

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) μετά από δύο εξαιρετικά επιτυχημένες χρονιές, διοργανώνει και φέτος τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Μέσα από μία διεθνώς αποδεκτή και αντικειμενική διαδικασία το Ινστιτούτο θα βραβεύσει για 3^η συνεχή διοργάνωση εταιρείες /οργανισμούς αλλά και διακε-

μέα εξυπηρέτησης πελατών. Ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών**, αποτελεί πλέον ένα από τα πιο σημαντικά γεγονότα του επιχειρηματικού κλάδου, επιβραβεύοντας και προβάλλοντας σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που χρησιμοποιούνται για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η αξιολόγηση γίνεται με την υιοθέτηση διεθνών επιτυχημένων πρακτικών μέσω της συνεργασίας με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού και με την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των μελών. Τη βαρύτητα του θεσμού ενισχύει για 3^η συνεχή χρονιά με τη συμμετοχή του **ο καθηγητής Γεώργιος Πανηγυράκης**, Μέλος της Οργανωτικής Επιτροπής των Βραβείων, Καθηγητής Marketing στο Οικονο-



μικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Διευθυντής του Προγράμματος MBA, ως **Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής** των βραβείων. Οι **κατηγορίες της βράβευσης** είναι στο σύνολο **δέκα** και καλύπτουν όλα τα πεδία της εξυπηρέτησης πελατών:

1. Επαγγελματίας της

Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

2. **Μάνατζερ** της Χρονιάς Μικρής Εταιρείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

3. **Μάνατζερ** της Χρονιάς Μεγάλης Εταιρείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

4. **Καινοτομία** στην Εξυπηρέτηση Πελατών

5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών **Front Line**

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών **Back Office**

7. **Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών** της Χρονιάς Μικρής Εταιρείας

8. **Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών** της Χρονιάς Μεγάλης Εταιρείας

9. Ομάδα της Χρονιάς: **Διαχείριση Παραπόνων**

10. Ομάδα της Χρονιάς: **Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών
- Καλωσορίζουμε 2 Νέα Μέλη
- Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες Ιανουάριος-Μάιος 2012
- Τακτική Γενική Συνέλευση & Διενέργεια Αρχαιρεσιών Εκλογής Νέου Δ.Σ.
- Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου



BP ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΕ

Η **BP** ήρθε στην Ελλάδα το 1951 και μέσα από μία πορεία 60 χρόνων έχει επιτύχει την αναγνώριση από πελάτες και συνεργάτες και την καθιέρωσή της ως μια από τις πιο αξιόπιστες και συνεπείς εταιρείες, που προάγουν το σωστό επιχειρηματικό κλίμα και λειτουργούν και αξιολογούνται με αυστηρότητα κριτήρια, όπως αυτά ισχύουν στις πλέον ανεπτυγμένες χώρες του κόσμου.

Παράλληλα με τις επιχειρηματικές της επιδιώξεις, έχει καταφέρει να δημιουργήσει προστιθέμενη αξία στην κοινωνία, με βάση το τρίπτυχο:

- ♦ Κανένα ατύχημα
- ♦ Καμία βλάβη σε άνθρωπο
- ♦ Καμία ζημιά στο περιβάλλον

Το 2009, μετά την πώληση του δικτύου καυσίμων στα Ελληνικά Πετρέλαια, η **BP** στην Ελλάδα εκπροσωπείται από την **BP Ελληνική ΑΕ**, που διατηρεί τις δραστηριότητες της εμπορίας και παραγωγής λιπαντικών αυτοκινήτων, βιομηχανίας και ναυτιλίας, καθώς και της εμπορίας αεροπορικών καυσίμων και λιπαντικών.

Παραγωγή και Εμπορία Λιπαντικών

Σήμερα ο όμιλος εταιρειών **BP** στην Ελλάδα εμπορεύεται μια πλήρη σειρά λιπαντικών και ειδικών προϊόντων υψηλής ποιότητας με τα σήματα **BP**, **Castrol**, **Optimol** και **Tribol** προς αυτοκινητιστές, εμπορικούς και βιομηχανικούς πελάτες, αγροτικούς συνεταιρισμούς, εξουσιοδοτημένα συνεργεία κτλ. μέσα από δίκτυο μεταπωλητών ή και απ' ευθείας. Αξίζει να αναφερθούμε ειδικότερα στις στρατη-

γικές συνεργασίες που διατηρεί στο χώρο αυτό με τους σημαντικότερους κατασκευαστές αυτοκινήτων και βιομηχανικών εφαρμογών, όπως **Aston Martin**, **BMW**, **Ford**, **Seat**, **Skoda**, **VW-Audi**, **Husqvarna**, **Jaguar**, **Komatsu**, **Land Rover**, **MAN**, **Triumph**, και **Volvo**.

Αεροπορικά Καύσιμα

Η **Air BP** είναι ένας από τους σημαντικότερους παίκτες της Ελληνικής αγοράς, προμηθεύοντας με καύσιμα τις περισσότερες από τις μεγάλες ελληνικές και διεθνείς αεροπορικές εταιρείες, με μακροχρόνιες συνεργασίες βασισμένες στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην άριστη εξυπηρέτηση.

Οι τεχνολογικά άρτιοι σταθμοί ανεφοδιασμού αεροσκαφών λειτουργούν με τα πρότυπα της **Air BP**, που έχουν χαρακτηριστεί ως τα υψηλότερα διεθνώς.

Το ναυτιλιακό τμήμα της BP προσφέρει απλοποίηση, αποδοτικότητα και σιγουριά

Η **BP** προσφέρει ποιότητα προϊόντων, ασφάλεια εφοδιασμού σε όλα τα μεγάλα λιμάνια του κόσμου με βελτιστοποίηση των υπηρεσιών της, απλές λύσεις στις σύνθετες ανάγκες της ναυτιλίας και απλοποίηση της παραγγελιοληψίας και της τιμολόγησης που έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση του ωφέλιμου χρόνου των πελατών της.

Πιστοποιήσεις

Οι δραστηριότητες της **BP Ελληνικής ΑΕ** έχουν **ISO 9001/2008** καθώς επίσης και **ISO 14001/2004** και **OHSAS 18001/2007** ειδικά για την παραγωγή και την εμπορία λιπαντικών.

Παράλληλα με τις πιστοποιήσεις ποιότητας, η **BP** στην Ελλάδα βραβεύεται ως ένα από τα Ελληνικά **Superbrands** για πολλά συνεχόμενα έτη και σε δύσκολους οικονομικά καιρούς, συγκαταλέγεται για δεύτερη συνεχή χρονιά στις **Strongest Companies in Greece**, βάσει αξιολόγησης του **ICAP Group**.

Για τους λόγους που οδήγησαν την **BP** στην απόφασή της να εγγραφεί στο **EIEP** ανέφεραν πως, «Η **BP** θέλει να προσφέρει πάντα την

καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στους πελάτες της. Η εστίαση του **EIEP** στη βελτίωση της ικανοποίησης και της πιστότητας του πελάτη, μας δίνει τη δυνατότητα να βρισκόμαστε πάντα κοντά στις εξελίξεις στον χώρο, να ανταλλάσσουμε καλές πρακτικές με άλλα μέλη, και τελικά μας υποστηρίζει στην επίτευξη του βασικού μας στόχου σε σχέση με τους πελάτες μας. Το **EIEP** μας δίνει δύναμη για το μέλλον».

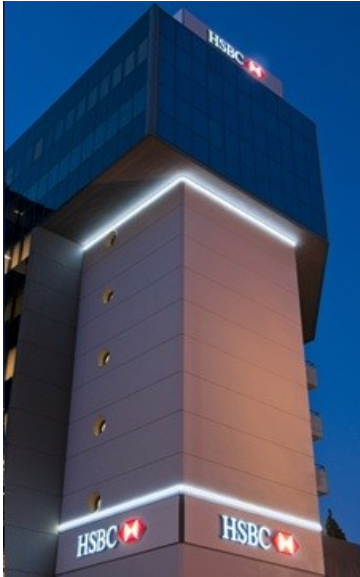
Συνεχίζοντας τα σχόλιά τους πρόσθεσαν πως, «Είναι σημαντική η εδραίωση μιας ισχυρής πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στον Ελληνικό επιχειρηματικό χώρο, και έτσι η παρουσία και το έργο του **EIEP** αποτελούν αναγκαιότητα.

Σε αυτό το πλαίσιο οι προσδοκίες μας έχουν να κάνουν με το σημαντικό όφελος που μπορούμε να αποκομίσουμε από την επαφή μας και την ενίσχυση των δεσμών μας με άλλες εταιρείες που στοχεύουν στην υψηλή εξυπηρέτηση του πελάτη και την ανταλλαγή ιδεών και βέλτιστων πρακτικών, όπως αυτά εξασφαλίζονται μέσα στο πλαίσιο του **EIEP**.

Η **BP** δίνει ιδιαίτερη σημασία στην εξυπηρέτηση του Πελάτη θεωρώντας ότι είναι ένας από τους ισχυρότερους συνδετικούς της κρίκους με την αγορά. Η σωστή εξυπηρέτηση, παράγει προστιθέμενη αξία στον πελάτη και τον καθιστά πρεσβευτή των ιδανικών της εταιρείας μας και των **brands** μας, ενώ παράλληλα ενισχύει την φήμη και την εικόνα μας και μακροπρόθεσμα προάγει τον υγιή ανταγωνισμό στον χώρο μας.

Κατά συνέπεια η **Ποιοτική Εξυπηρέτηση** των πελατών μας είναι παράγοντας που λαμβάνεται υπόψη σε όλες τις στρατηγικές επιλογές μας».

HSBC



HSBC

Ο Όμιλος της **HSBC** ιδρύθηκε το 1865 στο Χονγκ Κονγκ και τη Σαγκάη και σήμερα η έδρα της είναι το Λονδίνο, ενώ στην Ελλάδα ξεκίνησε τη δραστηριότητά της το 1981.

Με 146 χρόνια εμπειρία σε περισσότερες από 80 χώρες παγκοσμίως, διαθέτει μια από τις ισχυρότερες παρουσίες στις αναδυόμενες αγορές και σε χώρες που αποτελούν στρατηγικά σημεία στον χάρτη της παγκόσμιας οικονομίας.

Δεν είναι απλά ένας χρηματοοικονομικός όμιλος που βρίσκεται στο επίκεντρο των χρηματοοικονομικών εξελίξεων σε όλο τον κόσμο, αλλά έχει και ενεργό ρόλο στη διαμόρφωσή τους.

Το brand της **HSBC** έχει διακριθεί πολλές φορές στο παρελθόν, αλλά ειδικά για το 2011 η διάκριση ήταν διπλή: «Παγκόσμια Τράπεζα της Χρονιάς» (Περιοδικό The Banker) και «No 1 τραπεζικό brand παγκοσμίως» (Brand Finance 500). Ένα πολύ ισχυρό brand name με μεγάλη αξία που έρχεται να επισφραγίσει τη μέχρι σήμερα πορεία του Ομίλου σε όλο τον κόσμο.

Η Διαχείριση Πλούτου (Wealth Management) αποτελεί βασικό πυλώνα της στρατηγικής του Ομίλου σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μέσω της υπηρεσίας Wealth Management, οι πελάτες της τράπεζας, παρότι ζουν στην Ελλάδα, έχουν τη δυνατότητα να αποκτούν άμεση πρόσβαση στις αγορές και τις επενδυτικές ευκαιρίες παγκοσμίως.

Επειδή, όμως, η πρόσβαση στις διεθνείς αγορές δεν είναι αρκετή, η **HSBC** επενδύει στο ανθρώπινο δυναμικό της, ώστε με την άρτια εκπαίδευση και εξειδίκευση να μπορεί να παρέχει στους πελάτες της έγκυρη ενημέρωση και καθοδήγηση.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί ότι πρώτη η **HSBC** στην Ελλάδα λάνσαρε το θεσμό του Προσωπικού Συμβούλου, στον οποίο οι πελάτες της αναγνωρίζουν ένα πολύτιμο συνεργάτη για τη διαχείριση της περιουσίας τους. Με αμιγώς ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα, λοιπόν, η **HSBC** επενδύει στην εξυπηρέτηση του πελάτη, καθώς αναγνωρίζει τη σημασία της σχέσης μαζί του.

Στόχος είναι η ικανοποίηση των πελατών μέσα από την υψηλού επιπέδου προσωπική εξυπηρέτηση.

Απόδειξη αποτελεί και το γεγονός ότι η **HSBC** με τις παγκόσμιες υπηρεσίες HSBC Premier και HSBC Advance επιδιώκει να προσφέρει άριστη εξυπηρέτηση σε παγκόσμιο επίπεδο.

Ο πελάτης της υπηρεσίας HSBC Premier στην Ελλάδα απολαμβάνει προνόμια και ωφέλη χωρίς σύνορα, καθώς η ιδιότητά του ως Premier ισχύει σε οποιαδήποτε χώρα η **HSBC** έχει παρουσία.

Όπως χαρακτηριστικά δηλώνει η εταιρεία, «Οι πελάτες μας είναι και η πιο σημαντική διαφήμιση για εμάς και αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι ο

δείκτης CRI (Customer Recommendation Index) της **HSBC** είναι πολύ υψηλός σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Για εμάς ο **ικανοποιημένος πελάτης** δεν είναι απλά το ζητούμενο, αλλά ένας διαρκής στόχος που απαιτεί όχι μόνο συνέχεια, αλλά αξιοπιστία και συνέπεια.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται και η συμμετοχή μας στο Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της εξυπηρέτησης του πελάτη αφού καθημερινά οι ανάγκες όχι μόνο αλλάζουν αλλά και αυξάνονται.

Προσδοκούμε περαιτέρω γνώση και πρακτικές που θα βελτιστοποιήσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών μας.

Εξάλλου, σαν διεθνής οργανισμός, γνωρίζουμε τα οφέλη του best practice και θεωρούμε ότι στο πλαίσιο λειτουργίας του ΕΙΕΠ μπορούμε και να προσφέρουμε αλλά και να μάθουμε από τα υπόλοιπα μέλη.

Ευελπιστούμε, λοιπόν, ότι ο αριθμός των μελών του ΕΙΕΠ θα αυξηθεί και οι πηγές γνώσης μαζί του.

Αντιλαμβανόμαστε το ρόλο του Ινστιτούτου και θεωρούμε το έργο του αξιόλογο, καθώς αναγνωρίζει, στηρίζει και καθοδηγεί όλα τα μέλη σε ανώτερα επίπεδα Εξυπηρέτησης του Πελάτη».

Goody's: "Παρουσίαση Εκπαιδευτικού Συστήματος Εστιατορίων Goody's"

Η εταιρεία **Goody's** την **Τετάρτη 25 Ιανουαρίου 2012**, στο Κέντρο Εκπαίδευσης Προσωπικού της στην Παλλήνη παρουσίασε το Workshop με θέμα: "Παρουσίαση Εκπαιδευτικού Συστήματος Εστιατορίων Goody's". Η **Goody's** απέσπασε το βραβείο στην κατηγορία «Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011 και παρουσίασε το θέμα της βρά-

βευσής της, αναπτύσσοντας θεματολογία που επικεντρώθηκε στη μεθοδολογία, τις τεχνικές προσέγγισης και την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού της προγράμματος, και πραγματοποιώντας παράλληλα έμπρακτη επίδειξη της διαδικασίας που ακολουθείται για την καλύτερη προετοιμασία των προϊόντων της εταιρείας που σκοπό έχει την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Η παρουσίαση της Goody's πραγματοποιή-

θηκε με τη συμμετοχή του εκπαιδευτικού προσωπικού της εταιρείας με προεξάρχοντα τον κ. **Γιώργο Χατζόπουλο** - Διοικητικό Υπεύθυνο Εκπαίδευσης Εστιατορίων Goody's και τη συμμετοχή της κ. **Ιωάννας Γεωργίου** - Υπεύθυνη Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Εταιρείας Goody's A.E καθώς και των Υπεύθυνων Εκπαίδευσης εστιατορίων Goody's

κ. **Ηλία Τσιγάρα** και κ. **Χρύσας Σκούλιου**.



Response: "Το περιπετειώδες ταξίδι στην Εξυπηρέτηση κάθε πελάτη"



Η εταιρεία **Response** την **Τρίτη 14 Φεβρουαρίου 2012**, παρουσίασε το Workshop με θέμα: "Το περιπετειώδες ταξίδι στην Εξυπηρέτηση κάθε πελάτη". Η παρουσίαση έγινε από τη σύμβουλο κ. **Λουκία**

Τσιμιτσέλη, με περιεκτική θεματολογία που περιελάμβανε μεταξύ άλλων, ενότητες όπως το **Customer Service** που προσφέρεται ήδη και το Δυνητικό Customer Service. Αναφέρθηκε επίσης στις Μεθόδους ανάπτυξης Δεξιοτήτων που σκοπό έχουν την καλύτερη Εξυπηρέτηση των Πελατών ενώ απάντησε σε

ερωτήματα όπως: -Τι μπορούμε να αλλάξουμε στην Εξυπηρέτηση που παρέχουμε σήμερα; Η τεχνολογία μας βοηθάει στην Εξυπηρέτηση των Πελατών μας ή μας δυσκολεύει τη ζωή;

Sofitel Athens Airport: "Οι προκλήσεις στη διατήρηση της άριστης ποιότητας Εξυπηρέτησης Πελατών στο περιβάλλον ενός Ξενοδοχείου Αεροδρομίου"



Το ξενοδοχείο **Sofitel Athens Airport**, την **Τρίτη 29 Φεβρουαρίου 2012**, παρουσίασε στο ξενοδοχείο Sofitel το Επιμορφωτικό Σεμινάριο/

Case Study με θέμα: "Οι προκλήσεις στη διατήρηση της ποιότητας Εξυπηρέτησης Πελατών στο περιβάλλον ενός Ξενοδοχείου Αεροδρομίου". Στο ξενοδοχείο, μας καλωσόρισαν ο κ. **Cyril Manguso**, General Manager και ο κ. **Γιώργος Σταύρου**, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing. Το ξενοδοχείο **Sofitel Athens Airport**, απέσπασε το βραβείο στην κατηγορία

«Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Front Line» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011, και η παρουσίαση έγινε από τον εισηγητή τον κ. **Χαράλαμπο Τότσικα** - Rooms' division Manager. Αναπτύχθηκε η μεθοδολογία την οποία το Sofitel εφαρμόζει στην πράξη, για να προσφέρει την αρτιότερη δυνατή Εξυπηρέτηση αλλά και τα κριτήρια που εφαρμόζονται. Έμφαση δόθηκε επίσης στο πώς συντελείται η καλύτερη οργάν-

ωση και παρακολούθηση της βέλτιστης απόδοσης στον τομέα του Customer Service με αναφορά σε μελέτη περιπτώσεων. Τέλος πραγματοποιήθηκε ξενάγηση στους χώρους του ξενοδοχείου και στη συνέχεια παρατέθηκε cocktail για όλους τους συμμετέχοντες.

Comergon S.A.: "Οι προσδοκίες των εταιρικών πελατών από τον Μεσίτη Ασφαλίσεων, στην Εξυπηρέτηση των αναγκών του"



Την **Τρίτη 6 Μαρτίου 2012** η εταιρεία **Comergon S.A.** παρουσίασε workshop με θέμα: "Οι προσδοκίες των εταιρικών πελατών από τον Μεσίτη Ασφαλίσεων, στην Εξυπηρέτηση των αναγκών του". Η θεματολογία

που αναπτύχθηκε από τον κ. **Γιώργο Ζαφειρίου**, Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας, κάλυψε όλο το φάσμα παροχής υπηρεσιών στον κλάδο των ασφαλίσεων. Παρουσιάστηκε η ανάγκη οριοθέτησης του κινδύνου που πρόκειται να προσδιοριστεί ανάλογα με την καλύτερη δυνατή κάλυψη των αναγκών

του πελάτη, αλλά και υπογραμμίστηκε ότι οι συγκεκριμένες υπηρεσίες παρέχονται όχι μόνο στη βάση της ποιοτικής ασφαλιστικής κάλυψης, αλλά και στη βάση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης που καλύπτει τις σχέσεις των συμβαλλομένων μερών για την προσφορά καλύτερης / πληρέστερης Εξυπηρέτησης.

Αττικές Διαδρομές Α.Ε.: "–Ποια είναι τα σημεία κλειδιά για το συντονισμό του Back Office με το Front Line;" – Πώς λειτουργεί ο μηχανισμός πίσω από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση που προσφέρει η Αττική Οδός;"

Η εταιρεία **Αττικές Διαδρομές Α.Ε.** παρουσίασε την **Πέμπτη 5 Απριλίου 2012**, στα γραφεία της στην Παιανία το Επιμορφωτικό Σεμινάριο/ Study Tour με θέμα: "–Ποια είναι τα σημεία κλειδιά για το συντονισμό του Back Office με το Front Line;" – Πώς λειτουργεί ο μηχανισμός πίσω από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση που προσφέρει η Αττική Οδός;" Η εταιρεία **Αττικές Διαδρομές Α.Ε.** απέσπασε το βραβείο στην κατηγορία «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπη-

ρέτηση Πελατών – Back Office» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011. Μετά το αρχικό καλωσόρισμα από τον κ. **Frank Thibaut**, Toll and Commercial Manager της εταιρείας, ο κ. **Βασίλης Κεφαλληνός**, Προϊστάμενος Διοδίων & Εμπορικής Διαχείρισης και ο κ. **Παντελής Κοπελιάς**, Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυκλοφορίας, ανέπτυξαν τη θεματολογία εστιάζοντας στην καθημερινή συλλογή, επεξεργασία και διαχείριση θεμάτων από το Back Office, στην υιοθέτηση νέων διαδι-

κασίων και άριστων πρακτικών για την επίλυσή τους καθώς και στην παρακολούθηση και μέτρηση των αποτελεσμάτων. Αναδείχθηκε έτσι η λειτουργικότητα του Back Office του αυτοκινητόδρομου, που έχει να επιδείξει εξαιρετικά υψηλά ποσοστά ικανοποίησης στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέλος ακολούθησε ξενάγηση στον επιχειρησιακό θάλαμο του Κέντρου

Διαχείρισης Κυκλοφορίας της Αττικής Οδού καθώς και στο Εποπτικό Διαχείρισης Διοδίων.



ΑΤExcelixi: "Αντιμετώπιση πελατών – Διαχείριση παραπόνων – Πρότυπο ISO 10002 Δρόμος προς την επιτυχία"



Την **Πέμπτη 26 Απριλίου 2012**, η εταιρεία **ΑΤExcelixi** παρουσίασε στο Εκπαιδευτικό και Συνεδριακό Κέντρο του ομίλου στη Ν.Ερυθραία, το workshop με θέμα: "Αντιμετώπιση πελατών –

Διαχείριση παραπόνων – Πρότυπο ISO 10002 Δρόμος προς την επιτυχία" Μετά τον αρχικούς χαιρετισμούς από τον κ. **Ιωάννη Βαλάκα**, Εκπαιδευτικό Σύμβουλο, τον κ. **Νικόλαο Μουντάκη**, Υπεύθυνο Μάρκετινγκ και Πωλήσεων, τον κ. **Γεώργιο Μυλωνάκη**, Διευθύνοντα Σύμβουλο TÜV Rheinland Hellas και τον κ. **Αντώνη Γκόρτζη**, Πρόεδρο του Ινστιτούτου Επιχειρηματικής Ηθικής, ακολούθησε σειρά παρουσιάσεων που εστίασαν σε διαφο-

ρετικές πτυχές στην ποιοτική Εξυπηρέτηση του Πελάτη / πολίτη / καταναλωτή. Συγκεκριμένα παρουσιάστηκε από τον κ. **Θωμά Πούτα**, Σύμβουλο Επιχειρήσεων, το θέμα "Πελάτης: Το κέντρο της επιχείρησης" και "Βέλτιστες πρακτικές αντιμετώπισης πελατών και διαχείρισης παραπόνων". Στη συνέχεια, η κ. **Κατερίνα Γρυμπογιάννη**, Lead Auditor TÜV Rheinland, παρουσίασε το θέμα "Συστημική αντιμετώπι-

ση Πελατών – ISO 10002 – Πιστοποίηση". Ακολούθησε η παρουσίαση της κ. **Τίνας Αρχοντίκη**, Συμβούλου Επιχειρήσεων, με θέμα "Πελάτης: Ο καθρέπτης του εργαζόμενου".

Το Workshop ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση του κ. **Ιωάννη Πολλλάλη**, Καθηγητή Πανεπιστημίου Πειραιά, με θέμα, "Αντιμετώπιση πελάτη: Πρόκληση και δρόμος προς της επιτυχία".

Vodafone: "Η διαδρομή για το καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών – προκλήσεις, εμπόδια και επιτυχίες"

Η εταιρεία **Vodafone Greece**, την **Πέμπτη 10 Μαΐου 2012** στα κεντρικά της γραφεία παρουσίασε το θέμα: "Η διαδρομή για το καλύτερο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών – προκλήσεις, εμπόδια και επιτυχίες". Η **VODAFONE Greece** απέσπασε το βραβείο στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011.

Εισηγητές του Workshop ήταν ο κ. **Δαμιανός Χαραλαμπίδης**, C.O.O Vodafone Greece, ο κ. **Θοδωρής Βελάνας**, Self Care Supervisor και ο κ. **Κώστας Φινέσκος**, South Greece Customer Care Manager.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε κάλυψε τομείς όπως το πώς χτίζεται μια ομάδα που κερδίζει βραβεία, κερδίζει τους συνδρομητές και κερδίζει

ζει έσοδα. Επίσης δόθηκαν απαντήσεις σε καίρια ερωτήματα όπως: Τί προκλήσεις μπορεί να βρεθούν στη διαδρομή και πώς αυτές μπορούν να αντιμετωπιστούν; Ποιες είναι οι κινητήριες δυνάμεις και τι εμπόδια πρέπει να ξεπεραστούν; Πώς ορίζεται το τέρμα



του ταξιδιού και από τι συνίσταται τελικά η επιτυχία;

Digital Shopping (Getitnow.gr): "Πώς η χρήση της Τεχνολογίας συμβάλλει στην Εξυπηρέτηση Πελατών"



Την Τρίτη 22 Μαΐου 2012 η εταιρεία **Digital Shopping (Getitnow.gr)** παρουσίασε

workshop /case study με θέμα "Πώς η χρήση της Τεχνολογίας συμβάλλει στην Εξυπηρέτηση Πελατών".

Η **Digital Shopping (Getitnow.gr)** απέσπασε το βραβείο στην κατηγορία «Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών» στα Εθνικά

Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2011 και παρουσίασε το θέμα της βράβευσής της. Το Workshop επικεντρώθηκε στα εξής ερωτήματα: Πώς χρησιμοποιείται η Τεχνολογία για να Εξυπηρετήσει το σύγχρονο e-commerce πελάτη/online χρήστη; Ποιοι είναι οι κατάλληλοι δείκτες απόδοσης; Πότε η επένδυση στην Τεχνολογία **Εξυπηρέτησης Πελατών** έχει νόημα;

Εισηγητές ήταν ο κ. **Νίκος Βαρβαδούκας**, Digital Manager, ο κ. **Δημήτρης Λογοθέτης**, Operational Director και ο κ. **Χρήστος Λειβαδιώτης**, Web Technologies Manager. Ακολούθησε γόνιμη συζήτηση και οι εισηγητές κάλυψαν τις απορίες του κοινού που παρακολούθησε αυτό το πολύ ενδιαφέρον workshop.

**Συνεχίζουμε
δυναμικά
από
Σεπτέμβρη
με ανανεωμένο το
Εκπαιδευτικό μας
Πρόγραμμα**



Τακτική Γενική Συνέλευση & Διενέργεια Αρχαιρεσιών Εκλογής Νέου Δ.Σ.

Σας προσκαλούμε στη Διεξαγωγή Τακτικής Γενικής Συνέλευσης και διενέργεια αρχαιρεσιών για την εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου, την Πέμπτη 7 Ιουνίου 2012 και ώρα 18.30μ.μ. στο Ξενοδοχείο: «Sofitel Athens Airport», Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Σπάτα Αττικής.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί απαρτία, δεν παρίσταται, δηλαδή, «το ήμισυ πλέον ενός των εντάξει ταμειακά μελών», τότε, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από το άρθρο 20 του Καταστατικού, η Συνέλευση θα επαναληφθεί την

Πέμπτη 14 Ιουνίου 2012

και ώρα 18.30μ.μ. στο

Ξενοδοχείο: «Sofitel Athens Airport»

και θα βρίσκεται σε απαρτία «όσα μέλη και αν παρευρίσκονται».

Τα θέματα της **Ημερήσιας Διάταξης** είναι:

1. Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης
2. Εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής
3. Έκθεση Πεπραγμένων Δ.Σ.
4. Οικονομικός Απολογισμός
5. Παρουσίαση Έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή
6. Απαλλαγή Δ.Σ.
7. Παρουσίαση υποψηφίων
8. Εκλογές Ανάδειξης Νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής

Υπενθυμίζεται ότι:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Καταστατικού, η Συνέλευση **απαρτίζεται** από τα Τακτικά μέλη που έχουν εκπληρώσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, για το έτος 2012, προς το Ινστιτούτο.
2. Σύμφωνα με το άρθρο 20 του Καταστατικού η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία, όταν παρίσταται το ήμισυ πλέον ενός των εντάξει ταμειακά μελών. Κατά την επαναληπτική συνέλευση υπάρχει απαρτία όσα μέλη και αν παρευρίσκονται. Η εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων είναι δυνατόν να γίνει και την ημέρα των αρχαιρεσιών.
3. Σε περίπτωση αδυναμίας ενός μέλους να παρευρεθεί, μπορεί να εξουσιοδοτήσει γραπτά άλλο μέλος και να ψηφίσει για λογαριασμό του. Αυτονόητο είναι, ότι τόσο ο εξουσιοδοτών, όσο και ο εξουσιοδοτούμενος πρέπει να είναι ταμειακώς εντάξει.

Η συμμετοχή στη Γενική Συνέλευση είναι απαραίτητη και ιδιαίτερα σημαντική. Σας καλούμε να μετέχετε και εσείς ενεργά στην κοινή μας προσπάθεια αφού μόνο έτσι το Ε.Ι.Ε.Π. μπορεί να συνεχίσει πιο δυνατό και με ακόμη μεγαλύτερη ορμή το έργο του, να μεγιστοποιήσει την επιρροή του και να πετύχει τους στόχους του.

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Frank Thibaut: Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.



Ο **Frank Thibaut** γεννήθηκε στο Καμερούν το 1968. Είναι απόφοιτος του Πανεπιστημίου Aix en Provence με σπουδές στο

Επιχειρηματικό Δίκαιο Διοίκησης Μεταφορών και στα Οικονομικά (MBA).

Έχει εργασθεί ως Logistics Department Manager και ως Assistant General Manager σε μεγάλες εταιρείες λειτουργίας αυτοκινητοδρόμων στη Γαλλία και στην Ουγγαρία.

Από το 2000 κατέχει τη θέση του Διευθυντή Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στην εταιρεία Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού, «**Αττικές Διαδρομές Α.Ε.**», με βασικά αντικείμενα το στρατηγικό σχεδια-

σμό και υλοποίηση της εταιρικής εμπορικής πολιτικής, τη διαχείριση των διοδίων, το δίκτυο πωλήσεων και το σύστημα ηλεκτρονικής εγγραφής. Παράλληλα είναι αρμόδιος για τη διαχείριση του Call Center όπως επίσης και για τη δημιουργία και εφαρμογή εγχειριδίων της λειτουργίας και συντήρησης.

Η εταιρεία «Αττικές Διαδρομές» είναι μέλος του ΕΙΕΠ από το 2006. Από το 2010, ο Frank Thibaut είναι μέλος του Δ.Σ. στη θέση του Γενικού Γραμματέα του ΕΙΕΠ και θέτει ξανά την υποψηφιότητά του.

Γεώργιος Πανηγυράκης: Καθηγητής Marketing, Διευθυντής Προγράμματος MBA, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΑΣΟΕΕ)



Ο **Γεώργιος Γ. Πανηγυράκης** είναι πτυχιούχος της ΑΣΟΕΕ, κάτοχος M.Sc. στο μάρκετινγκ και κάτοχος Ph.D. στη διαφήμιση από το University College of Wales, M. Βρετανία. Δίδαξε για επτά χρόνια σαν τακτικός καθηγητής στην Ανωτάτη Σχολή Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών στο Παρίσι (Groupe ESSEC) και για ένα χρόνο στο Πανεπιστήμιο Stirling, M. Βρετανία. Έχει διατελέσει Επισκέπτης Καθηγητής της Ανωτάτης Σχολής Εμπορικών Επιστημών Audencia (Nantes-Γαλλίας), του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Ανάπτυξης

Διοικητικών Σπουδών (EFMD-Bρυξέλλες) και του Chartered Institute of Marketing. Από το 2002 είναι Καθηγητής στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων του **Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΣΟΕΕ)** και Διευθυντής του Μεταπτυχιακού Προγράμματος MBA του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Το 2004, 2006 και 2008, εκλέχθηκε πρόεδρος της Διοικούσας Επιτροπής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών και από το 2010 είναι μέλος του Δ.Σ.

Έχει συγγράψει 10 βιβλία πάνω στην ευρύτερη θεματολογία Μάρκετινγκ στην ελληνική, αγγλική και γαλλική, ενώ άρθρα του έχουν δημοσιευθεί σε πολλά, διεθνή, επιστημονικά περιοδικά όπως Economie et Gestion, Le Marketing, Review Francais de Gestion, Journal of Product and Brand Management, Journal of Industrial Marketing, Journal of Promotion Management, International Journal of Agri-Business, Women in Management Review, Journal of Financial Services

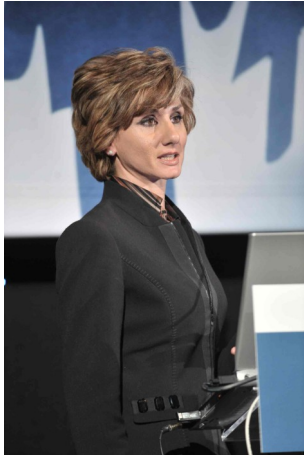
Marketing, Journal of Internet Banking and Commerce, Journal of Marketing Management, European Business Review, Journal of Brand Management, Marketing Intelligence and Planning.

Έχει συμμετάσχει ως προεδρεύων θεματικών ενοτήτων (track chair), σε πληθώρα συνεδρίων με διεθνή εμβέλεια, όπως αυτά που διοργανώνονται από την Ευρωπαϊκή Ακαδημία Μάρκετινγκ (EMAC) και την Αμερικανική Ακαδημία Μάρκετινγκ (AMA). Είναι μέλος της συντακτικής επιτροπής σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά όπως τα: «Corporate Communications: an International Journal», «Journal of Marketing Communications», «International Journal of Advertising» κ.ά.

Έχει σημαντικό συμβουλευτικό έργο σε επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Έχει συμμετάσχει και έχει διατελέσει επιστημονικός υπεύθυνος σε εθνικά και ευρωπαϊκά ερευνητικά προγράμματα.

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

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



Η κ. **Σάντυ Χειλαδάκη** είναι Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής και Κινητής από τον Μάιο του 2012 και Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών **COSMOTE** από τον Ιούλιο του 2011.

Εντάχθηκε στην **COSMOTE** το 1998 αναλαμβάνοντας σειρά θέσεων ευθύνης.

Έχει πολύχρονη εμπειρία στις τηλεπικοινωνίες, στον τομέα της εξυπηρέτησης και των πωλήσεων, έχοντας εργαστεί στο χώρο των χρηματοοικονομικών. Η κ. Χειλαδάκη είναι απόφοιτος Πολιτικών Επιστημών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ευάγγελος Καλαμπόκας: Customer Marketing Manager, **DIAGEO Hellas S.A.**



Ο **Βαγγέλης Καλαμπόκας** γεννήθηκε στην Αθήνα το 1969. Σπούδασε Διοίκηση Επιχειρήσεων και είναι κάτοχος τίτλου MBA από το Πανεπιστήμιο Kingston.

Ο Βαγγέλης είναι ο Διευθυντής Πωλήσεων στην **Diageo Hellas SA** και μέλος του Management Team.

Έχει 20 χρόνια λαμπρής καριέρας στην Diageo Hellas. Εδώ και 15 χρόνια ανέλαβε αρκετές εμπορικές διευθυντικές θέσεις (Πωλήσεις και Customer Marketing) στην εν λόγω εταιρεία πάντα με επιτυχία και συνέβαλε στην πορεία της Diageo Hellas

στην ελληνική αγορά.

Είναι ενεργό μέλος του διοικητικού συμβουλίου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών και της "ECR Ελλάς» όπου αντιπροσωπεύει σήμερα την Diageo Hellas S.A.

Αμβρόσιος Κάρδαρης: Γενικός Διευθυντής, **E-VALUE A.E.**



Ο κ. **Αμβρόσιος Κάρδαρης** κατέχει τη θέση του Γενικού Διευθυντή της **e-value A.E.** από τον Ιούνιο του 2005.

Διαθέτει μεγάλη εμπειρία στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών, τον οποίο υπηρετεί τα τελευταία 18 χρόνια.

Η καριέρα του ξεκίνησε το 1994 από την **PANAVOX A.E.**, στη συνέχεια εργάστηκε στην **COSMOTE A.E.**, στη **GERMANOS GROUP OF**

COMPANIES αναλαμβάνοντας διευθυντικές θέσεις.

Από το 2009 έως και σήμερα κατέχει τη θέση του Προέδρου στον Ελληνικό Σύνδεσμο Εταιρειών Παροχής Τηλεφωνικών Υπηρεσιών (Ε.Σ.Τ.Υ).

Ο κ. Κάρδαρης κατέχει πτυχίο Bachelor του Αμερικανικού Κολλεγίου Deree, με εξειδίκευση στα Οικονομικά.

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Δημήτρης Γεωργόπουλος: Γενικός Εμπορικός Διευθυντής, GENIKI Bank



Ο **Δημήτρης Γεωργόπουλος** είναι εκτελεστικό μέλος του ΔΣ της **GENIKI Bank** (SOCIETE GENERALE Group) και κατέχει τη θέση του Γενικού Εμπορικού Διευθυντή. Είναι υπεύθυνος για τους Τομείς της Λιανικής Τραπεζικής, των

Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, των Δικτύων Διανομής και Εξυπηρέτησης (δίκτυο καταστημάτων και εναλλακτικά δίκτυα) καθώς και του Marketing, Factoring και Leasing.

Έχει διατελέσει Διευθυντής Marketing & CVM της Millennium Bank, όπως και Δ/ντής Εναλλακτικών Δικτύων στην ίδια Τράπεζα.

Στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς ήταν Δ/ντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής και στη XIOSBANK ήταν επικεφαλής Λειτουργίας Πληροφορικών Συστημάτων.

Έχει συμμετάσχει σε πλήθος έργων και δραστηριοτήτων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Ταυτόχρονα έχει πλούσια αρθρογραφία και παρουσιάσεις σε ελληνικά και διεθνή συνέδρια. Στο χώρο της εξυπηρέτησης πελατών έχει δημιουργήσει πλήθος υπηρεσιών (όπως π.χ. υποδομές, συστήματα, μεθοδολογίες, εκπαιδευτικές

διαδικασίες) - πολλές από αυτές καινοτόμες - οι οποίες έχουν διακριθεί και βραβευτεί.

Είναι ιδρυτικό μέλος και Αντιπρόεδρος του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών και πιστοποιημένος Επιθεωρητής του ΕΙΕΠ σε θέματα συνολικής διασφάλισης ποιότητας στην εξυπηρέτηση.

Έχει σπουδάσει οικονομικά και πληροφορική, έχοντας εκπαιδευτεί στα SG Corporate University, ESCP-EAP, INSEAD, Πανεπιστήμιο Πειραιά, CCS College. Είναι μέλος της εθελοντικής ομάδας "Ομάδα Αιγαίου" προσφέροντας ιατρικές υπηρεσίες, έργα υποδομής και πολιτιστικές δραστηριότητες στα μικρά και απομονωμένα νησιά του Αιγαίου.

Γιώργος Βασιλαράς : Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Goody's AE



Ο **Γιώργος Βασιλαράς** γεννήθηκε στην Αθήνα, σπούδασε οικονομικά στο Deree College (BA) και Διοίκηση Επιχειρήσε-

ων Harvard Business School (MBA). Έχει εργαστεί τόσο στην Ελλάδα (Kraft Jacobs Suchard, Δέλτα Πρότυπο Βιομηχανία Γάλακτος) όσο και στις Ηνωμένες Πολιτείες (Bain & Company) σε θέσεις που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (από την Ανάπτυξη Διεθνών Δραστηριοτήτων μέχρι την Ανάπτυξη Νέων Προϊόντων και από τον Οικονομικό Σχεδιασμό μέχρι τη διαχείριση δικτύων λιανεμπορίου). Ως μέλος της διοικητικής ομάδας της Bain & Company χειρίστηκε πελάτες όπως η Gillette, η Oral B, η Duracell, η Stimson Lane, η ACCO Brands, το Αμερικανικό Πεντάγωνο και η Burger King.

Το Σεπτέμβριο του 2003 επέστρεψε στην Ελλάδα και ανέλαβε τη θέση του Διευθυντή Λειτουργίας & Ποιότητας της Αλυσίδας Εστιατορίων Goody's για την Ελλά-

δα και το εξωτερικό και με την ιδιότητα του αυτή διαχειρίστηκε την εύρυθμη λειτουργία 200 περίπου εστιατορίων.

Το Σεπτέμβριο του 2010 ανέλαβε τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της **Goody's A.E.** με ευθύνη για τα Δίκτυα της Αλυσίδας που εκτείνονται σε πέντε χώρες και αποτελούνται από περισσότερα από 300 εστιατόρια ή καφέ.

Συμμετέχει ως εκπρόσωπος της Goody's στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών από το 2004, ανέλαβε τη θέση του Αντιπροέδρου το 2007 και είναι Πρόεδρος του Ινστιτούτου από το Μάιο του 2010. Στον ελεύθερο του χρόνο ασχολείται με την ιστιοπλοΐα.

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Αναστάσιος Μιχαλόπουλος : Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος , INFOASSIST



Ο **Τάσος Μιχαλόπουλος** είναι Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της **Infoassist A.E** και έχει διατελέσει Αντιπρόεδρος και Οικονομικός Διευθυντής τα προηγούμενα χρόνια.

Εργάζεται στην εταιρεία από το 2003 και είναι κάτοχος πτυχίου Οικονομικών. Διαθέτει μεγάλη εμπειρία σε θέματα Διοίκησης, Στρατηγικής Ανάπτυξης και Οικονομική Διαχείρισης ενώ μεγάλο μέρος της

προϋπηρεσίας του έχει αποκτηθεί σε πολυεθνικές εταιρείες.

Τον τελευταίο ενάμιση χρόνο έχει κάτω από τη δική του επίβλεψη και τα θέματα λειτουργιών της εταιρείας καθώς και το εμπορικό κομμάτι με κύριο μέλημά την επέκταση σε νέους κλάδους και υπηρεσίες.

Ο Τάσος Μιχαλόπουλος είναι μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και θέτει και φέτος την υποψηφιότητά του.

Αρτέμης Μυρόπουλος: Partner Response, Linkage Greece



www.satntonchase.com για επιλογή στελεχών και Wilson Learning για εκπαίδευση.

Από το 2009 ξαναμπήκα στα 'Ελληνικά πράγματα' για την εδραίωση στην Ελλάδα ενός jointventure με την αμερικανική Linkage www.linkageinc.com την ταχύτερα ανερχόμενη παγκοσμίως εταιρεία στο χώρο ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων σε ανώτερα στελέχη.

Η καριέρα μου πριν ήταν 'εμπορική' σε προϊόντα ευρείας κατανάλωσης καθώς από το 1989 - 1999 κατείχα θέσεις στο Τμήμα Πωλήσεων της Johnson & Johnson και σαν Δ/τής Πωλήσεων της Beiersdorf (Nivea).

Είμαι Μηχανολόγος Μηχανικός, ΤΕΙ Αθήνας με μεταπτυχιακές σπουδές στο Marketing, Diploma in Mktg, Chartered Institute of Marketing και MSc HR and

Performance Management University of Leicester.

Η σχέση μου με το ΕΙΕΠ πάει πίσω στην ίδρυσή του, όταν το 2003 έκανα την πρώτη παρουσίαση στο αμφιθέατρο της ΑΣΟ-Ε σε ένα σύνολο παραγόντων της αγοράς αναφορικά με το όραμα της ίδρυσης ενός φορέα ποιότητας στην Εξυπηρέτηση στο πρότυπο και με την στήριξη του Αγγλικού ICS. Με την βοήθεια πρωτοπόρων Οργανισμών στην Εξυπηρέτηση Πελατών προσελκύσαμε τα πρώτα ιδρυτικά μέλη του ΕΙΕΠ και στηρίξαμε τα αρχικά βήματά του με πρωτοβουλίες πιστοποίησης κ.α.

Σήμερα, μετά από μία διετή θητεία στο Δ.Σ. του ΕΙΕΠ ως ταμίας του, αφήνω το Ινστιτούτο σε κυρίαρχη θέση στην Ελληνική πραγματικότητα με οικονομική ευρωστία ενώ το αρχικό του μήνυμα για ποιότητα στη Εξυπηρέτηση Πελατών τομέα φαντάζει περισσότερο επίκαιρο παρά ποτέ.

Γεννημένος στην Αθήνα το Δεκέμβριο του 1959, παντρεμένος με τρεις κόρες. Είμαι μέτοχος της **Response** και του ομίλου εταιρειών μας τα τελευταία 10 χρόνια. Ασχολούμαι με την αξιολόγηση και ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού σε οργανισμούς όλων των κλάδων ενώ τα τελευταία 6 χρόνια έστησα τις επιχειρήσεις μας σε Ρουμανία, Σερβία και Βουλγαρία: StantonChase