

«5η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών» 18 Επιτυχημένες Δραστηριότητες



Με μεγαλοπρέπεια και μεγάλη συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) εορτάστηκε για πέμπτη φορά σειρά χρονιά ο θεσμός της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών» από τις 28 Ιανουαρίου έως και την 1 Φεβρουαρίου 2013 περιλαμβάνοντας 4 CEO Breakfasts, 2 Customer Service Champion Breakfasts, 2 panel discussions, 4 study tours, 2 workshops, 3 case studies και 1 παρουσίαση.

Η Τελετή Έναρξης της 5ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών πραγματοποιήθηκε τη Δευτέρα 28 Ιανουαρίου, στο Ξενοδοχείο Grande Bretagne με τη συμμετοχή εταιρειών μελών του Ινστιτούτου και διακεκριμένων επαγγελματιών από διάφορους κλάδους στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

Οι εκδηλώσεις που οργανώνονται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών στο πλαίσιο του εορτασμού

της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, σκοπό έχουν την ανάδειξη πρακτικών που επιδιώκουν να βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη και να προβάλλουν τη σημασία της πελατοκεντρικής κουλτούρας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μοιράζοντας γνώση και βέλτιστες πρακτικές γύρω από την αναβάθμιση, έχει σχεδιαστεί για να ευαισθητοποιήσει τον πελάτη - πολίτη σχετικά με την αναγκαιότητα της ποιοτικής εξυπηρέτησης, αναδεικνύοντας ενδοεταίρικο το σημαντικό ρόλο που αυτή διαδραματίζει στην εταιρική φήμη. Αποτελεί μάλιστα μία καλή ευκαιρία από την πλευρά της εταιρείας - οργανισμού που συμμετέχει σε αυτήν, να αποδώσει ένα μεγάλο ευχαριστώ στα στελέχη της.

Ο κ. Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος του Δ.Σ., χαιρέτισε τους προσκεκλημένους εκ μέρους του ΕΙΕΠ και κήρυξε την

έναρξη της «Εβδομάδας» παρουσιάζοντας το αναλυτικό πρόγραμμα.

Στη συνέχεια ακολούθησε μία πολύ ενδιαφέρουσα συζήτηση με θέμα «Η Εξυπηρέτηση Πελατών: Μία προτεραιότητα του CEO» με εκπροσώπους των μελών της Επιτροπής Ηγεσίας του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου και συντονιστή τον κ. Αρτέμη Μυρόπουλο, Πρόεδρο της Επιτροπής Ηγεσίας του Ελληνο-Αμερικανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου, Αντιπρόεδρο του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Διευθύνοντα Σύμβουλο της Linkage Greece. Το πάνελ απαρτίστηκε από τους κκ. Γιάννη Καλλίγερο, Διευθύνοντα Σύμβουλο της Mercedes-Benz Ελλάς, Μιχάλη Μαυρόπουλο, Γενικό Διευθυντή της TUI, Αριστοτέλη Παντελιάδη, Διευθύνοντα Σύμβουλο της METPO και Μιχάλη Ρούσσο, Διευθύνοντα Σύμβουλο της ISS Facility Services, οι οποίοι απάντησαν τόσο σε ερωτήματα του συντονιστή όσο και του κοινού.

Κατά γενικότερη ομολογία εκφράστηκε η άποψη ότι σε μία εποχή που οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης είναι εμφανείς σε όλα τα επίπεδα της ζωής μας, η ανάγκη αλλαγής της εξυπηρέτησης του πελάτη κρίνεται απολύτως απαραίτητη. Όπως χαρακτηριστικά επεσήμανε ο κ. **Καλλιγιερος** «πρέπει να κάνεις αυτό που ο πελάτης δεν περιμένει!» ενώ ο κ. **Μαυρόπουλος** συμπλήρωσε ότι λόγω των αυξημένων πλέον προσδοκιών των πελατών είναι απαραίτητη η παροχή «μοναδικών» ταξιδιωτικών εμπειριών, ώστε να υπάρχει διαφοροποίηση του προϊόντος σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Ο

κ. **Παντελιάδης** σχολίασε το γεγονός ότι σήμερα ο πελάτης είναι πιο απαιτητικός και καχύποπτος, ενώ η τιμή συνδυαστικά με την ποιότητα είναι σημαντικό κριτήριο επιλογής. Τέλος, ο κ. **Ρούσσος** τόνισε την ανάγκη να ακούμε προσεκτικά τους πελάτες μας και να δημιουργούμε μία ειλικρινή σχέση, προσφέροντας το χαμόγελο και την αισιοδοξία προκειμένου να εξασφαλίσουμε τα βέλτιστα δυνατά αποτελέσματα. Σε μία περίοδο που οι μισθοί των εργαζομένων αναπροσαρμόζονται και κυριαρχεί αβεβαιότητα κρίνεται αναγκαίο να τους προσφέρουμε σιγουριά και ασφάλεια

σεβόμενοι όλα τα δικαιώματά τους.



Αρτέμις Μυρόπουλος, Linkage Greece, Γιάννης Καλλιγιερος, Mercedes-Benz Ελλάς, Μιχάλης Μαυρόπουλος, TUI, Αριστοτέλης Παντελιάδης, METPO, Μιχάλης Ρούσσος, ISS Facility Services

CEO και Customer Service Champion Breakfasts: “Ρεαλιστική Αισιοδοξία στην Κρίση” 29, 30 και 31 Ιανουαρίου 2013

Στο πλαίσιο του εορτασμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, πραγματοποιήθηκαν τέσσερα (4) **CEO Breakfasts** και δύο (2) **Customer Service Champion Breakfasts** στο εστιατόριο του ξενοδοχείου **Sofitel Athens Airport**. Μεγάλος αριθμός CEOs και εκπροσώπων των εταιρειών μελών μας αποδέχθηκαν την πρόσκλησή μας και σε μία ευχάριστη ατμόσφαιρα αντάλλαξαν

απόψεις γύρω από το κεντρικό θέμα “**Ρεαλιστική Αισιοδοξία στην Κρίση**”. Οι ενδιαφέρουσες απόψεις αφορούσαν επίσης σε όλα τα επίκαιρα θέματα που απασχολούν τα ανώτατα και μεσαία στελέχη του Επιχειρηματικού κόσμου. Οι συμμετέχοντες εξέφρασαν τον έντονο προβληματισμό τους, ο οποίος ήταν ουσιαστικός και ταυτόχρονα δημιουργικός, αναδεικνύοντας τις προφανείς πολύπλευρες δυσκολίες.

Παράλληλα διαφάνηκε και μία συγκρατημένη αισιοδοξία που μπορεί να εξαχθεί με την εφαρμογή επιχειρηματικής καινοτομίας και ευελιξίας σε περίοδο κρίσης με σκοπό να οδηγήσουν στην εταιρική επιβίωση αλλά και στην ανάπτυξη.



Goody's: “Νέα γενιά καταστημάτων Goody's”

29 Ιανουαρίου και 1 Φεβρουαρίου 2013



Μελίσσα Παπαγιαννοπούλου, Group Brand Manager & New Media Specialist, Goody's

Την Τρίτη 29 Ιανουαρίου και την Παρασκευή 1 Φεβρουαρίου πραγματοποιήθηκαν δύο αντίστοιχες επισκέψεις στο ανακαινισμένο κατάστημα **Goody's** στην περιοχή της **Γλυφάδας**.

Η κ. **Μελίσσα Παπαγιαννοπούλου**, Group Brand Manager & New Media Specialist και

ο κ. **Απόστολος Παπαδιώτης**, Υπεύθυνος Περιφέρειας Goody's υποδέχτηκαν και καλωσόρισαν όλους τους συμμετέχοντες σε ένα **Study Tour** στο κατάστημα Goody's της Γλυφάδας, το οποίο συνδυάζει την απόλαυση και εξυπηρέτηση ενός καταστήματος Goody's με ένα υψηλής αισθητικής μοντέρνο περιβάλλον. Η επίσκεψη περιελάμβανε εκτενή παρουσίαση των πρωτοποριακών συνδυασμών υλικών που έχουν χρησιμοποιηθεί καθώς και ιδιαίτερη αναφορά στη γενικότερη αισθητική του χώρου, που έχει ως στόχο να ενισχύσει την εικόνα της μάρκας αλλά να δημιουργήσει ταυτόχρονα και ένα φιλόξενο περιβάλλον. Επιπλέον παρουσιάστηκαν στοιχεία

τεχνολογίας που έχουν χρησιμοποιηθεί ως μέσο για την ενίσχυση της **ψυχαγωγικής δραστηριότητας** κατά τη διάρκεια της παραμονής στο κατάστημα αλλά και για την εξυπηρέτηση του πελάτη.



Απόστολος Παπαδιώτης, Υπεύθυνος Περιφέρειας, Goody's

Mercedes-Benz Ελλάς: “Καινοτόμο Διαδραστικό Ψηφιακό Marketing & Εξυπηρέτηση Πελατών”

29 Ιανουαρίου 2013



Γιάννης Καλλίγερος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Mercedes-Benz Ελλάς

Ένα πολύ ενδιαφέρον Workshop με θέμα «Καινοτόμο Διαδραστικό Ψηφιακό Marketing & Εξυπηρέτηση Πελατών» πραγματοποιήθηκε στις εγκαταστάσεις της Mercedes-Benz Ελλάς στη Νέα Κηφισιά, στο πλαίσιο

των εκδηλώσεων για τον εορτασμό της 5ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών.

Στην εκδήλωση συμμετείχαν 60 στελέχη από διάφορους κλάδους: τον τραπεζικό, τον ασφαλιστικό, τον κλάδο του αυτοκινήτου, των τηλεπικοινωνιών, της εστίασης κλπ. Σύντομο χαιρετισμό, με αναφορά στην πελατοκεντρική φιλοσοφία της εταιρείας, απηύθυνε ο κ. Γιάννης Καλλίγερος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της Mercedes-Benz Ελλάς, ενώ στη συνέχεια η κ. Μάρθα Καμπύλη, Marketing & Communication Senior Manager, μίλησε για τη νέα ψηφιακή πραγματικότητα, που με μία φράση έδωσε και τον τίτλο της σχετικής παρουσίασης “Digital life”. Το ενδιαφέρον ωστόσο επικεντρώθηκε, κάτι που φάνηκε από το πλήθος των ερωτήσεων που ακολούθησαν, στην



παρουσίαση του κ. Έκτορα Κωστάκη, υπεύθυνου Retail & Digital Marketing, όπου έγινε περιγραφή της καμπάνιας After-Sales που χρησιμοποίησε συνδυαστικά κινητή τηλεφωνία, sms και e-mail, μέσω μιας ψηφιακής πλατφόρμας -εφαρμογής με πολλαπλά οφέλη, τόσο για τον πελάτη, όσο και για το δίκτυο Εξουσιοδοτημένων Επισκευαστών Mercedes-Benz.

Η εφαρμογή πρόσφατα κέρδισε το βραβείο «Καινοτόμο Διαδραστικό Ψηφιακό Marketing» στα e-volution awards 2013.

Coca Cola Τρία Έψιλον: “Επίσκεψη στο εργοστάσιο παραγωγής της Coca-Cola Τρία Έψιλον”

30 Ιανουαρίου 2013



Γιάννης Κρίτας, Διευθυντής εργοστασίου Δημήτρης Ασκιτής, Call Center Manager, Coca Cola 3E

Την Τετάρτη 30 Ιανουαρίου η Coca-Cola Τρία Έψιλον προσκάλεσε τα μέλη του Ινστιτούτου σε μια ενδιαφέρουσα και κατατοπιστική ξενάγηση στο Εργοστάσιο της Coca-Cola Τρία Έψιλον στο Σχηματάρι Βοιωτίας. Η πλήρως αυτοματοποιημένη μονάδα αποτελεί μια από τις πιο σύγχρονες μονάδες παραγωγής αναψυκτικών και μη-αλκοολούχων ποτών στην Ευρώπη. Η μονάδα λειτουργεί από το 1989, έχει έκταση 120 στρέμματα, διαθέτει 10 γραμμές παραγωγής αναψυκτικού και χυμού και διανέμει

όλη την ποικιλία των προϊόντων της Coca-Cola Τρία Έψιλον. Οι επισκέπτες είχαν τη δυνατότητα να περιηγηθούν στις γραμμές παραγωγής των αναψυκτικών και των χυμών, να βρεθούν στα εργαστήρια στα οποία διεξάγονται οι αυστηροί έλεγχοι ποιότητας των προϊόντων της εταιρείας και να δουν πώς μεταφέρονται τα πλέον αγαπημένα προϊόντα των ελλήνων καταναλωτών στην αγορά. Επιπλέον, έλαβαν μια ολοκληρωμένη ενημέρωση για το πρόγραμμα ανακύκλωσης που εφαρμόζει συστηματικά η εταιρεία αλλά και για τη λειτουργία του συστήματος βιολογικού.

Στο πλαίσιο της επίσκεψής τους παρακολούθησαν παρουσίαση για τις δράσεις και τη φιλοσοφία της Coca-Cola Τρία Έψιλον και είχαν την ευκαιρία να κατανοήσουν πλήρως την πελατοκεντρική προσέγγιση, βάσει της οποίας

λειτουργεί η εταιρεία για περισσότερο από 4 δεκαετίες. Για την Coca-Cola Τρία Έψιλον οι πελάτες αποτελούσαν και εξακολουθούν να αποτελούν τον πλέον καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία της εταιρείας και η αρμονική και αποτελεσματική συνεργασία μαζί τους εντάσσεται στις βασικές Αξίες που διέπουν ολόκληρο τον οργανισμό. Ως εκ τούτου η Coca-Cola Τρία Έψιλον αναζητά συνεχώς νέα πρότυπα εξυπηρέτησης και καινοτομίας, με στόχο τη δημιουργία συνεργασιών Κοινής Αξίας. Η ανάπτυξη των υποδομών για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων που προσφέρει η εταιρεία στην ελληνική αγορά, η ενσωμάτωση καινοτομιών για τη βελτιστοποίηση του επιπέδου εξυπηρέτησης καθώς και η άρτια εκπαίδευση τόσο του προσωπικού της εταιρείας, όσο και των πελατών της, αποτελούν την πλατφόρμα

5η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

υλοποίησης του στρατηγικού της στόχου. Στο πλαίσιο αυτό, η Coca-Cola Τρία Έψιλον έχει αναπτύξει διαδικασίες που επιτρέπουν τη **μεγιστοποίηση της ικανοποίησης** των πελατών της.

Ενδεικτικά αναφέρουμε την παροχή άμεσης εξυπηρέτησης σε οποιοδήποτε αίτημα υποβάλλουν οι πελάτες της μέσω του **Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών** που αποτελεί το σημείο έναρξης του κύκλου διαχείρισης όλων των τύπων αιτημάτων και όπου πραγματοποιείται η καταγραφή, διερεύνηση, επίλυση και απάντηση στους πελάτες, εντός προκαθορισμένου χρονικού διαστήματος.

Η Coca-Cola Τρία Έψιλον αποτελεί μια ελληνική εταιρεία που συνεχίζει να πιστεύει σε ένα καλύτερο αύριο για τον τόπο στον οποίο δραστηριοποιείται επιτυχώς. Η εταιρεία δεν απομακρύνεται από το όραμα της ανάπτυξης συνεχίζο-

ντας να προσφέρει σημαντικά στην ελληνική αγορά και οικονομία καθώς αποτελεί έναν από τους πιο σημαντικούς φοροδοτικούς οργανισμούς με σημαντική συνεισφορά στα κρατικά έσοδα.

Σήμερα, η Coca-Cola Τρία Έψιλον αποτελεί σημαντικό πελάτη για πάνω από 4.500 προμηθευτές, σημαντικό προμηθευτή για 130.000 καταστήματα και υπεύθυνο εργοδότη για περίπου 2.000 εργαζομένους. Η λειτουργία της αυτή, πέρα από την απόλαυση που προσφέρει σε περίπου 11 εκ. καταναλωτές, υποστηρίζει και χρηματοδοτεί περίπου 43.000 θέσεις εργασίας, δίνοντας πνοή στην ελληνική αγορά, καθώς η Ελλάδα είναι ο τόπος όπου γεννήθηκε και επιθυμεί να συνεχίσει να δραστηριοποιείται και να αναπτύσσεται. Η αναβάθμιση του εργοστασίου της Coca Cola Τρία Έψιλον στο Σχημάτari αποτελεί μία ακόμα επένδυση στις εγκαταστάσεις της και μία ουσιαστι-

κή παρέμβαση στην παραγωγική διαδικασία, ενώ αποδεικνύει εμπράκτως για μία ακόμη φορά τις **υψηλές προδιαγραφές** που ακολουθεί η επιχείρηση για τη δραστηριότητά της στη χώρα μας.

Το εργοστάσιο της Coca-Cola Τρία Έψιλον στο Σχημάτari, ένα από τα 4 πρότυπα εργοστάσια του Ομίλου, λειτουργεί από το 1989 και αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες της περιοχής, συμβάλλοντας καθημερινά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της.



ΟΤΕ: “Η εκπαίδευση μοχλός ανάπτυξης για εταιρείες σε περίοδο κρίσης (Βελτίωση Ικανοποίησης Πελατών, Αύξηση Πωλήσεων, Διατηρησιμότητα Πελατών)”

30 Ιανουαρίου 2013



Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Δρ. Οικονομολόγος, Deputy Director της Δ/νσης Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ

Στο πλαίσιο της εδραίωσης και της διάχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας του Ομίλου ΟΤΕ, η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής Τηλεφωνίας ΟΤΕ, σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργάνωσε την Τετάρτη 30 Ιανουαρίου 2013 Workshop με θέμα «Η εκπαίδευση μοχλός ανάπτυξης για εταιρείες σε περίοδο κρίσης».

Εισηγητές της παρουσίασης ήταν ο κ. Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Δρ. Οικονομολόγος & Deputy Director της Δ/νσης Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ, ο κ. Χαρίλαος Χατζηγιάννου, Ph.D. of Information Technology & Applied Mathematics και ο κ. Βασίλειος Ανδριέλος, MBA in Telecoms.

Τα βασικά θέματα που ανέπτυξαν ήταν:

- Καθημερινές πρακτικές που βελτιώνουν την ικανοποίηση του Πελάτη, εδραιώνουν και αναπτύσσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα
- Τεχνικές που συμβάλλουν στην αύξηση των πωλήσεων
- Μέθοδοι διατηρησιμότητας των Πελατών
- Εκπαίδευση για τη Διαδικτυακή εφαρμογή Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ (ΚΛΕΙΩ)

Την παρουσίαση παρακολούθησαν στελέχη από τον ΟΤΕ και την COSMOTE, καθώς και στελέχη επιχειρήσεων από τράπεζες, ξενοδοχεία, εταιρείες τροφίμων κα.

Στη συζήτηση που ακολούθησε επιβεβαιώθηκε η σπουδαιότητα της εκπαίδευσης αλλά και της εξωστρέφειας που πρέπει να χαρακτηρίζει τις εταιρείες σε περιόδους κρίσης.



Praktiker Hellas: “Η φιλοσοφία του customer service - Ιδιαιτερότητες της εξυπηρέτησης πελατών στο λιανεμπόριο DIY”

30 Ιανουαρίου 2013



Κωνσταντίνος Ντελής, Training & Development Manager, Praktiker Hellas

Η Praktiker, ως μια εταιρεία που δραστηριοποιείται χρόνια στο χώρο του λιανεμπορίου, διατηρεί συνεχώς τον έλληνα καταναλωτή και τις επιθυμίες του στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός του. Η **άρτια εξυπηρέτηση** «κάθε πελάτη ξεχωριστά» αποτελεί κομβικό σημείο της εταιρικής φιλοσοφίας Praktiker αποτελώντας, παράλληλα, **κινητήριο δύναμη** για την εξέλιξη των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει.

Επιθυμώντας να μοιραστεί τη φιλοσοφία και τις πρακτικές που εφαρμόζει καθημερινά για να επιτύχει και να διατηρήσει την ικανοποίηση των πελατών της, διοργάνωσε ένα **επιμορφωτικό workshop** σε κεντρικό κατάστημα στον Ταύρο, με θέμα «**Η φιλοσοφία του customer service - Ιδιαιτερότητες της εξυπηρέτησης πελατών στο λιανεμπόριο DIY**».

Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να **δημιουργήσουν τις δικές τους κατασκευές** με την καθοδήγηση του εξειδικευμένου προσωπικού της Praktiker. Μέσω αυτής της λειτουργικής και διαδραστικής παρουσίασης, οι συμμετέχοντες εκτέθηκαν σε διάφορες περιπτώσεις που κατά καιρούς έχουμε συναντήσει στα Praktiker, σε μια προσπάθειά τους να προσφέρουν ποιοτική εξυπηρέτηση στους πελάτες τους. Σε δηλώσεις τους μετά το τέλος της πα-

ρουσίασης ανέφεραν: «Ευχαριστούμε το ΕΙΕΠ που μας πρόσφερε τη δυνατότητα να μοιραστούμε τεχνογνωσία και εμπειρία με τα υπόλοιπα μέλη, καθώς και να εισπράξουμε θετική ανταπόκριση για τις πρακτικές μας. Συγχαρητήρια για την άψογη διοργάνωση του θεσμού και ελπίζουμε μελλοντικά σε παρόμοιες ευκαιρίες ανοικτού διαλόγου με εταιρείες του χώρου».



Panel Discussion: “Η εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από το συνδυασμό φυσικών και ψηφιακών καναλιών”

30 Ιανουαρίου 2013



Γεώργιος Δουκίδης, ΟΠΑ, ELTRUN, Γιώργος Καμέτας, Εθνική Τράπεζα, Γεωργία Λέφα, Citibank, Ζανής Λαλάς, z-mall.gr

Μία πολύ ενδιαφέρουσα συζήτηση με θέμα «**Η εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από το συνδυασμό φυσικών και ψηφιακών καναλιών**» φιλοξενήθηκε στο Αμφιθέατρο της Geniki Bank, με συντονιστή τον Καθηγητή στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Διευθυντή του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου -ELTRUN, Γεώργιο Δουκίδη.

Το πάνελ πλαισιωνόταν από εκπροσώπους εταιρειών που βραβεύτηκαν στα e-volution awards 2012: την κ. **Γεωργία Λέφα**, Διευθύντρια Ηλεκτρονικής Τραπεζικής της Citibank, τον κ. **Γιώργο Καμέτα**, Ειδικό συνεργάτη στη Δ/νση Συναλλακτικής Τραπεζικής του Ομίλου της Εθνικής Τράπεζας και τον κ. **Ζανή Λαλά**, CEO του z-mall.gr.

Μέσω της διοργάνωσης του επιτυχημένου πάνελ στα πλαίσια της 5^{ης} Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, επισημάνθηκαν όλοι εκείνοι οι παράγοντες που διαμορφώνουν σήμερα τη Συμπεριφορά του Καταναλωτή-Χρήστη στο περιβάλλον του «Πολυκάναλου» (δηλ. ψηφιακά και φυσικά κανάλια/μέσα) Λιανεμπορίου προϊόντων και υπηρεσιών.



Βάσει της εμπειρίας τους οι συμμετέχοντες εξέφρασαν τις απόψεις τους σχετικά με το πώς συνδυάζουν αρμονικά και συμπληρωματικά το ηλεκτρονικό επιχειρείν με το «**παραδοσιακό**» μοντέλο ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας (π.χ. φυσικό κανάλι).

Οι εκπρόσωποι από τον τραπεζικό κλάδο ανέλυσαν το σύνολο των παραγόντων εκείνων που διαμορφώνουν την ατμόσφαιρα της τραπεζικής ιστοσελίδας, τονίζοντας τη σημασία αυτών στην εφαρμογή της φιλοσοφίας της διαχείρισης πελατών στο ηλεκτρονικό τραπεζικό περιβάλλον, παρέχοντας ασφαλείς τραπεζικές υπηρεσίες.

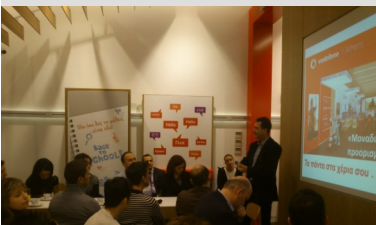
Ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις επενδύουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο συνδυάζοντας το φυσικό με το ψηφιακό κανάλι.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί καινοτόμο πεδίο δράσης για τα Ελληνικά Επιχειρηματικά δρώμενα αλλά είναι ιδιαίτερα αισιόδοξο το γεγονός ότι η

εμπορική δραστηριότητα των ελληνικών e-επιχειρήσεων εντείνεται, ενώ ο έλληνας καταναλωτής εμπιστεύεται ολοένα και περισσότερο τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις για τις αγορές του, αναζητώντας πάντα την κατά το δυνατό ποιοτικότερη και με ασφάλεια παροχή υπηρεσιών.

Vodafone: “Vodafone@The Mall Athens - Μοναδικός προορισμός... τεχνολογίας και εξυπηρέτησης”

31 Ιανουαρίου 2013



Σπύρος Σίδερης, Terminals Senior Manager, Vodafone Ελλάδα

Ο κ. Σπύρος Σίδερης, Terminals Senior Manager της Vodafone Ελλάδας, υποδέχθηκε τους προσκεκλημένους στο κατάστημα Vodafone@The Mall Athens, στο εμπορικό κέντρο The Mall στο Μαρούσι και τους παρουσίασε το νέο κατάστημα που αποτελεί μοναδικό προορισμό για όλους όσους θέλουν

να ζήσουν από κοντά μια ξεχωριστή εμπειρία τεχνολογίας και εξυπηρέτησης. Στο πρώτο μέρος της παρουσίασης αναπτύχθηκε ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάστηκε το κατάστημα από κοινού με τον Όμιλο Vodafone, η διαμόρφωση του χώρου και η επιλογή της προβολής όλων των προϊόντων και υπηρεσιών της Vodafone σε ένα χώρο ιδιαίτερα μεγάλο, αλλά ταυτόχρονα πολύ φιλόξενο και ζεστό. Στο δεύτερο μέρος, οι προσκεκλημένοι ξεναγήθηκαν στο χώρο του καταστήματος και είδαν από κοντά τις καινοτόμες λύσεις που έχουν χρησιμοποιηθεί για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως



οι ψηφιακές οθόνες και τα video walls μέσω των οποίων προβάλλονται προσφορές και ενημερωτικά video, η εντυπωσιακή σήμανση LED που οριοθετεί τις περιοχές του καταστήματος και διευκολύνει την περιήγηση του πελάτη αλλά και η υπηρεσία άμεσης εξυπηρέτησης, όπου με το πάτημα ενός κουμπιού ο πελάτης έχει δίπλα του έναν πωλητή για να τον βοηθήσει σε οτιδήποτε χρειάζεται.

ManpowerGroup: “Producing Sustainable Business Results through People Development in Turbulent, Uncertain times

Bring fast, sustainable business results through developing your client-facing force”

31 Ιανουαρίου 2013



Γιώργος Φράγκος, Διευθυντής Εταιρικής Ανάπτυξης, ManpowerGroup

Ο κ. Γιώργος Φράγκος, Διευθυντής Εταιρικής Ανάπτυξης στη ManpowerGroup, παρουσίασε μέσα σε ένα διαδραστικό δώρο την αποδεδειγμένα

αποτελεσματική μεθοδολογία της εταιρείας για διασύνδεση των στρατηγικών στόχων με το ανθρώπινο δυναμικό, προκειμένου να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί στόχοι των εταιρειών σε περιόδους αβεβαιότητας, όπως αυτή που διανύουμε. Συμπληρωματικά, στην παραπάνω μεθοδολογία αναλύθηκε εκτενώς ένα case study από το χώρο της αυτοκινητοβιομηχανίας στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του οποίου παρουσιάστηκαν: η προσέγγιση ενός τέτοιου έργου βήμα βήμα από τον αρχικό σχεδιασμό έως και την

ολοκλήρωσή του, ο καθορισμός συγκεκριμένων δεικτών για την παρακολούθηση και η μέτρηση της αποτελεσματικότητας του έργου.



Response: “Πόσο συμβάλλουν τα Social Media σε ένα ξεχωριστό Customer Service”

1 Φεβρουαρίου 2013



Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant, RESPONSE, Δέσποινα Χαραμή, Marketing Manager, GHOSTIX

Η Senior Consultant της RESPONSE, κ. **Λουκία Τσιμιτσέλη** σε συνεργασία με τη Marketing Manager της GHOSTIX, κ. **Δέσποινα Χαραμή**, έκλεισαν την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών με μια εμπεριστατωμένη παρουσίαση βασισμένη στο επίκαιρο θέμα: “Πόσο συμβάλλουν τα Social Media σε ένα ξεχωριστό Customer Service” - “Customer Service Excellence through Social Media”.

Η παρουσίαση, στα πλαίσια των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων του ΕΙΕΠ, πραγματοποιήθηκε για 2η φορά στις 14 Φεβρουαρίου, κατόπιν ιδιαίτερου ενδιαφέροντος και αιτήματος των εταιρειών - μελών του Ινστιτούτου. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μια ολοκληρωμένη έρευνα γύρω από τους δυο πιο σημαντικούς παράγοντες που συντελούν σε μια άριστη και σύγχρονη πελατοκεντρική κουλτούρα μέσα από τα Social Media, δίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ουσία των δύο πυλώνων: 1. “Be Pro-

active” και 2. “Get Trained”, που μπορούν να ενισχύσουν οι επιχειρήσεις, προκειμένου να διατηρήσουν ηγετική θέση στις διαδικασίες και στην ποιότητα ενός **Excellent Customer Service**. Η «προετοιμασία» ως πρωταρχικός παράγοντας για τις Επιχειρήσεις, αφορά την εξειδικευμένη συλλογή πληροφοριών κι ενός αναλυτικού και εμπεριστατωμένου feedback, πάνω στις ανάγκες και τα σχόλια του διαδκτακού κοινού και στην αποτύπωση της εικόνας που διαθέτει κάθε «ερευνητής πελάτης για το Customer Service, τις Υπηρεσίες της Επιχείρησης αλλά και του Ανταγωνισμού. Αυτή η προετοιμασία απαιτεί να συνδυαστεί σωστά με μια ολοκληρωμένη Εκπαίδευση On Customer Service Excellence through Social Media» για τα Στελέχη που Εξυπηρετούν Πελάτες, μια Εκπαίδευση, που δυναμικά θα στοχεύει στην ενίσχυση των έξι βημάτων Εξυπη-

Be proactive!

1. Be everywhere
2. Be proactive
3. Treat every single customer like they are your biggest
4. Know your company and product, inside out
5. See every complaint as a golden opportunity
6. Strive for moments of AWESOME

Get trained!

1. Εκπαίδευση όλων των τμημάτων στα Social Media
2. Writing skills
3. Communication Skills
4. Web Sales & Tele Sales
5. Problem Solving
6. Be a good host
7. Απαντώντας με το σωστό Στυλ Συμπεριφοράς
8. Cross Selling
9. Coaching on Service
10. Auditing
11. Mystery Shopping πριν και μετά για μετρήσιμες αξιολογήσεις



ρέτησης “GREET, APPRECIATE, ASK, LISTEN, HELP & INVITE AGAIN”, αλλά και στην απόλυτη εξοικείωση σε μια εκπαιδευτική εμπειρία, προς ένα ιδιαίτερα επικοινωνιακό και έγγραφο Customer Service. Αυτοί οι δυο πυλώνες αποτελούν πλέον τις δυο βασικές **ΑΞΙΕΣ** για εκείνους τους Οργανισμούς που στοχεύουν στο να υπερέχουν σε μια ξεχωριστή Social Media πελατοκεντρική κουλτούρα, καθώς και σε ένα ξεχωριστό “Διαδικτυακό Customer Service”!

Ευχαριστούμε θερμά:

Τη GENIKI Bank για την ευγενική φιλοξενία των εκδηλώσεων στο Αμφιθέατρο της Μεσογείων.

Τους συμμετέχοντες στα panel discussions και τις εταιρείες για τη διοργάνωση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθώς και για την ευγενική τους φιλοξενία.

Τις εταιρείες μέλη του Ινστιτούτου που συμμετείχαν δυναμικά στις δραστηριότητες της 5ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών.



Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα