

7

Ελληνικό Συνέδριο
Κορυφής στην
εξυπηρέτηση πελατών



Customer Service Managing a Challenging Future

Τρίτη, 18 Δεκεμβρίου 2012, Ξενοδοχείο Athenaeum InterContinental

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), με τη συνεργασία της Boussias Communications, διοργανώνει το 7ο ετήσιο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

Στις δυσκολότερες, ίσως, στιγμές της ελληνικής επιχειρηματικότητας, το συνέδριο στοχεύει να κάνει τη διαφορά και να αποτελέσει κοιτίδα γέννησης ιδεών για τους επαγγελματίες της εξυπηρέτησης πελατών και να εστιάσει σε τρόπους διαχείρισης των καθημερινών προβληματισμών σε best practices από οικονομίες σε κρίση, αλλά και να εξετάσει τα trends σε digitalization και personification, που οδηγούν σε ένα γοητευτικό μέλλον.

Η παρακολούθηση των Ελλήνων και διεθνών ομιλητών στις ομιλίες και στα πάνελ του Συνεδρίου, θα σας οδηγήσουν σε νέα θεώρηση των δικών σας προκλήσεων, σε νέες δημιουργικές σκέψεις. Ταυτόχρονα, οι εμπειρίες και τα case studies από άλλες επιχειρήσεις που βίωσαν δύσκολες στιγμές θα σας εμπνεύσουν στην επιδίωξη των στόχων της οργάνωσής σας.

Δεν υπάρχει Μάνατζερ επιχειρήσεων, που να μην υποκλίνεται στην ωφέλιμότητα της Εξυπηρέτησης Πελατών.

Κι ύστερα ήλθε η σκληρή οικονομική προσγείωση της χώρας, τα κονδύλια μπήκαν στο μικροσκόπιο, οι επενδύσεις υλικές και άυλες, σε τεχνολογίες, συστήματα και ανθρώπους συρρικνώθηκαν. Επακόλουθα κάθε Μάνατζερ στο Customer Service βρίσκεται καθημερινά αντιμέτωπος με ερωτήματα, προβληματισμούς και αγωνίες, όπως:

- Πώς διαχειρίζεστε πελάτες που δεν αντέχουν άλλο, σε μια οικονομία που δεν αντέχει άλλο;
- Πώς διαπραγματεύεστε με πελάτες σε καθυστέρηση πληρωμών ή εξόφλησης;
- Με ποιους τρόπους να σταθείτε δίπλα σε μια οργάνωση τραυματισμένη από τις μειώσεις;
- Πώς να αξιοποιήσετε trends και best practices από το εξωτερικό για να δημιουργήσετε ένα νέο όραμα, που να υποστηρίξει τις καθημερινές προσπάθειες της οργάνωσής σας το νέο έτος;
- Πώς να συνεχίσετε να επιδιώκετε τη δημιουργία θετικών εμπειριών των πελατών σας, σε ένα αρνητικό περιβάλλον;
- Με ποιες τεχνικές και μικρές καινοτομίες θα μπορέσετε να μετατρέψετε τις αδυναμίες της οργάνωσής σας (όπως καθυστέρηση στον χρόνο ανταπόκρισης) σε νέο όφελος των πελατών σας;

- Πώς να δικαιολογήσει κανείς μια επένδυση σε περισσότερο personalization, σε εποχές σαν κι αυτές;
- Με ποιο σχεδιασμό και ποιο συντονισμό θα εξασφαλίσετε την ευθυγράμμιση των δραστηριοτήτων Customer Service με τους γενικότερους εταιρικούς στόχους Πωλήσεων και κερδοφορίας;
- Πόση έμφαση να δώσετε στην επιδίωξη Πιστότητας, πόση στη διακράτηση (customer retention) και πόση στην προσέλκυση νέων πελατών, στο επόμενο Πλάνο Δράσης;
- Πώς να διατυπώσετε στόχους που να κινητοποιήσουν την οργάνωσή σας, και συνάμα να είναι εφικτοί;
- Πώς να επιλέξετε τους πελάτες, τους οποίους αξίζει να επιδοτήσετε, με την προοπτική μακροχρόνιας Πιστότητας;

Σε αυτά τα θέματα αφιερώνουμε την 18^η Δεκεμβρίου, αναζητώντας πολύτιμο εφόδιο στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση δράσεων για το 2013.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθυνθείτε στο:
www.customerserviceconference.gr



Η EPSILON NET A.E. είναι ένας ταχύτατα αναπτυσσόμενος όμιλος εταιρειών, ο οποίος δραστηριοποιείται από το 1999 στους τομείς της πληροφορικής, της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου στο internet και της παροχής ολοκληρωμένης ενημέρωσης και κατάρτισης σε θέματα που άπτονται της φορολογικής και εργατικής νομοθεσίας και νομολογίας. Η EPSILON NET A.E. από το 2008 είναι εισηγμένη στην Εναλλακτική Αγορά (ΕΝ.Α.) του Χρηματιστηρίου Αθηνών (Χ.Α.), ενώ σήμερα ο Όμιλος κατατάσσεται σταθερά ανάμεσα στις κορυφαίες εταιρείες software της Ευρώπης στον τομέα του R&D (1η εταιρεία Software στην Ελλάδα σε Έρευνα & Ανάπτυξη, & 71η στην Ευρώπη. EE IRI). Επιπλέον, αποτελεί έναν από τους πιο γρήγορα αναπτυσσόμενους ομίλους εταιρειών στην Ελλάδα, απασχολώντας 160 εργαζόμενους σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη διαθέτοντας παράλληλα ένα ολοκληρωμένο δίκτυο 150 συνεργατών πανελλαδικώς. Οι άξονες δραστηριότητας του ομίλου της EPSILON NET είναι:

- **EPSILON NET SOFTWARE**, μέσω της αριστείας σειράς Λογιστικών, Εμπορολογιστικών εφαρμογών και εφαρμογών Μισθοδοσίας, τελευταίας τεχνολογίας, που απευθύνονται σε Οικονομικές Διευθύνσεις, Λογιστήρια Επιχειρήσεων, Τμήματα Μισθοδοσίας και Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Συμβούλους Επιχειρήσεων, Ελεύθερους Επαγγελματίες Λογιστές -Φοροτεχνικούς, Λογιστικά Γραφεία καθώς και σε Εμπορικά τμήματα επιχειρήσεων.
- **EPSILON NET e-forologia.gr**, με μία ολοκληρωμένη σειρά online επιστημονικών προϊόντων και υπηρεσιών, με επιστημονική τεκμηρίωση, έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση για όσους κινούνται στον Οικονομικό χώρο.

- **EPSILON NET TRAINING**, με εκπαιδευτικές υπηρεσίες εξειδίκευσης σε θέματα που άπτονται κυρίως της Φορολογικής και Εργατικής - Ασφαλιστικής Νομοθεσίας, καθώς και σε γενικότερες διοικητικές θεματολογίες, τόσο σε ανοικτό, όσο και σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο.

- **EPSILON ΕΚΔΟΣΕΙΣ**, μέσω της συγγραφής, επιμέλειας και παραγωγής εξειδικευμένων επιστημονικών εκδόσεων για τον Οικονομικό Κλάδο.

Τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της EPSILON NET εμπιστεύονται σήμερα περισσότεροι από 25.000 πελάτες ενώ οι τελικοί χρήστες ξεπερνούν τους 100.000, οι οποίοι δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο οικονομικό χώρο, όπως Λογιστήρια και Οικονομικές Διευθύνσεις επιχειρήσεων, τμήματα Μισθοδοσίας και Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) επιχειρήσεων, οργανωμένα Λογιστικά γραφεία και Λογιστές - Φοροτεχνικοί, Σύμβουλοι Επιχειρήσεων, καθώς και Εμπορικά τμήματα επιχειρήσεων. Οι πρόσφατες βραβεύσεις της, αρχικά στα Bite Awards 2012 ως Νο1 εταιρεία για Λογιστές - Φοροτεχνικούς και κυρίως ως Ομάδα της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line 2012 στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών του ΕΙΕΠ, αποτελούν όχι μόνο επιστέγασμα αλλά και δέσμευση διαρκούς προσπάθειας για την κάλυψη των αναγκών των πελατών της αλλά και της προσφοράς υψηλού επιπέδου προϊόντων και υπηρεσιών. Για τους λόγους που οδήγησαν την **EPSILON NET** στην απόφαση εγγραφής της ως μέλος του ΕΙΕΠ, δήλωσαν τα εξής: «Η EPSILON NET, εδώ και 20 χρόνια, θέτει ως βασική προτεραιότητα την κάλυψη των αναγκών των πελατών της με νέα, πρωτοποριακά και ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες. Ωστόσο, βαθιά πεποίθησή της είναι ότι η επιτυχία έρχεται με την ανάπτυξη ανθρωπίνων σχέσεων με τους πελάτες. Η επικοινωνία, η άμεση ανταπόκριση και η ικανοποίηση των ανθρώπων που εμπιστεύονται την EPSILON NET αποτελούν το βασικό τρίπτυχο της επιτυχίας της αλλά και συνεχίζει να

τίθεται πρωταρχική προτεραιότητά της. Έχοντας απόλυτη ταύτιση με τα ιδανικά του Ινστιτούτου συμμετέχουμε ενεργά για την προώθηση και την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών και τη μετάδοση αυτών και σε άλλες επιχειρήσεις της χώρας. Το έργο του ΕΙΕΠ αποτελεί μια σημαντική συλλογική προσπάθεια εταιρειών και ανθρώπων που ενισχύει τη μετάδοση της γνώσης, αλλά παράλληλα φροντίζει και για την πρακτική εφαρμογή αυτής. Οι προσδοκίες μας απ' το Ινστιτούτο, αφορούν στην υιοθέτηση μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών που θα εξελίσσουν ακόμα περισσότερο τη διοίκηση της εταιρείας αλλά και την επαφή της με τους πελάτες της, με απώτερο σκοπό τη μέγιστη ικανοποίησή τους από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Συγχρόνως, η συμμετοχή της EPSILON NET στο Ινστιτούτο, είναι σίγουρο ότι θα ανοίξει νέους ορίζοντες στην αντιμετώπιση θεμάτων εξυπηρέτησης αναπτύσσοντας ακόμα πιο ισχυρούς δεσμούς ανάμεσα στην εταιρεία και τους πελάτες της. Η εξυπηρέτηση των πελατών μας βρίσκεται στη βάση όλων των δραστηριοτήτων της εταιρείας μας. Από την πρώτη στιγμή δημιουργίας της, θελήσαμε να παράγουμε προϊόντα και υπηρεσίες που θα εξυπηρετούν τις αυξημένες ανάγκες των πελατών μας και θα δίνουν ουσιαστικές λύσεις στα καθημερινά τους προβλήματα. Η **εξυπηρέτηση των πελατών** μας δεν είναι μία θεωρητική έννοια, αλλά μια ουσιαστική πράξη και για το λόγο αυτό, σε τακτά χρονικά διαστήματα, διεξάγουμε έρευνες για να διαπιστώσουμε το βαθμό ικανοποίησής τους, αλλά και τα κενά που πρέπει να καλύψουμε. Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών μας έχει άμεση και διαδραστική επαφή με τους πελάτες μας, μεταφέρει το feedback των αναγκών, προβλημάτων, εντυπώσεων και αναπροσαρμόζει συνεχώς τις στρατηγικές της εταιρείας μας. **Τον πελάτη τον ζούμε καθημερινά, τον ακούμε, τον σεβόμαστε** και για αυτό και το μερίδιο της εμπιστοσύνης του, μεταφράζεται σε ακόμα μεγαλύτερα νούμερα ανάπτυξης για την εταιρεία».



Ο Όμιλος ISS είναι ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους παροχής υπηρεσιών στον κόσμο. Δραστηριοποιείται σε πάνω από 53

χώρες σε Ευρώπη, Αμερική και Ασία. Το πελατολόγιό της ξεπερνάει τους 200.000 Business to Business πελάτες. Η ιστορία της ISS ξεκινάει το 1901, στη Δανία, ως εταιρεία security. Τη δεκαετία του 1930 επεκτείνεται

στο χώρο των υπηρεσιών καθαρισμού και φθάνει στις μέρες μας να κατέχει τη 2η θέση ανάμεσα στις 100 καλύτερες εταιρείες παροχής υπηρεσιών. Σήμερα, απασχολεί περισσότερους από 500.000 εργαζομένους, παγκοσμίως, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών όπως:

- Facility Management
- Cleaning Services
- Support Services
- Property Services
- Catering Services

• Security Services

Το μοντέλο εργασίας της ISS βασίζεται στη δημιουργία υπεραξίας για τους πελάτες της, αναλαμβάνοντας όλες τις υποστηρικτικές εργασίες που δεν ανήκουν στο κύριο αντικείμενο εργασίας τους.

Με αυτό τον τρόπο, οι πελάτες της ISS επικεντρώνονται στην επίτευξη των στρατηγικών τους στόχων, ενώ ταυτόχρονα απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα της συνεργασίας με τον κορυφαίο ειδικό στον τομέα της παροχής υπηρεσιών.

Ηγετική θέση στην ελληνική αγορά

Στην Ελλάδα, η ISS Facility Services A.E. παρέχει υπηρεσίες στις μεγαλύτερες εταιρείες Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα, από το 1977. Η συνέπεια και η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών από εξειδικευμένο και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, καθιστούν την ISS ηγέτη στην ελληνική αγορά.

Η ISS θέτει πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας, σύμφωνα με τις εκάστοτε διατάξεις, σε όλους τους χώρους εργασίας, εξασφαλίζοντας τη μέγιστη προσωπική και περιβαλλοντική προστασία.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη της ISS

«Στην ISS οι ΑΝΘΡΩΠΟΙ έχουν προτεραιότητα. Καταβάλλουμε κάθε προσπάθεια οι εργαζόμενοί μας να δίνουν τον καλύτερο εαυτό τους με το να τους φερόμαστε δίκαια και με σεβασμό, να τους παρέχουμε εκπαίδευση, υγιεινή και ασφάλεια και να σεβόμαστε τη διαφορετικότητα των προτιμήσεων και των απόψεών τους. Στην ISS συμμετέχουμε στην παγκόσμια κινητοποίηση για την προστασία του ΠΛΑΝΗΤΗ μας. Γι' αυτό σχεδιάζουμε και δουλεύουμε για τη μείωση του οικολογικού μας αποτυπώματος και την αύξηση της θετικής μας επίδρασης στην

κοινωνία στα πλαίσια της αειφορικής ανάπτυξης. Στην ISS έχουμε πάθος για **ΥΨΗΛΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ**. Είμαστε πάντα ανοικτοί σε νέες ιδέες και ενθαρρύνουμε την καινοτομία που θα οδηγήσει σε νέες ακόμα υψηλότερες επιδόσεις. Οι αρχές που διέπουν τον υγιή ανταγωνισμό αποτελούν τον πυρήνα της επιχειρηματικής μας πρακτικής. Στην ISS διατηρούμε στενή **ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ** με τους πελάτες μας. Πιστεύουμε στην ομαδικότητα, μοιραζόμαστε ιδέες, γνώσεις και εμπειρία. Είμαστε υπερήφανοι που η επιχειρηματική μας δραστηριότητα έχει θετικό αντίκτυπο στις τοπικές κοινωνίες. Η πρώτη από τις εννέα αρχές ηγεσίας της ISS παγκοσμίως, είναι «**Προτεραιότητά μας ο Πελάτης**». Αναγνωρίζοντας τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς και των πελατών μας, δίνουμε στοχευμένες και ολοκληρωμένες λύσεις, προκειμένου οι Πελάτες μας να είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες μας». Για την απόφαση εγγραφής τους στο Ινστιτούτο μας δήλωσαν τα εξής: «Για την ISS αποτελεί βασική αρχή να καταφέρνουμε να ξεπερνάμε κάθε φορά τις προσδοκίες των πελατών μας, κάτι που είναι άρρηκτα συν-

δεδεμένο με την επιτυχή πορεία και το μέλλον της Εταιρείας μας. Ένας από τους λόγους που γίναμε μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν η βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μας και των πρακτικών που ακολουθούμε. Το Ινστιτούτο είναι ένας αξιόπιστος φορέας πάνω στην ενότητα «Πελάτης». Μέσα από τις δράσεις του Ινστιτούτου θεωρούμε ότι θα μας δοθεί η ευκαιρία να ανταλλάξουμε ιδέες και πρακτικές εξυπηρέτησης, με άλλες Εταιρείες - Μέλη, που μοιράζονται την ίδια Πελατοκεντρική φιλοσοφία με εμάς. Στρατηγική της ISS είναι η **συνεχόμενη εξυπηρέτηση των πελατών** μας, παρέχοντας υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινότητά τους και τους επιτρέπουν να ασχολούνται με την κύρια δραστηριότητα της εταιρείας και τους στρατηγικούς της στόχους. Με τον τρόπο αυτό δημιουργούμε υπεραξία στους πελάτες μας, οι οποίοι απολαμβάνουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες από κορυφαίους ειδικούς με εξειδικευμένο προσωπικό».



Μέσα σε ένα εξαιρετικά σύνθετο περιβάλλον, η LeasePlan διατηρεί την έντονα αναπτυξιακή της πορεία, διατηρώντας τον ηγετικό της ρόλο στην παγκόσμια αγορά. Συγκεκριμένα, διανύει θετική πορεία σε επίπεδο μητρικής και Ομίλου, όπως τεκμηριώνεται και από την αύξηση των καθαρών κερδών κατά 13% το 2011 σε σχέση με το 2010, κλείνοντας στα 225 εκατ. ευρώ. Πέρα από τα ευνοϊκά νούμερα όμως, περισσότερο σημαντική θεωρεί τη διατήρηση σε υψηλά επίπεδα των ratings από τους διεθνείς οίκους αξιολόγησης, (BBB+, Baa2, A- με "stable outlook" από S&P, Moodys και Fitch αντίστοιχα), κάτι το οποίο επιτρέπει την πρόσβαση για χρηματοδότηση στις διεθνείς αγορές.

Στοιχεία που συνθέτουν την ταυτότητα της LeasePlan

«Αν είναι κάτι που μας διακρίνει, αυτό είναι η **ποιότητα** που χαρακτηρίζει όλο το εύρος των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρουμε στους πελάτες μας. Επιπλέον,

ον, τηρούμε τις υποσχέσεις μας απέναντι στο κοινό μας παρέχοντας σταθερά **ποιοτικό αποτέλεσμα υπηρεσιών**. Τέλος, αφουγκραζόμαστε τους πελάτες μας, εντοπίζουμε σημεία προς βελτίωση και **αναπτύσσουμε περαιτέρω τα εταιρικά μας πλεονεκτήματα**. Για το 2011, η εταιρεία LeasePlan Hellas παρουσίασε κύκλο εργασιών της τάξης των 46,1 εκατ. ευρώ σημειώνοντας αύξηση κατά 13,6% σε σχέση με το προηγούμενο έτος». Παράλληλα, θεαματική ήταν και η βελτίωση των προ φόρων αποτελεσμάτων της εταιρείας LeasePlan Hellas από 4.1 εκατ. ευρώ ζημίες το 2010 σε 2,5 εκατ. κέρδη το 2011. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ύψος του Ενεργητικού της Εταιρείας ξεπερνά τα 104 εκατ. ευρώ και η LeasePlan Corporation στηρίζοντας την Ελληνική θυγατρική της αύξησε το Μετοχικό της Κεφάλαιο με άμεση καταβολή 33 εκατ. ευρώ. Αυτή τη στιγμή η LeasePlan Hellas διαχειρίζεται ένα στόλο περισσότερων από 10.550 αυτοκινήτων και εξυπηρετεί τις ανάγκες 1.322 πελατών, έχοντας στο δυναμικό της 64 εργαζομένους.

Σε ποιες περιοχές δραστηριοποιείται η εταιρεία

Τα κεντρικά γραφεία της LeasePlan βρίσκονται στην Αθήνα, ενώ η υποστήριξη

της Κεντρικής και Βορείου Ελλάδας γίνεται από το γραφείο της Θεσσαλονίκης.

Ωστόσο παρέχει εξυπηρέτηση στους πελάτες της σε όλη την Ελλάδα μέσω επιλεγμένων συνεργατών.

Για τους λόγους που οδήγησαν την εταιρεία LeasePlan Hellas στην απόφαση εγγραφής της ως μέλος του Ινστιτούτου ανέφεραν χαρακτηριστικά τα εξής:

«Η LeasePlan προσφέρει σε κάθε πελάτη ξεχωριστά την πολιτική διαχείρισης εταιρικού στόλου που ταιριάζει στην εταιρεία και που θα μειώσει το κόστος και θα αυξήσει το βαθμό ικανοποίησης του».

Ο σχεδιασμός της πολιτικής ορίζεται από τους αντικειμενικούς στόχους που θα θέσει ο πελάτης, σε συνεργασία με τη LeasePlan. «Ως εκ τούτου μας ενδιαφέρει να ενημερωνόμαστε μέσω του ΕΙΕΠ για νέες πρακτικές και μεθόδους σε ότι αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

Θεωρούμε το έργο του Ινστιτούτου αξιοσημείωτο και ωφέλιμο για τις Ελληνικές Επιχειρήσεις». Η εξυπηρέτηση πελάτη για την εταιρεία LeasePlan συνοψίζεται σε μία πρόταση: "it's easier to leaseplan".



ManpowerGroup™

H ManpowerGroup™ είναι παγκόσμια ηγετική δύναμη στη δημιουργία και προσφορά καινοτόμων λύσεων ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες επιτρέπουν στις εταιρείες-πελάτες της να επιτύχουν τους επιχειρηματικούς τους στόχους και να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους στην Εποχή του Ανθρώπου. Με εμπειρία 60 και πλέον ετών, κύκλο εργασιών \$22 δισ. και το ευρύτερο δίκτυο παγκοσμίως, με 3.600 γραφεία σε περισσότερες από 80 χώρες, η εταιρεία αποτελεί ένα δυναμικό συνδυασμό απaráμιλλης παγκόσμιας παρουσίας, διορατικότητας και γνώσης των τοπικών αγορών όπου δραστηριοποιείται. Έτσι, ανταποκρίνεται στις ανάγκες των 400.000 πελατών της ετησίως - διεθνείς, πολυεθνικές και τοπικές εταιρείες, μικρού και μεσαίου μεγέθους, από κάθε τομέα οικονομικής δραστηριότητας.

H ManpowerGroup ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1998 και το 2012 επεκτάθηκε στην Κύπρο. Σήμερα η ManpowerGroup είναι η κορυφαία εταιρεία στην Ελλάδα σε ότι αφορά στη δημιουργία και παροχή καινοτόμων λύσεων ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Αξιολόγηση και Επιλογή
- Εκπαίδευση και Επαγγελματική Ανάπτυξη
- Συμβουλευτική Ανθρώπινου Δυναμικού
- Outsourcing
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Σταδιοδρομίας και Outplacement

Οι λόγοι που οδήγησαν τη ManpowerGroup στην απόφασή της να εγγραφεί ως μέλος του ΕΙΕΠ είναι οι εξής: «Πιστεύουμε πως η παροχή άριστης εξυπηρέτησης είναι η βάση για τη διακράτηση του πελάτη. Ο βασικός, λοιπόν, λόγος για τη συμμετοχή μας είναι ότι η εστίαση του ΕΙΕΠ είναι ακριβώς αυτός ο τομέας: **Η εξυπηρέτηση του πελάτη**».

Για τις προσδοκίες της ManpowerGroup από το Ινστιτούτο μελλοντικά μας δήλωσαν χαρακτηριστικά: «Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι φορέας ενεργός, με δράσεις προς τη σωστή κατεύθυνση. Αυτά που ως εταιρεία προσδοκούμε - και είμαστε πρόθυμοι να συμβάλλουμε για την υλοποίησή τους - είναι:

- **Συστηματική διάχυση της γνώσης, μοίρασμα των Καλών Πρακτικών, από την Ελλάδα και το εξωτερικό και ενθάρρυνση της υιοθέτησής τους.**

Στο πλαίσιο αυτό απαιτούνται συμπληρωματικές δράσεις, οι οποίες δε θα συνδέονται απαραίτητα με κάποιο βραβείο, για παράδειγμα η δημιουργία ενός Προτύπου, το οποίο θα πιστοποιεί ότι τηρούνται στην πράξη τα σχέδια και τα οράματα.

- Δράσεις που προωθούν την εξυπηρέτηση του πελάτη ως κομμάτι της κουλτούρας μιας εταιρείας και όχι απλώς ως ένα σύνολο δεξιοτήτων.

- Διεύρυνση της βάσης των μελών του Ινστιτούτου, προκειμένου να υπάρξει ακόμη μεγαλύτερη πολυφωνία και σύνθεση απόψεων».

Για τη ManpowerGroup η εξυπηρέτηση πελάτη, όπως μας ανέφεραν, έχει να κάνει με το εξής: «Κάθε πελάτης που έρχεται σε επαφή με την εταιρεία μας, ανεξάρτητα από το σε ποια χώρα από τις 80 που δραστηριοποιούμαστε συμβαίνει αυτό, αντιλαμβάνεται τις αξίες μας και τα στοιχεία που μας κάνουν ξεχωριστούς. Για να το επιτύχουμε αυτό δημιουργήσαμε το 2006 το πρόγραμμα «**ManpowerGroup Experience**», το οποίο υλοποιείται σε παγκόσμιο επίπεδο και στόχο έχει να διασφαλίσει ότι παρέχουμε με συνέπεια την υπόσχεση του brand μας. Το πρόγραμμα αφορά κάθε επικοινωνία μας προς τα έξω, από ηλεκτρονικές και συμβατικές πλατφόρμες, προς τους πελάτες μας, καθώς επίσης και προς τους υποψηφίους εργαζόμενους, που μας εμπιστεύονται.

Το πλαίσιο υλοποίησής του είναι σαφές και κοινό για όλες τις χώρες, όπως και οι μηχανισμοί που χρησιμοποιούμε για την παρακολούθηση, μέτρηση και βελτίωσή του (**Mystery Shopping, μηνιαίοι Δείκτες Απόδοσης και Scorecard**)».

Thomas Poutas
consulting & training

H THOMAS POUTAS δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στους τομείς της οργάνωσης επιχειρήσεων και εκπαίδευσης προσωπικού, με εμπειρία έργων σε 16 χώρες στην Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή, στη Νότια Αφρική και στην Κίνα.

Οι υπηρεσίες της εστιάζονται σε ολιστικό **Change and Performance Management** με κατάλληλο **HR Assessment and Training**.

Η επιτυχία της βασίζεται στη συνδυαστική προσέγγιση νέων οργανωτικών διαδικα-

σιών με βάση την εταιρική στρατηγική, τους στόχους των τμημάτων παραγωγής και πωλήσεων καθώς και της εκπαίδευσης του προσωπικού στις νέες εταιρικές διαδικασίες.

Με ολιστική ποιοτική προσέγγιση (**Total Quality Management**) και ολιστική παραγωγική διαχείριση (**Total Productive Maintenance**) διασφαλίζεται η βέλτιστη εφαρμογή διαδικασιών εργασίας και συστημάτων πληροφόρησης, ώστε να επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη οργάνωση εταιρικών τμημάτων με γνώμονα την ικανοποίηση των πελατών ακόμη και σε πολύπλοκα εταιρικά δίκτυα.

Στο πελατολόγιο της **THOMAS POUTAS** συμπεριλαμβάνονται επιχειρήσεις στο χώρο της Βιομηχανίας και της Παροχής Υπη-

ρεσιών από Ευρώπη και Ασία, πολυεθνικού και εθνικού χαρακτήρα.

Συνεργάζεται παγκοσμίως με ένα δίκτυο συνεργατών υψηλού επιπέδου, εξειδικευμένων στις μεθόδους που χρησιμοποιούν και οι οποίοι εξελίσσονται διαρκώς.

Οι πελάτες της **THOMAS POUTAS**, είτε ως πολυεθνικές, είτε ως μικρομεσαίες εταιρείες, ωφελούνται από την πολυετή διεθνή εμπειρία με best practices εξοικονόμησης πόρων καθώς και στοχευμένων στρατηγικών ανάπτυξης πωλήσεων.

«Η συμμετοχή μας στο ΕΙΕΠ συντάσσεται με τους στόχους του Ινστιτούτου να υποστηρίξουμε Ελληνικές εταιρείες για αποδοτικές οργανωτικές δομές στο μεταβαλλόμενο παγκόσμιο οικονομικό περιβάλλον».



Η Transphères ιδρύθηκε το 2009 στην Ελλάδα, από την κυρία Sylvie Zikos και αποτελεί ένα δίκτυο συμβούλων και coaches που εργάζονται με στόχο την παροχή υπηρεσιών υψηλού οφέλους σε θέματα διαχείρισης της αλλαγής - ανάπτυξης, για άτομα, ομάδες και οργανώσεις. Δραστηριοποιείται στην Ελλάδα, στη Γαλλία και σε χώρες των Βαλκανίων. Η αποστολή της Transphères συνίσταται στη διασφάλιση συναγωνιστικού πλεονεκτήματος για τους πελάτες της απαντώντας στις ανάγκες τους, με ένα αποκλειστικά σχεδιασμένο φάσμα, ποιοτικών, καινοτόμων υπηρεσιών σε θέματα διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού, εκπαίδευσης, Coaching και Team-Building.

Η Transphères είναι μια οργάνωση με ζήλο στην εξυπηρέτηση του πελάτη και ένα ισχυρό σύστημα αξιών και ηθικής ως σπονδυλική στήλη.

Η φιλοσοφία της εταιρείας είναι να προωθή με δυναμικό τρόπο την αποδοτικότητα και την ευημερία στην επιχείρηση, τοποθετώντας τους ανθρώπους στο επίκεντρο της δραστηριότητας και συμβάλλοντας αποφασιστικά στην εναρμόνιση της κουλτούρας με τη στρατηγική και τους στόχους του κάθε οργανισμού. Από το 2011, η Tran-

sphères συνεργάζεται με την ομάδα της Kahler Communication® Europe και έχει αναλάβει το έργο της ανάπτυξης του μοντέλου Process Communication® στην Ελλάδα και την Κύπρο. Το Process Communication® model είναι ένα καινοτόμο εργαλείο, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να επικοινωνούν αποτελεσματικά κατανοώντας τα κίνητρά τους και βοηθώντας τους στον τρόπο διαχείρισης του στρες τους. Έχει σχεδιαστεί, ειδικά για την επιτυχημένη καθημερινή διαχείριση της επικοινωνίας, μια σειρά πρακτικών εργαλείων ώστε να αποφεύγονται οι μη παραγωγικές συμπεριφορές. Αναπτύχθηκε στα τέλη της δεκαετίας του '70 από τον Αμερικανό ψυχολόγο, Taïbi Kahler και εφαρμόστηκε πρώτη φορά από τη NASA για τη δημιουργία ομάδων αστροναυτών. Σήμερα το μοντέλο έχει αναπτυχθεί σε διάφορους τομείς, όπως το μάντζεμντ, τη διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού και ομάδας, την πρόσληψη, το coaching, τις πωλήσεις, την εξυπηρέτηση πελατών καθώς επίσης και το χώρο της εκπαίδευσης. Πάνω από ένα εκατομμύριο άνθρωποι παγκοσμίως χρησιμοποιούν το μοντέλο και πάνω από 100.000 άτομα έχουν εκπαιδευτεί έως σήμερα. Το 2012 στη Γαλλία, 12.000 άτομα ζήτησαν την καταγραφή της προσωπικότητάς τους. Με τις δύσκολες συνθήκες που βιώνουμε στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, εμφανίζονται καινούριες ανάγκες για την ενίσχυση της θετικής επικοινωνίας, τόσο στο χώρο εργασίας, όσο

και σε προσωπικό επίπεδο και το Process Communication® model ξεκίνησε με μεγάλη επιτυχία στο χώρο των επιχειρήσεων και στο χώρο της εκπαίδευσης.

Σχετικά με τους λόγους που οδήγησαν την εταιρεία Transphères να εγγραφεί στο EIEP, η κα Sylvie Zikos εξηγεί ότι, ακριβώς επειδή ο πρώτος πελάτης μιας επιχείρησης είναι ο εσωτερικός πελάτης που βρίσκεται στην καρδιά της παραγωγής, η εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι μια κενή λέξη για την εταιρεία Transphères. Πιστεύει ότι η ποιότητα και η επιτυχία της εξυπηρέτησης πελατών μιας επιχείρησης θεσμικού πλαισίου ξεκινά από την εξυπηρέτηση του ίδιου του ανθρωπίνου δυναμικού σε επίπεδα όπως, η διαμόρφωση, το περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας και πάνω από όλα η αναγνώριση του ατόμου. Το επίπεδο της δέσμευσης των εργαζομένων έχει αντίκτυπο στην ικανοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες. Ένας ικανοποιημένος υπάλληλος σημαίνει ένας ικανοποιημένος πελάτης! Σήμερα καμία εταιρεία δεν έχει την πολυτέλεια να χάσει τους πελάτες της, και πόσο μάλλον από την κακή απόδοση των υπαλλήλων της. Σε αυτό το πλαίσιο, η κα Zikos τονίζει, ότι οι ενέργειες και η ύπαρξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών δεν είναι μόνο σημαντικές αλλά και απαραίτητες για την υποστήριξη και ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας.

SAVE
THE
DATE

5^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2013 28 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ - 1 ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΥ

PANEL DISCUSSION

S
T
D
Y

CEO BREAKFASTS

O
U
S

WORKSHOPS

Αναλυτικό πρόγραμμα θα λάβετε με e-mail στις αρχές Ιανουαρίου.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του EIEP:

www.customerservice.gr



Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα