αυτό το συνέδριο, στο μεγαλύτερο μέρος του, πέτυχε τον απώτερο σκοπό του να μεταφέρει πολύπλευρη γνώση και εμπειρία.



Μιχάλης Ποντικός,
Εκτελεστικός Διευθυντής

Σε όποιο τομέα κι αν δραστηριοποιείται μια εταιρεία, όποιο προϊόν ή υπηρεσία προσφέρει, η ποιοτική/επαγγελματική εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελούσε

ανέκαθεν κλειδί βιωσιμότητας της επιχείρησης. Το 8^ο Συνέδριο Κορυφής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών είχε σκοπό όχι μόνο να σηματοδοτήσει τις τρέχουσες εξελίξεις στο χώρο της εξυπηρέτησης του πελάτη/ πολίτη/ καταναλωτή αλλά και να επισημάνει τις νέες προσεγγίσεις σε καιρούς οικονομικής ύφεσης.

Στο πλαίσιο αυτό, η παρουσίαση του Διευθύνοντος Συμβούλου της MRB Hellas, κ. Δημήτρη Μαύρου, υπήρξε εξαιρετική. Επισημάνθηκαν τόσο οι αλλαγές σύμφωνα με τα στατιστικά δεδομένα που θεμελιώνουν τη σημερινή πραγματικότητα, όσο και οι τάσεις, όπως καταγράφονται στα turning points και σηματοδοτούν τις εξελίξεις που έρχονται.

Έγινε με σκεπτικό αναλυτικό και τεκμηριωμένο, με ειδική αναφορά στην αναγκαιότητα της δέσμευσης του προσωπικού με την εταιρεία (employee engagement) και με

παράλληλη αναγνώριση του έργου του εργαζόμενου από την εταιρεία. Επισημάνθηκε μεταξύ άλλων, ότι οι εταιρείες δεν αρκεί πλέον να γνωρίζουν ότι οι πελάτες χρησιμοποιούν το προϊόν/ υπηρεσία που προσφέρεται, αλλά ακόμη και το ‘πώς’ το χρησιμοποιούν με σκοπό να γίνουν πιο δημιουργικές, να βρίσκονται πιο μπροστά από τους πελάτες τους, ώστε να τους προσφέρουν ότι επιθυμούν πριν καν το ζητήσουν. Παράλληλα ο κ. Γκανούδης, ψυχολόγος και Γενικός διευθυντής του Great Place to Work, ανέδειξε τις διαφορές στη συμπεριφορά των πελατών και πώς αντιμετωπίζονται. Η συμβολή επίσης των ξένων ομιλητών υπήρξε ουσιαστική. Ο κ. Francis Goss, Head of Employee Engagement της Grass Roots ανέδειξε την αναγκαιότητα της ουσιαστικής δέσμευσης των εργαζομένων στα εταιρικά δρώμενα, ο κ. Martin Hill-Wilson, της Brainfood Extra προέτρεψε τις εταιρείες να ακολουθήσουν με τη βοήθεια των social media ένα περισσότερο ολιστικό μοντέλο δράσεων στο Customer service τους, που να εμπλέκει τα τμήματα του marketing, πωλήσεων & customer service, ενώ ο κ. Derek Williams Chief Executive, The WOW! Awards εστίασε στο θετικό ρόλο του συγκεκριμένου τρόπου επιβράβευσης του εργαζόμενου στην περίπτωση της εξέχουσας

συμβολής του στην εταιρική προσπάθεια.

Εξαιρετικά εποικοδομητικό υπήρξε το πάνελ των Γενικών Διευθυντών, με συντονισμό της κ. Σάντυ Χειλαδάκη, προέδρου της συντονιστικής επιτροπής του συνεδρίου, Διευθύντριας Εξυπηρέτησης Πελατών Cosmote. Αναφέρθηκαν οι παράγοντες που λαμβάνονται υπ’ όψιν στη διαμόρφωση της στρατηγικής των εταιρειών, την καλύτερη αντιμετώπιση των σημερινών Προκλήσεων, αλλά και την προσαρμοστικότητα των εταιρειών στις νέες συνθήκες. Το πρόγραμμα του Συνεδρίου περιελάμβανε και άλλες εκδηλώσεις και ομιλίες, όπως των κκ Κώστα Κωνσταντίνου, Deputy Director του ΟΤΕ και Σπύρου Χριστοφίδη, Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Cyta Ελλάδος. Όλοι οι συμμετέχοντες, πάνω από 200 στελέχη επιχειρήσεων της Ελληνικής αγοράς, επικρότησαν με τη συμμετοχή τους ένα συνέδριο που δείχνει ότι το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) προσφέρει έμπρακτα και θετικά, μέσω των δραστηριοτήτων του, την εξειδικευμένη γνώση που συμβάλει αναμφίβολα στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πελάτη, σηματοδοτεί τις εξελίξεις και επισημάνει τις νέες προσεγγίσεις σε καιρούς οικονομικής ύφεσης.



ALPHA BANK

Ο Όμιλος Alpha Bank είναι ένας από τους μεγαλύτερους Ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα, με ισχυρή παρουσία στην εγχώρια και τη διεθνή τραπεζική αγορά.

Προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υψηλής ποιότητας χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσάίων και μεγάλων επιχειρήσεων, της διαχείρισης κεφαλαίων και private banking, της διανομής ασφαλιστικών προϊόντων, της επενδυτικής τραπεζικής,

κής, των χρηματιστηριακών εργασιών και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας.

Μητρική Εταιρεία και Βασική Τράπεζα του Ομίλου είναι η Alpha Bank, που ιδρύθηκε το 1879 από τον Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Η Alpha Bank, Τράπεζα εμπιστοσύνης και σταθερό σημείο αναφοράς στο ελληνικό τραπεζικό σύστημα, είναι μία από τις μεγαλύτερες ιδιωτικές τράπεζες, με ευρύτατο δίκτυο άνω των 1.200 σημείων εξυπηρέτησης στην Ελλάδα κι έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ευρώπη. Σημαντικοί πρόσφατοι σταθμοί στη μακρά και επιτυχή διαδρομή του Ομίλου, είναι:

- Η απόκτηση του συνόλου των

μετοχών της Εμπορικής Τραπέζης την 1.2.2013.

- Η επιτυχής κεφαλαιοποίηση της Τραπέζης, την 31.5.2013, με υπερκάλυψη της απαιτούμενης ιδιωτικής συμμετοχής, η οποία είχε ως αποτέλεσμα τη διατήρηση του ιδιωτικού χαρακτήρα της Alpha Bank.
- Η ολοκλήρωση της νομικής συγχωνεύσεως δι' απορροφήσεως της Εμπορικής Τραπέζης την 28.6.2013 και η δημιουργία της ενιαίας Alpha Bank.

Με συνέπεια και αξιοπιστία, ο Όμιλος Alpha Bank υποστηρίζει ιδιώτες και επιχειρηματίες Πελάτες, συνεισφέροντας στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας.



της κοινωνίας.

- Την Ανάπτυξη της, που συμβαδίζει με εξαιρετικά οικονομικά αποτελέσματα.

Έχοντας μία δυναμική και ενεργή παρουσία στην επιχειρηματική ζωή της χώρας από το 1976, η **METRO AEBE** ήταν και είναι μία επιχείρηση αμιγώς ελληνική, με οικογενειακή μετοχική σύνθεση, που στηρίζει τον Έλληνα εργαζόμενο, τον Έλληνα επιχειρηματία, τον Έλληνα παραγωγό και τον Έλληνα καταναλωτή, αναδεικνύει τα ελληνικά προϊόντα και τους μικρούς Έλληνες παραγωγούς και απασχολεί πάνω από 4.000 εργαζόμενους.

Βασικό σημείο αναφοράς όλα αυτά τα χρόνια ήταν και εξακολουθεί να είναι ο σεβασμός στον πελάτη, η αδιαπραγμάτευτη ποιότητα των προϊόντων και των προσφερόμενων υπηρεσιών μας, το ασφαλές εργασιακό περιβάλλον και η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο με πολλαπλούς και πολυδιάστατους τρόπους.

Όραμα και Στόχος της **METRO AEBE**, είναι να είναι η πιο επιτυχημένη Ελληνική εταιρεία του κλάδου και αυτό να επιβεβαιώνεται καθημερινά από:

- Την εξαιρετική ποιότητα του Ανθρώπινου Δυναμικού, των προγραμμάτων του και της επιτυχούς υλοποίησής τους.
- Την καλή γνώση και εξυπηρέτηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών της, των καταναλωτών και

- Την Ακεραιότητα, Ειλικρίνεια και Υπευθυνότητα σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της.

Οι δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η προσφορά στο Κοινωνικό Σύνολο, αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της στρατηγικής της. Μέσα από το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που εφαρμόζει τα τελευταία χρόνια με τη γενική ονομασία «Πράξεις Ευθύνης», συστηματοποιεί και ενοποιεί όλες τις καλές πρακτικές της σε 5 τομείς δραστηριότητας:

- Πράξεις Ευθύνης για το κοινωνικό σύνολο
- Πράξεις Ευθύνης για τους εργαζόμενους
- Πράξεις Ευθύνης για τους πελάτες
- Πράξεις Ευθύνης για το περιβάλλον
- Πρόγραμμα Ευαισθητοποίησης Πελατών «+πράττω»

Η **METRO AEBE** διαθέτει δύο αλυσίδες καταστημάτων. Τα καταστήματα χονδρικής **METRO Cash & Carry** και τα καταστήματα λιανικής, **My market**. Το δίκτυο καταστημάτων **My market** αριθμεί σήμερα 56 καταστήματα λιανικής με χώρους πώλησης 800 - 1.700τ.μ., κυρίως σε περιοχές μέσα και γύρω από την Αττική, ενώ η πολιτική της εταιρείας, όσον αφορά στην επέκταση του δικτύου, στηρίζε-

ται στην ανάπτυξη καταστημάτων και σε άλλα μέρη εκτός Αθηνών, κυρίως στην ευρύτερη περιοχή της Νότιας Ελλάδας. Η φιλοσοφία της αλυσίδας έχει ως αρχή την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τον πελάτη, μέσα από ένα υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών που βασίζεται στη φιλική και εγκάρδια συμπεριφορά των εργαζομένων και φυσικά στην αξεπέραστη ποιότητα των φρέσκων προϊόντων της.

Τα **METRO Cash & Carry**, με 45 σημεία και χώρους πώλησης 1.500 - 3.000 τ.μ. αποτελούν την αλυσίδα με το μεγαλύτερο δίκτυο καταστημάτων χονδρικής στη χώρα, διεκδικώντας δίκαια το ρόλο του ηγέτη στην αγορά. Στόχος τους η δυναμική παρουσία μας σε όσο το δυνατόν περισσότερες πόλεις και νομούς της ελληνικής επικράτειας στηρίζοντας τον ανεξάρτητο επαγγελματία και δίνοντάς του την ευκαιρία να προμηθεύεται τα προϊόντα που επιθυμεί στις πιο συμφέρουσες και κερδοφόρες τιμές. Τα **METRO Cash & Carry** είναι καταστήματα με ευρύχωρους και άρτια ταξινόμημένους χώρους πώλησης, διαθέτουν άνετο parking και βρίσκονται σε κομβικά σημεία με άνετη πρόσβαση, μέσα στην πόλη, ή στα όριά της. Απευθύνονται στους επαγγελματίες (όπως mini markets, παντοπωλεία, κάβες, ταβέρνες, bars, ξενοδοχεία κ.λπ.) όχι μόνο της πόλης, στην οποία βρίσκονται, αλλά και σε όσους έχουν την επιχείρησή τους στην ευρύτερη περιοχή (ακτίνα 50-80χλμ).

ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2013



**ΜΗΠΩΣ ΦΕΤΟΣ ΕΙΝΑΙ Η ΣΕΙΡΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΣΑΣ
ΝΑ ΞΕΧΩΡΙΣΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΒΡΑΒΕΥΘΕΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ;**

Οι εταιρείες, με τη συμμετοχή τους στα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**, μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, αναδεικνύουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών. Οι εταιρείες που διακρίνονται κερδίζουν το προνόμιο της εσωτερικής ενδυνάμωσης της κουλτούρας τους, ενώ παράλληλα αυξάνουν το πελατειακό όφελος και την εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

Σε κάθε περίπτωση το όφελος για την εταιρεία σας είναι σημαντικό!

ΔΗΛΩΣΤΕ ΦΕΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ!

Επικοινωνήστε μαζί μας στο τηλ. 210 8099 409 για περισσότερες πληροφορίες.

Σύντομα μπορείτε να δείτε ενημερωτικό υλικό μέσα από τις ιστοσελίδες μας

www.customerservice.gr και www.csawards.gr.

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα