



Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2011 / ΤΕΥΧΟΣ 18

ΓΙΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΟ ΕΙΕΠ ΒΡΑΒΕΥΣΕ ΤΟΥΣ ΚΟΡΥΦΑΙΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2011



Σε μία ξεχωριστή βραδιά, πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 14 Ιουλίου, στο Θέατρο του Κολλεγίου Αθηνών, η δεύτερη τελετή απονομής των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών» από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Για δεύτερη συνεχή χρονιά στην Ελλάδα, με πρωτοβουλία του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, και με την αιγίδα του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας και του ΣΕΒ συνδέσμου επιχειρήσεων & βιομηχανιών, βραβεύθηκαν σημαντικές εταιρείες και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών. Υπενθυμίζεται πως όλα ξεκίνησαν, όταν στο συνέδριο του ΕΙΕΠ το 2008, παρουσιάστηκε ο θεσμός των βραβείων, ακριβώς όπως είχε πραγματοποιηθεί στην Αγγλία όπου η συμμετοχή είχε ξεπεράσει τα 1650 άτομα!

Εύλογα λοιπόν, δημιουργήθηκε η διάθεση να υιοθετηθεί και να προσαρμοστεί δημιουργικά ο θεσμός στην ελληνική πραγματικότητα. Οι εμπειρίες που αποκόμισαν μέλη του Δ.Σ., ύστερα από συμμετοχή στη συγκεκριμένη εκδήλωση στο Λονδίνο, έχουν πλέον τεθεί ως στόχοι σχετικά με το ρόλο που θα ήθελαν να διαδραματίσουν τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών στη συνολική κουλτούρα εξυπηρέτησης του Έλληνα πολίτη και καταναλωτή. Η δεύτερη τελετή απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία, καθιερώνοντας το θεσμό που σκοπό έχει να προωθήσει την ευγενή άμυλα, την προβολή νεωτεριστικών πρακτικών και την αναγνώριση αφοσιωμένων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών. Το βραβείο που παρέλαβαν οι νικητές φιλοτέχνησε για ακόμα μια χρονιά η Μικαέλα Θεοδωράκου. Η εντυπωσιακή παρουσιάστρια της φετινής τελετής απονομής, κα **Ράνια Θρασκιά**, υποδέχτηκε σημαντικές παρουσίες του επιχειρηματικού κόσμου στο κατάμεστο Θέατρο του Κολλεγίου, λέγοντας «Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενη που είμαι εδώ μαζί σας, γιατί απόψε, κόντρα σε μια

περιρρέουσα ατμόσφαιρα που μοιάζει να ισοπεδώνει τα πάντα και να αντιμετωπίζει με απογοήτευση την καθημερινότητα, **είμαστε εδώ για να γιορτάσουμε**. Ένα χρόνο σχεδόν μετά την πρώτη πετυχημένη διοργάνωση, βρισκόμαστε όλοι εδώ για να **τιμήσουμε** και να **επιβραβεύσουμε** όλους εκείνους που είναι **αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών** και να **προβάλουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές** που ακολουθούν εταιρείες και οργανισμοί στην Ελλάδα». Στη συνέχεια το λόγο έλαβε ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Goody's, κ. Γιώργος Βασιλαράς, ο οποίος -αφού πρώτα καλωσόρισε και ευχαρίστησε τον κόσμο για την παρουσία του- **αναφέρθηκε στη σημαντικότητα του θεσμού**. «Θεωρούμε ότι η σημερινή εκδήλωση είναι σημαντική, όχι μόνο γιατί σήμερα για δεύτερη χρονιά παρουσιάζουμε στην επιχειρηματική κοινότητα αλλά και την Ελληνική Κοινωνία ένα θεσμό που πιστεύουμε ότι αποτελεί σημαντική καινοτομία αλλά και γιατί μας δίδεται μία μοναδική ευκαιρία να αναγνωρίσουμε και να επιβραβεύσουμε εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελάτη». Αναφερόμενος στο ρόλο και την αποστολή του ΕΙΕΠ, ο

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias | communications

κ. Γ. Βασιλαράς τόνισε ότι «Θελήσαμε να διαχειρισθούμε, αν θέλετε, ένα περίεργο οξύμωρο της Ελληνικής Πραγματικότητας: Ενώ είμαστε ο πιο φιλόξενος λαός του κόσμου και θα κάνουμε ότι περνά από το χέρι μας για να φροντίσουμε τον επισκέπτη που φιλοξενούμε στο σπίτι μας, μοιάζει να μην κάνουμε το ίδιο, αν κάποιος επισκεφθεί το μαγαζί μας ή την υπηρεσία μας. Ξεκινήσαμε λοιπόν μία σημαντική άσκηση αλλαγής, με τελικό ζητούμενο να αναπτύξουμε και να προωθήσουμε την ποιότητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη στην πατρίδα μας, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας, η επιβράβευση εξαιρετικών προσπαθειών στην εξυπηρέτηση πελατών μέσω των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί έναν από τους τέσσερις κύριους άξονες της δράσης μας».

Ο καθ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Επικεφαλής των Κριτών, παρουσίασε τη διαδικασία που ακολουθήθηκε:

- Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν τόσο εταιρείες μέλη όσο και εταιρείες μη μέλη του Ινστιτούτου.
- Υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερες από 150 υποψηφιότητες.
- Οι υποψηφιότητες σε κάθε κατηγορία κρίθηκαν σε προκαταρκτικό στάδιο από κριτικές επιτροπές που συγκροτήθηκαν από επιφανείς ακαδημαϊκούς και στελέχη επιχειρήσεων, που εργάστηκαν

εθελοντικά, αμερόληπτα και με έκδηλο ενθουσιασμό καθ' όλη τη διαδικασία αξιολόγησης.

- Σε κάθε κατηγορία επελέγησαν από τους κριτές τέσσερις υποψηφιότητες μετά από αξιολόγηση 30 και πλέον κριτηρίων.
- Οι τέσσερις finalist παρουσίασαν την υποψηφιότητά τους ενώπιον της κριτικής επιτροπής απαντώντας σε σχετικές ερωτήσεις.
- Κάθε μία από τις εννέα κριτικές επιτροπές επέλεξε τον πρώτο μεταξύ ίσων.
- Πρόκειται όντως για πρώτους μεταξύ ίσων γιατί και οι τέσσερις υποψηφιότητες που προκρίθηκαν σε κάθε μία κατηγορία ήταν εξαιρετικές».

Αμέσως μετά το τέλος της απονομής των βραβείων, οι παρευρισκόμενοι απόλαυσαν ένα cocktail στον προαύλιο χώρο του Θεάτρου, απολαμβάνοντας ποτά που προσέφερε η εταιρεία **Diageo**, ενώ το θεσμό στήριξε και η **Coca Cola 3E**, με την ευγενική παροχή των προϊόντων της.



Γιώργος Βασιλαράς, Frank Thibaut, Ράνια Θρασκιά, Ευάγγελος Καλαμπόκας, Τάσος Μικαλόπουλος, Γεώργιος Πανηγυράκης

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τα μέλη της Κριτικής Επιτροπής

Chief Judge

- Γεώργιος Γ. Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Διευθυντής Μεταπτυχιακού Προγράμματος MBA

Ακαδημαϊκοί Κριτές:

- Προκόπης Θεοδωρίδης, Λέκτορας, Πανεπιστήμιο Δυτικής Ελλάδος
- Ευαγγελία Κατσικέα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Ολβία Κυριακίδου, Επίκουρη Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Αθανάσιος Μικιώτης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- Γιώργος Μπάλτας, Καθηγητής, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Άγγελος Παντουβάκης, Επίκουρος Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πειραιά
- Κατερίνα Σαρρή, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας
- Ροδούλα Τσιότσου, Επίκουρη Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- Λεωνίδα Χυτήρης, Καθηγητής, Πανεπιστήμιο Πειραιά

Κριτές από το χώρο των Επιχειρήσεων:

- Έλλη Ανδριοπούλου, Customer Advocacy & Segment Management Head, Citibank
- Μιχάλης Γιαννουλάς, Εντεταλμένος Σύμβουλος - Γενικός Διευθυντής, ATExcelixi
- Λευτέρης Ελευθεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, BSH Οικιακές Συσκευές
- Δημήτρης Ζαφειρίου, Πρόεδρος Δ.Σ., Comergon
- Άρης Καπλάνης, Γενικός Διευθυντής, RELATE
- Δημήτρης Καραϊσκάκης, Επιτελικός Διευθυντής Λειτουργιών, Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε.
- Αμβρόσιος Κάρδαρης, Γενικός Διευθυντής, E-VALUE
- Χάρης Καρώνης, Γενικός Διευθυντής, VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Μον. ΕΠΕ
- Αντώνιος Κεραστάρης, Διευθύνων Σύμβουλος, HELLAS ONLINE
- Μιχάλης Μπούσις, Εκδότης, Boussias Communications
- Αρτέμης Μυρόπουλος, Partner, Linkage
- Αλεξία Ορφανουδάκη, Director Contact Center, ICAP Group
- Παναγιώτης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, Athens International Airport
- Δημήτρης Παπανικητόπουλος, Γενικός Διευθυντής, RESPONSE
- Παναγιώτης Παπανικόλας, Διευθύνων Σύμβουλος, Γέφυρα Α.Ε.
- Σταύρος Παρασκευαΐδης, Διευθύνων Σύμβουλος, Mercedes-Benz Hellas
- Κωνσταντίνος Σιγαλός, Διευθύνων Σύμβουλος, Global Link
- Στέλιος Σταυρίδης, Γενικός Διευθυντής, Piscines Ideales
- Σωτήρης Συρμακέζης, Διευθύνων Σύμβουλος, Πειραιώς Direct Services
- Κωνσταντίνος Χατζηανδρέου, Διευθύνων Σύμβουλος, CQS
- Antulio Richetta, Διευθυντής, IBI GROUP
- Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων και Εμπορικής Διαχείρισης, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλους τους Χορηγούς των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2011

Μέγας Χορηγός



Χορηγοί



MARFIN EGNATIA BANK



Μόνιμοι υποστηρικτές ΕΙΕΠ



Χορηγός Επικοινωνίας



Υπό την Αιγίδα



Υποστηρικτές





Τιμ Ανανιάδης
ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΝΙΑ
Κώστας Κωνσταντίνου
COSMOTE
Κατερίνα Τζίχα
ΜΕΓΑΛΗ ΒΡΕΤΑΝΝΙΑ

Ομάδα της χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων

Η απονομή ξεκίνησε με το «Βραβείο COSMOTE - Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων», το οποίο παρέδωσε ο κ. Κώστας Κωνσταντίνου, Υποδιευθυντής Υποστήριξης Ανθρώπινου Δυναμικού Εξυπηρέτησης & Υπηρεσιών Καταλόγου της COSMOTE. «Γίνεται διεθνώς παραδεκτό ότι η διαχείριση των παραπόνων δύναται να συμβάλλει αποφασιστικά: στη «διατήρηση του πελάτη» (customer retention), στη «συνεχή βελτίωση του Οργανισμού» (continuous improvement), αλλά και στη δημιουργία ενός «πελατοκεντρικού Οργανισμού» (Customer focused Organisation)». Το βραβείο απονεμήθηκε στο Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία και παρέλαβαν ο κ. Τιμ Ανανιάδης, Γενικός Διευθυντής & Διευθύνων Σύμβουλος και η κυρία Κατερίνα Τζίχα, Director of HR. Αμφότεροι τόνισαν τη σημαντικότητα της βράβευσης -για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά-, η οποία «επιβραβεύει όλες τις προσπάθειες των εργαζομένων μας, ενώ παράλληλα η ποιότητα της εξυπηρέτησης προς τους πελάτες μας αποκτά ακόμα μεγαλύτερη αξία».



Υποψηφιότητες

Coca-Cola Ελληνική Εταιρεία Εμφιαλώσεως Α.Ε.
Epsilon Net A.E.
KosmoCar
Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία

Βραβείο MARFIN EGNATIA BANK



Όλγα Μουρίκη
MARFIN EGNATIA BANK
Βασίλης Γεωργίου
COSMOTE

Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

Στη σκηνή ανέβηκε η κυρία Όλγα Μουρίκη - Senior Manager, Γραφείο Διεύθυνσης Τύπου και Επικοινωνίας της Marfin Egnatia Bank, για να παραδώσει το επόμενο βραβείο με τίτλο «Βραβείο MARFIN: Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών». Η κυρία Μουρίκη σχολίασε πως «Η συμβολή του στη διατήρηση των πελατών του δικτύου της εταιρείας ήταν πολύ σημαντική, χαρακτηριζόμενη από υποδειγματική διαχείριση που οδήγησε στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης. Ενεργούσε με υπομονή, ενώ με μεθοδικές και άμεσες ενέργειες επίλυε τα προβλήματα με στόχο την αποτροπή της δημιουργίας κρίσεων σε πελατειακό αλλά και εταιρικό επίπεδο». Νικητής αναδείχθηκε ο κ. Βασίλης Γεωργίου, Senior Customer Care Representative της COSMOTE, ο οποίος ιδιαίτερα συγκινημένος δήλωσε πως «αυτό το βραβείο σημαίνει πολλά τόσο για την ομάδα customer service όσο και για τους πελάτες μας, οι οποίοι αξίζουν άριστη εξυπηρέτηση, ειδικότερα την τρέχουσα περίοδο».



Υποψηφιότητες

Βασίλης Γεωργίου, Senior Customer Care Representative, Cosmote
Φώτης Πότσης, Planning Analyst, Vodafone
Ανθή Καρούσου, Εκπρόσωπος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Κέντρου British Providence, Όμιλος PRC Group/Relate
Χρύσα Λυμπεροπούλου, Εκπρόσωπος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Κέντρου GOODY'S Delivery Service, Όμιλος PRC Group/Relate

Βραβείο COSMOTE



Σάντυ Χειλαδάκη
COSMOTE
Βασίλης Καλογιάννης
HELLAS ONLINE

Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Το «Βραβείο COSMOTE: Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών» παρουσίασε η κυρία Σάντυ Χειλαδάκη, Υποδιευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών COSMOTE, η οποία τόνισε χαρακτηριστικά πως «Ο Manager που ξεχώρισε από την κριτική επιτροπή διακρίθηκε για τις ηγετικές του ικανότητες ως προς την καθοδήγηση μιας άκρως αποτελεσματικής ομάδας στη διαμόρφωση άριστων συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών με ορατά αποτελέσματα αλλά και τη μετάδοσή του οράματός του ως προς το σεβασμό στον άνθρωπο και τον πελάτη». Το βραβείο απονεμήθηκε στον κ. Βασίλη Καλογιάννη, Customer Operations Director της hellas online. «Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιτροπή για την ιδιαίτερα επιτυχημένη διοργάνωση για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Θέλω, επίσης, να αφιερώσω το βραβείο στους συνεργάτες που με έχουν στηρίξει όλα αυτά τα χρόνια, καθώς και στην οικογένειά μου», δήλωσε ο κ. Καλογιάννης.



Υποψηφιότητες

Δήμητρα Μαδιά, Customer Interaction Unit Head, Citibank
Γεώργιος Ζαφειρίου, Διευθύνων Σύμβουλος, Comergon S.A.
Risk Managers & Insurance Brokers
Βασίλης Καλογιάννης, Customer Operations Director, Hellas online
Βάγιος Ντότσικας, Retail Operations Director, ΠΟΛΙΣ INCHCAPE ATHENS A.E.

Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς



Γεώργιος Παναγυράκης
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
Ιωάννης Μπούζιος
VODAFONE

Ο κ. Γεώργιος Παναγυράκης, Μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, Chief Judge της Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Διευθυντής Μεταπτυχιακού Προγράμματος MBA, παρουσίασε το Βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς». «Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Ιδιωτών Πελατών της εταιρείας αποτελεί πρότυπο οργάνωσης, λειτουργίας και αποτελεσματικότητας. Είναι παράδειγμα διάχυσης και αποδοχής της κουλτούρας εξυπηρέτησης του πελάτη όχι μόνο στο κέντρο εξυπηρέτησης αλλά σε όλη την οργάνωση και τις λειτουργικές δραστηριότητες της επιχείρησης», επεξήγησε ο κ. Παναγυράκης. Το Βραβείο κέρδισε η Vodafone και το παρέλαβε ο κ. Ιωάννης Μπούζιος, Senior Customer Care Manager της εταιρείας, δηλώνοντας «Στον τομέα της εξυπηρέτησης, λόγω ότι συχνά λύνουμε προβλήματα, τα ευχαριστώ και η αναγνώριση σπανίζει. Η δεύτερη συνεχόμενη βράβευση επιβεβαιώνει τη συνέπεια και την πίστη της εταιρείας στο όραμα για παροχή αριστείας στην εξυπηρέτηση πελάτη, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί τεράστια αναγνώριση για όλη την ομάδα».



vodafone

Υποψηφιότητες

ICAP Outsourcing Solutions A.E.
Vodafone S.A.

Marfin Egnatia Bank
Πειραιώς Direct Services



Βραβείο VODAFONE



Δαμιανός Χαραλαμπίδης
VODAFONE
Αργύρης Διαμαντής
HELLAS ONLINE

Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

vodafone

Ο κ. Δαμιανός Χαραλαμπίδης, Εμπορικός Διευθυντής της Vodafone, ανέβηκε στη σκηνή για να απονεμίσει το «Βραβείο VODAFONE: Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών». «Η καινοτομία που παρουσίασε η εταιρεία και αφορά την εφαρμογή Global Testing System (GTS) πετυχαίνει την πληροφόρηση του πελάτη πριν την ενεργοποίηση παροχής τηλεφωνίας και ADSL Internet ως προς τις πραγματικές ταχύτητες που μπορεί να λάβει με τη χρήση γεωγραφικών στοιχείων, να πραγματοποιεί μεμονωμένους και μαζικούς ελέγχους για την κατάσταση του βρόχου (Διηλεκτρικά Χαρακτηριστικά Ζεύγους) και να ενσωματώνει την καινοτομία στις εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησης για τη λήψη και την εφαρμογή στρατηγικών αποφάσεων με γνώμονα την εξυπηρέτηση πελάτη». Η hellas online κέρδισε το Βραβείο, το οποίο παρέλαβε ο κ. Αργύρης Διαμαντής, Information Technology Director της εταιρείας, ο οποίος ευχαρίστησε τους συνεργάτες του για την ξεχωριστή εργασία και το δημιουργικό έργο που έχουν επιτελέσει, ενώ έκανε ιδιαίτερη μνεία στο Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας, κ. Αντώνη Κεραστάρη.



Υποψηφιότητες

Citibank
Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε.

hellas online
Ευρωκλινική Αθηνών Α.Ε.



Βραβείο INFOASSIST

infoassist

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line



Τάσος Μιχαλόπουλος
INFOASSIST
Γεώργιος Σταύρου
SOFITEL ATHENS AIRPORT

Ακολούθησε η απονομή του «Βραβείου INFOASSIST: Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line», το οποίο παρέδωσε ο κ. Τάσος Μιχαλόπουλος, Μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Γενικός Διευθυντής της Infoassist. «Δύο ήταν οι σημαντικότεροι λόγοι που μας οδήγησαν στην επιλογή για το βραβείο: Α) Η εμπειρία του πελάτη που είναι ευάλωτη σε μεγάλο βαθμό στον ανθρώπινο παράγοντα. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε πως κάθε πελάτης εξυπηρετείται από 12 διαφορετικούς εργαζόμενους, γεγονός που αυξάνει την πολυπλοκότητα της παρεχόμενης εξυπηρέτησης. Β) Η εξυπηρέτηση πελάτη δεν είναι γραμμική. Αυτό διότι η υποψήφια εταιρεία έρχεται συχνά αντιμέτωπη με καταστάσεις που είναι απρόβλεπτες, όπως μεγάλος αριθμός κρατήσεων τελευταίας στιγμής, αφίξεις εκτάκτων group», διευκρίνισε ο κ. Μιχαλόπουλος. Ο κ. Γεώργιος Σταύρου, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing, παρέλαβε το βραβείο για λογαριασμό της νικήτριας εταιρείας, SOFITEL ATHENS AIRPORT. Ο κ. Σταύρου ευχαρίστησε την επιτροπή και το Δ.Σ. του ΕΙΕΠ γι' αυτή τη βράβευση και για το σοβαρό έργο που προσφέρουν, «δίνοντας την ευκαιρία σε όλες τις επιχειρήσεις να αναδείξουν την εξαιρετική εργασία που κάνουν».

Υποψηφιότητες

Marfin Egnatia Bank
Vodafone S.A.

Sofitel Athens Airport
Wind Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.



SOFITEL ATHENS AIRPORT



Νίκος Βαρδαδούκας
GETITNOW.GR
Ηλίας Αλεξόπουλος
COSMOTE

Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Ο κ. **Ηλίας Αλεξόπουλος**, Υποδιευθυντής Πιστοληπτικού Ελέγχου, Διαχείρισης Συμβολαίων & Υποστήριξης Συνεργατών COSMOTE, παρουσίασε το έβδομο Βραβείο της Βραδιάς με τίτλο «Βραβείο COSMOTE: Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών». »Η Κριτική Επιτροπή έλαβε -μεταξύ άλλων- υπόψη το βαθμό δυσκολίας και τις απαιτήσεις της εφαρμογής, τη δυναμική που παρουσιάζει για περαιτέρω ανάπτυξη στην κατεύθυνση απόκτησης σημαντικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος καθώς και το μέγεθος των νυν και εν δυνάμει χρηστών. Πρόσθετο στοιχείο που διαμόρφωσε την τελική επιλογή επιτροπή αποτέλεσε η επένδυση της εταιρείας στη δημιουργία προϊόντων video (you tube) στην ελληνική γλώσσα, είπε ο κ. Αλεξόπουλος. Το Βραβείο απονεμήθηκε στην **Digital Shopping A.E. (getitnow.gr)** και το παρέλαβε ο κ. **Νίκος Βαρδαδούκας**, Head of Marketing της εταιρείας, δηλώνοντας ότι «το βραβείο είναι παρά πολύ σημαντικό για εμάς, αφενός γιατί είμαστε μία εταιρεία 10 μηνών και αφετέρου η διοίκηση της εταιρείας είχε δηλώσει εξαρχής πως η βασικότερη αξία της εταιρείας θα είναι το πάθος για ενθουσιασμό του πελάτη».

Υποψηφιότητες

Digital Shopping A.E. (getitnow.gr)
Marfin Egnatia Bank

Epsilon Net A.E.
Mellon Contact Services



Βραβείο GENIKI Bank



Χρύσα Σκούλιου
GOODY'S
Ιωάννα Γεωργίου
GOODY'S
Ασπασία Παπαδοπούλου
GENIKI BANK
Γιώργος Χατζόπουλος
GOODY'S
Ηλίας Τσιγάρης
GOODY'S

Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Το προτελευταίο βραβείο της εκδήλωσης με τίτλο «Βραβείο GENIKI Bank: Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» παρέδωσε η κυρία **Ασπασία Παπαδοπούλου**, Διευθύντρια Marketing της GENIKI Bank. «Η Κριτική Επιτροπή έδωσε βαρύτητα για την επιλογή της κυρίως στους δείκτες ικανοποίησης. Ειδικότερα, ο δείκτης ικανοποίησης πελάτη είναι 79% και έχει ανοδική τάση, ο δείκτης ικανοποίησης εργαζομένου σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα είναι 82% και έχει αυξηθεί από το 2008, όταν ήταν 71%, ενώ η ανακύκλωση προσωπικού (employee turnover) έχει μειωθεί αισθητά από 40,3% το 2004 σε λιγότερο από 10% σήμερα». Νικήτρια εταιρεία ήταν η **Goody's** και το βραβείο παρέλαβαν ο κ. **Γιώργος Χατζόπουλος**, Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας και η κυρία **Ιωάννα Γεωργίου**, Προϊσταμένη Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης. Ο κ. Χατζόπουλος δήλωσε πως «θεμέλιος λίθος στην επιτυχία αυτή είναι η εκπαίδευση» ενώ η κυρία Γεωργίου τόνισε πως «στόχος μας εδώ και 36 χρόνια είναι ο άνθρωπος, ο πελάτης τόσο ο εσωτερικός όσο και ο εξωτερικός».



Υποψηφιότητες

Goody's A.E.
Vodafone S.A.

hellas online
Πειραιώς Direct Services

Βραβείο HOL



Αντώνης Κεραστάρης
HELLAS ONLINE
Βασίλης Χαλκιάς
ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office

Η βραδιά έκλεισε με το «Βραβείο HOL: Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office». Το βραβείο παρέδωσε ο κ. **Αντώνης Κεραστάρης**, Διευθύνων Σύμβουλος hellas online, ο οποίος ανέλυσε τα χαρακτηριστικά εκείνα που ανέδειξαν τον νικητή, λέγοντας ότι «Η Κριτική Επιτροπή έλαβε -μεταξύ άλλων- υπόψη, τα άριστα συστήματα παρακολούθησης "metrics", την πολύ καλή συνεργασία μεταξύ των τμημάτων back και front office, όπως επίσης το γεγονός πως, όλα τα αποτελέσματα των μετρήσεων και στοιχείων είναι ξεκάθαρο ότι χρησιμοποιούνται για ουσιαστικούς λόγους που αφορούν τόσο στην πληρέστερη εκπαίδευση του προσωπικού, όσο και στη βελτίωση της συνολικής λειτουργικότητας». Το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Βασίλης Χαλκιάς**, PE, F.ASCE, F.ITE και Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας **ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ**. «Είναι μεγάλη χαρά και τιμή να λαμβάνεις ένα τέτοιο βραβείο. Ένα βραβείο που βασίζεται στους αφανείς, σε αυτούς που δεν φαίνονται, όταν προσφέρουμε εξυπηρέτηση. Τους ευχαριστούμε ιδιαίτερα, όλους αυτούς, καθώς και τους πελάτες μας, αυτούς που παλιά τους λέγαμε οδηγούς, στη συνέχεια χρήστες αλλά κατ' ουσίαν είναι οι πελάτες, αυτοί που προτιμούν την Αττική Οδό για το καθημερινό τους ταξίδι», είπε χαρακτηριστικά ο κ. Χαλκιάς.



Υποψηφιότητες

Cosmote
Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Vodafone S.A.
Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία