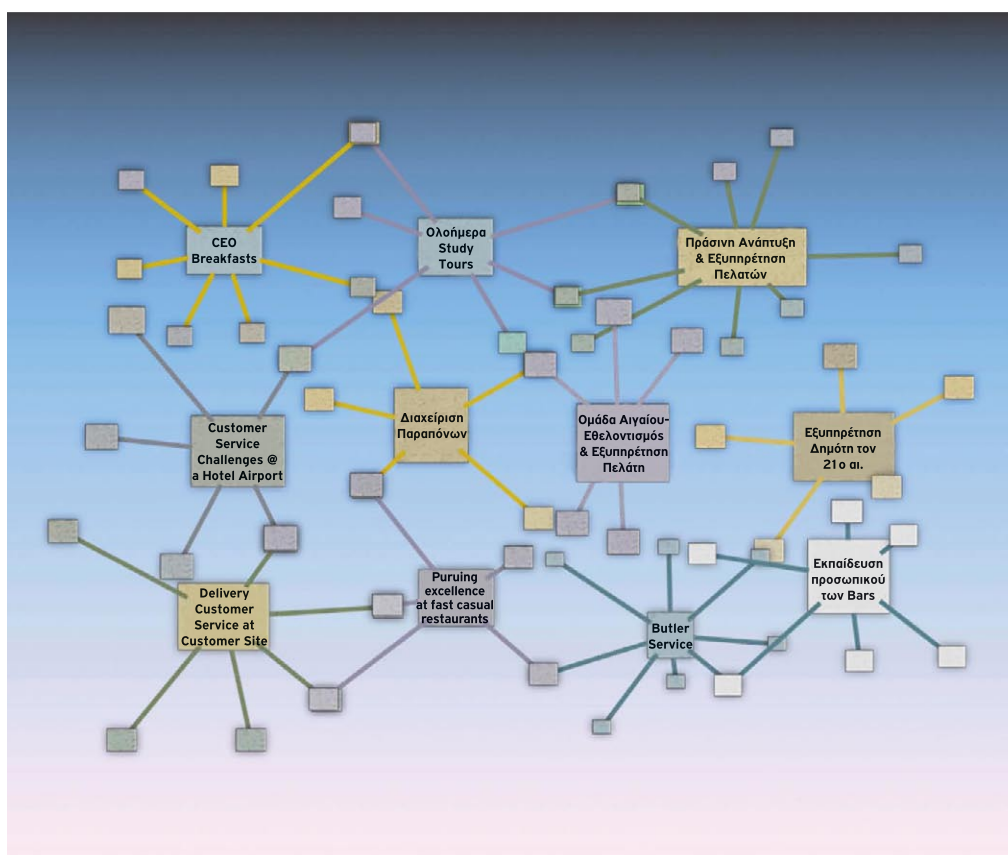


Η «3η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών» εορτάστηκε με μία σειρά επιτυχημένων δραστηριοτήτων

Από τις 24 έως και τις 28 Ιανουαρίου 2011 εορτάστηκε για τρίτη κατά σειρά χρονιά με μεγαλοπρέπεια και μαζική συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) ο θεσμός της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών» με καινοτόμες ιδέες, όπως η οργάνωση CEO Breakfasts, ομιλίες για την Εξυπηρέτηση του Δημότη τον 21ο αιώνα και για την Πράσινη Ανάπτυξη και την Εξυπηρέτηση Πελατών, δύο ολοήμερα study tours, workshops για την εκπαίδευση του προσωπικού των Bars, το Butler Service, το Customer Service Challenges @ a Hotel Airport κ.α. Στο διεθνώς αναγνωρισμένο θεσμό της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετέχουν σε ολόκληρο τον κόσμο χιλιάδες εταιρείες, εκπροσωπώντας όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας. Ο σκοπός της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, που εισήγαγε το ΕΙΕΠ το 2008, είναι να αναδείξει τη σημαντικότητα που διαδραματίζει η ποιοτική εξυπηρέτηση στην εταιρική φήμη. Οι συμμετέχουσες εταιρείες μεταξύ άλλων έχουν τη δυνατότητα να προάγουν τη σημασία της ουσιαστικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης ή των επιθυμιών που εκφράζουν οι πελάτες τους με κύριο στόχο να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση των συνεργατών τους προς τον πελάτη, τονίζοντας τη ζωτική σημασία που αυτός έχει για



την ανάπτυξη μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού. Η Εβδομάδα αυτή περιελάμβανε ομιλίες, παρουσιάσεις από επιχειρήσεις, εκπαιδευτικές επισκέψεις εργασίας, επιμορφωτικά εργαστήρια και τρία CEO breakfasts. Η επιτυχία της 3ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών βασίστηκε τόσο σε επίσημους ομιλητές που μας έκαναν την τιμή να συμμετέχουν στις εκδηλώσεις και να μας εκθέσουν τις απόψεις τους σε ενδιαφέροντα

ζητήματα και στην υποστήριξη των εταιρειών-μελών που μας καλωσόρισαν μέσα στους χώρους εργασίας τους, διοργανώνοντας ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά και επιμορφωτικά προγράμματα όσο και σε εκείνους που συμμετείχαν σε αυτά. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών θα ήθελε να ευχαριστήσει όλες τις εταιρείες για το χρόνο που αφιέρωσαν και την προσπάθειά τους να μεταφέρουν σε όλους όσους συμμετείχαν πολύτιμες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές.



Η Τελετή Έναρξης της 3ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών πραγματοποιήθηκε στο Ξενοδοχείο **Sofitel Athens Airport** και συνδυάστηκε με ένα πάνελ δημάρχων σε μία προσπάθεια να αρχίσει το ΕΙΕΠ την προσέγγιση και της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Ο κος **Γιώργος Βασιλαράς**, Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ καιρέτισε τους προσκεκλημένους εκ μέρους του ΕΙΕΠ και κήρυξε την έναρξη της Εθνικής Εβδομάδας επισημαίνοντας πως συγχρονίζεται με τα μηνιαία workshops, το θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών και το Συνέδριο, ώστε να χτίζει καθ' όλη τη διάρκεια του έτους στο τετράπτυχο ανάπτυξη γνώσης, εμπειριών και κουλτούρας καθώς και αναγνώριση για την προσφορά καλής εξυπηρέτησης του πελάτη. Στη συνέχεια ο κος **Frank Thibaut**, Γενικός Γραμματέας του Δ.Σ. παρουσίασε το εμπλουτισμένο πρόγραμμα εκδηλώσεων του 2011, με **14 εκδηλώσεις** μεταξύ των οποίων περιλαμβάνεται και ο καινούριος θεσμός των CEO breakfasts.

Στη συνέχεια απολαύσαμε ένα πολύ άμεσο και ζωντανό πάνελ με θέμα **“Η εξυπηρέτηση του Δημότη τον 21ο αιώνα”** με τη συμμετοχή τριών εκπροσώπων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

και συντονιστή τον κο **Γιώργο Βασιλαρά**. Μας τίμησαν με την παρουσία τους συμμετέχοντας στο πάνελ η κα **Νικολέττα Βομπιράκη**, Αντιδήμαρχος Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών και Κ.Ε.Π. Δήμου Ιλίου, ο κος **Αθανάσιος Ζούτσος**, Δήμαρχος Παλλήνης και ο κος **Μπενέτος Σπύρου**, Δήμαρχος Λειψών. Κατά τη διάρκεια της ενδιαφέρουσας συζήτησης είχαμε τη χαρά να ακούσουμε πώς στους ακριτικούς λειψούς παίρνονται πρωτοβουλίες, οι οποίες καταλήγουν σε σωστή και συνεπή εξυπηρέτηση του πολίτη.

Επιπλέον, οι επίσημοι προσκεκλημένοι μας συζήτησαν πως η συνένωση των Δήμων αποτελεί μεγάλη πρόκληση για να καταλήξει επί το θετικότερο για τις προσφερόμενες υπηρεσίες - προκλήσεις όχι μόνο οικονομικές αλλά και οργανωτικές και πρωτίστως κουλτούρας. Τέλος, ακούστηκαν ιδέες και προτάσεις για πιο ανοικτή σκέψη προς την κατεύθυνση των λύσεων προβλημάτων (ανακύκλωση, διαχείριση αποβλήτων) αλλά και η σημαντικότητα της ιεράρχησης στόχων βάσει των οποίων θα διαμορφώνεται η τοπική στρατηγική και ενέργειες. Η Βραδιά της τελετής έναρξης της Εβδομάδας έληξε με ένα ελαφρύ μπουφέ για όλους τους παρευρισκόμενους.

CEO Breakfast

**“Οι προκλήσεις του 2011 κατά την οικονομική κρίση”
- 25 και 27 Ιανουαρίου 2011**

Για πρώτη φορά φέτος το ΕΙΕΠ περιέλαβε στο πρόγραμμα των σχετικών εκδηλώσεων τρία CEO breakfasts, τα οποία πραγματοποιήθηκαν στο gourmet εστιατόριο **Καράβι** του ξενοδοχείου **Sofitel Athens Airport** και με την παρουσία τους μας τίμησαν **τριάντα πέντε (35) CEOs** από διάφορους κλάδους. Στα πλαίσια της συνάντησης οι ηγέτες της ελληνικής αγοράς είχαν την ευκαιρία να ανταλλάξουν απόψεις για την οικονομική και επιχειρηματική πραγματικότητα όπως διαμορφώνεται στην Ελλάδα, αλλά ταυτόχρονα να συζητήσουν με τα μέλη του Δ.Σ. τα σχέδια του ΕΙΕΠ για το επόμενο χρονικό διάστημα αλλά

και τη μεσοπρόθεσμη στρατηγική του. Κατά τη διάρκεια των συναντήσεων αυτών ακούστηκαν απαισιόδοξα αλλά και αισιόδοξα μηνύματα για το τι μέλει γενέσθαι στις διάφορες αγορές. Δόθηκε μεγάλη έμφαση στο γεγονός ότι η κρίση είναι και μία ευκαιρία να ξαναδούμε τα πάντα από την αρχή. Επίσης οι παριστάμενοι μοιράστηκαν πραγματικές περιπτώσεις πετυχημένης διαχείρισης των πτωτικών αγορών με ιδέες αντισυμβατικές, νέες διαδικασίες και περισσότερη ευελιξία. Το σημαντικό βέβαια είναι, ότι φάνηκε ο δυναμισμός και η θέληση να προχωρήσουμε μπροστά.



25 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2011

Citibank: “Το Παράπονο είναι Δώρο: Παρακολούθηση, ανάλυση & διαχείριση παραπόνων”

Η Citibank που βραβεύτηκε στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010 ως «Ομάδα της Χρονιάς στη Διαχείριση Παραπόνων» διοργάνωσε για δεύτερη φορά και με τη συμμετοχή εξήντα (60) στελεχών από τις εταιρείες - μέλη του ΕΙΕΠ την παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής με θέμα “Το παράπονο είναι δώρο: Παρακολούθηση, ανάλυση και διαχείριση παραπόνων” στις εγκαταστάσεις των κεντρικών της γραφείων στη Νέα Κηφισιά. Η κα **Ελένη Παύλου**, Customer Advocacy, παρουσίασε τη φιλοσοφία της τράπεζας, ότι το παράπονο είναι ευκαιρία βελτίωσης διαδικασιών,



τη συμμετοχή όλων των τμημάτων και βαθμίδων στην αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων καθώς και το ρόλο του Συνηγόρου του Πελάτη. Επιπρόσθετα, επισημάνθηκε η



έμφαση στην επί τόπου επίλυση των παραπόνων, η μεθοδολογία παρακολούθησης, ανάλυσης και μείωσης παραπόνων και τα αποτελέσματα που έχουν επιτευχθεί.

XEROX: “Delivering Customer Service at Customer Site”

Η κα **Μαρία Στεργίου**, Δ/ντρια Global Document Outsourcing μας παρουσίασε τις υπηρεσίες που προσφέρει η Xerox: υπηρεσίες διαμόρφωσης, βελτιστοποίησης και ελέγχου του εκτυπωτικού περιβάλλοντος καθώς και της απρόσκοπτης παραγωγής εγγράφων, υπηρεσίες ανάπτυξης γραμμής παραγωγής για on-demand εκτύπωση καθώς και όλων των διαδικασιών που αφορούν την παραγωγή μαζικών εντύπων και υπηρεσίες ψηφιοποίησης ιστορικού και καθημερινού αρχείου, επεξεργασία και διάθεση σε ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης. Όπως μας εξήγησε, μία τυπική (μεγάλη) Ελληνική Εταιρία σήμερα έχει αναξιοποίητο εκτυπωτικό εξοπλισμό με περιορισμένες εκτυπωτικές δυνατότητες καταναλώνοντας υπερβολικό χρόνο για τη διαχείριση των εκτυπώσεων ενώ δεν γνωρίζει το συνολικό κόστος των εκτυπωτικών εργασιών της. Οι πελάτες της Xerox έχουν καταφέρει τη μείωση κόστους μέχρι και 35% έχοντας σαφή εικόνα του κόστους και ακρίβεια προϋπολογισμού δαπάνης. Παράλληλα επιτυγχάνουν τη μείωση του διαχειριστικού χρόνου κατά 75% με την πλήρη ανάληψη όλων των διαδικασιών που αφορούν βλάβες, αναλώσιμα, εκπαίδευση, ανακύκλωση, κλπ. και την αύξηση παραγωγικότητας χρηστών μέσω νέων λειτουργιών αλλά και ουσιαστικής εκπαίδευσης. Η Xerox Global Document Outsourcing παρέχει την υπηρεσία σε ολόκληρη την Ελλάδα ενώ εξειδικευμένοι τεχνικοί Xerox που προσλαμβάνονται, εκπαιδεύονται και επιβλέπονται από τη Xerox Hellas. Μετά την πώληση ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με ένα



εξειδικευμένο σημείο επικοινωνίας -όχι απλά ένα call centre- για την επίλυση όποιου ζητήματος προκύψει ενώ παρέχονται μηνιαία benchmarks και πραγματοποιούνται αλλαγές, όπου απαιτούνται. Παράλληλα διεξάγονται εξαμηνιαίες έρευνες ικανοποίησης χρηστών καθώς και τριμηνιαίες ανασκοπήσεις με τον κάθε πελάτη. Συνοψίζοντας η κα Στεργίου κατέληξε στο γεγονός, ότι ακόμα και το «απλό» θέμα της διαχείρισης εκτυπώσεων είναι πολύπλοκο και αν δεν το χειριστούν ειδικοί, σίγουρα θα κοστίζει περισσότερο, θα είναι περισσότερο χρονοβόρο και λιγότερο παραγωγικό.



Panel Discussion: “Customer Service and Green Development”

Στον ιδιαίτερα φιλόξενο χώρο της εταιρείας **ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ** πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία και ενθουσιασμό από τριάντα (30) και πάνω στελέχη διαφόρων εταιριών-μελών του ΕΙΕΠ η συζήτηση για την **Πράσινη Ανάπτυξη και την Εξυπηρέτηση Πελατών**. Η συζήτηση συντονίστηκε από τον **κο Ρωμύλο Πολιτόπουλο**, Γενικό Διευθυντή του ΕΙΕΠ ενώ τίμησαν με τις παρουσιάσεις τους οι **κκ Νίκος Αυλώνας**, Διευθύνων Σύμβουλος και Συνιδρυτής του Κέντρου Αειφορίας (CSE) και **Δημήτρης Μανδαλώζης**, Διευθυντής Στρατηγικής & Οργάνωσης της

Αττικές Διαδρομές Α.Ε. Μερικά από τα συμπεράσματα που πρόεκυψαν από τη συζήτηση είναι ότι σήμερα περισσότερο από ποτέ η οικονομική ανάπτυξη και πιο συγκεκριμένα η πράσινη ανάπτυξη είναι άρρηκτα συνδεδεμένες και αποτελούν δείκτη προόδου. Δεν υπάρχει όμως καμία αμφιβολία για τις επιπτώσεις που έχει η ανθρώπινη δραστηριότητα, από αυτή την ανάπτυξη στην περιβαλλοντική και κλιματική αλλαγή. Η ολοένα αυξανόμενη ζήτηση για κινητικότητα ανθρώπων και αγαθών, ανάγκη για αυξημένες και σύγχρονες υπηρεσίες εξυπηρέτησης των πελατών και των

πολιτών παρόλο που ακόμα παραμένουν υψίστης σημασίας για την κάλυψη αναγκών, δεν πρέπει να αποτελούν την μόνη λύση, αλλά πρέπει να είναι συνυφασμένες με τις επιπτώσεις που προκαλούνται στο περιβάλλον και οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη στα πλαίσια της μακροπρόθεσμης αειφορίας. Ο ρόλος της εξυπηρέτησης του πελάτη - πολίτη παραμένει και είναι σημαντικότερος στην προσπάθεια ανάδειξης, εκπαίδευσης και λύσης πολλών θεμάτων που προκύπτουν στα πλαίσια της πράσινης ανάπτυξης με στόχο την μακροπρόθεσμη αειφορία.

26 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2011

Γέφυρα Α.Ε. & Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε.: “Customer Service & Social Responsibility”

Στα πλαίσια της ολόήμερης επίσκεψής μας στη Γέφυρα στο Ριο-Αντίριο ασχοληθήκαμε με την εξυπηρέτηση πελάτη αλλά μας δόθηκε και η ευκαιρία να θαυμάσουμε το υπέροχο τεχνολογικό έργο της Γέφυρας. Η εκδήλωση έγινε στο χώρο του Μουσείου της Γέφυρας. Ο **κος Bernard Galtier**, Διευθύνων Σύμβουλος της **ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.** μας καλωσόρισε και μοιράστηκε μαζί μας τη φιλοσοφία λειτουργίας της εταιρίας καθώς και το προφίλ λειτουργίας της. Στη συνέχεια η **κα Μόνικα Κουρτέλλα**, Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης Πελατών της **ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.** μας παρουσίασε τις πρακτικές εξυπηρέτησης των πελατών της Γέφυρας αλλά και το πώς με ευέλικτα προγράμματα καλύπτουν ανάγκες πολλών διαφορετικών πελατών (τοπικοί, καθημερινή διέλευση, συχνή διέλευση κλπ) και ανά τύπο οχήματος (ΙΧ, Φορτηγό κλπ). Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στη διαχείριση παραπόνων από την ομάδα εξυπηρέτησης πελάτη στη Γέφυρα. Ο **κος Γιάννης Φρέρης**, Υπεύθυνος Επικοινωνίας και



Αειφόρου Ανάπτυξης της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. παρουσίασε την αξιολογία προσπάθειας και τα αποτελέσματα της εταιρίας στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και πώς αυτό δένει με τη στρατηγική της εξυπηρέτησης και ενσωμάτωσης

στον τοπικό κοινωνικό ιστό. Αναπτύχθηκαν δράσεις σε σχέση με το φυσικό περιβάλλον και την ενίσχυση κοινωνιών με ανάγκη. Τέλος, περπατήσαμε μέχρι τον πρώτο πυλώνα της Γέφυρας και ξεναγηθήκαμε από κοντά στο θαυμαστό τεχνικό κομμάτι του έργου με την καταπληκτική θέα ολόγυρα των χιονισμένων κορυφών της Πελοποννήσου και της Στερεάς.

Diageo: “Η εκπαίδευση του προσωπικού των Bars έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον πελάτη/καταναλωτή”



Ο κος Γρηγόρης Λιασιδής, Executive Assistant Manager, Hotel Operations μας καλωσόρισε στο ξενοδοχείο Grande Bretagne στο χώρο “Alexander Bar”, όπου ο κος Γιώτης Αγγελίδης, Reserves Brands Ambassador και ο κος Χάρης Ψαρούδας, Reserves Brands Manager της εταιρείας Diageo μας ενημέρωσαν για την εκπαίδευση του προσωπικού των Bars έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στον πελάτη-καταναλωτή. Συνοπτικά μας παρουσίασαν τα αλκοολούχα ποτά και τους τρόπους παραγωγής, τους τρόπους ενός τέλει σερβιρίσματος, τη διαχείριση ενός bar και τους τρόπους επικοινωνίας με τον πελάτη-καταναλωτή.

Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport: “Customer Service Challenges @ a Hotel Airport”

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η βάση της «ξενοδοχίας», αποτελώντας το Α και το Ω στην παροχή υπηρεσιών διαμονής, εστίασης, ψυχαγωγίας και επαγγελματικών συναντήσεων.

Το Sofitel Athens Airport βρίσκεται μέσα στο χώρο του αερολιμένα, είναι μέλος της πολυεθνικής αλυσίδας ACCOR στην πολυτελή κατηγορία των SOFITEL και το πρώτο και το μοναδικό προς το παρόν ξενοδοχείο αεροδρομίου στην Ελλάδα. Μία από τις βασικές προκλήσεις αυτές της εξυπηρέτησης πελατών σε ένα ξενοδοχείο αεροδρομίου που μας παρουσίασε ο κος Γιώργος Σταύρου, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing είναι ότι ο πελάτης κάνει συνήθως την κράτησή του σε μικρό χρονικό διάστημα πριν από την άφιξή του κι επομένως δεν υπάρχει η «πολυτέλεια» της άνεσης του χρόνου προετοιμασίας. Ψάχνοντας συνήθως λύση, και όχι εμπειρία διαμονής, σε χώρο που δεν αποτελεί προορισμό αλλά σταθμό μετεπιβίβασης από και προς την Αθήνα, ο πελάτης έχει ανάγκη από σωστή και διάφανη ενημέρωση για το προϊόν, μέσα από όλα τα διαθέσιμα κανάλια διανομής. Καθώς τα ενημερωτικά φυλλάδια και οι ιστοσελίδες ενός ξενοδοχείου δεν αρκούν πλέον ή δεν διασφαλίζουν σε πολλές περιπτώσεις τη σωστή ενημέρωση για την προετοιμασία της διαμονής, η λύση που ακολουθεί η εταιρεία είναι η δυνατότητα άμεσης σύνδεσης μέσα από την κύρια σελίδα του



ξενοδοχείου, με το εγκυρότατο tripadvisor για την ενημέρωση μέσω θετικών ή λιγότερο θετικών αναφορών που έχουν γίνει και το facebook που παρέχει επίσης αντίστοιχες αντικειμενικές πληροφορίες. Παράλληλα, εργαλεία της νέας τεχνολογίας, όπως εφαρμογές κινητών τηλεφώνων και σύνδεσμοι των κυριότερων διεθνών συστημάτων κρατήσεων με το κεντρικό σύστημα της εταιρείας, εξασφαλίζουν την άμεση κράτηση και επιβεβαίωση σε 24ωρη βάση ακόμα κι όταν κάποιος βρίσκεται στο γραφείο, στο δρόμο, ή την αίθουσα αναμονής αεροδρομίου. Επίσης, η μεγαλύτερη πρόκληση είναι ίσως η πολύ σύντομη διαμονή του πελάτη. Με μέσο όρο διαμονής μικρότερο του 24ωρου, ο πελάτης πρέπει να χαλαρώσει, να απολαύσει την παροχή των βασικών υπηρεσιών διαμονής και εστίασης αλλά και να βιώσει μία μοναδική εμπειρία. Σε αντίθεση με άλλους τύπους ξενοδοχείου, ο πελάτης δεν έχει το χρόνο να αναφέρει τις ιδιαίτερες ανάγκες

του ή το ενδεχόμενο παράπονο-πρόβλημα του κι έτσι δεν υπάρχει το πλεονέκτημα της αντίδρασης ή της διόρθωσης για την πλήρη ικανοποίηση του πελάτη. Η πλέον ενδεδειγμένη λύση είναι το να σκεφτούν πριν από τον πελάτη γι' αυτόν παρέχοντας πλήρη διαθεσιμότητα υπαλλήλων ανά πάσα στιγμή, προεγμένες και προσαρμοσμένες λειτουργικές διαδικασίες, συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων και χρήση όλων των νέων τεχνολογιών. Για το λόγο αυτό η σημασία ενός πλήρους και σωστά διαχειρίσιμου guest satisfaction survey ενισχύεται σημαντικά δίνοντας τη δυνατότητα στον πελάτη να αξιολογήσει, να εκφράσει τα παράπονά του (ή και την ικανοποίησή του) βλέποντας τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου ανεπηρέαστα από τη δική του σκοπιά, και ενδεχόμενα να προβεί και σε υποδείξεις. Αυτή η επικοινωνία δίνει την ανεκτίμητη δυνατότητα στο ξενοδοχείο αλλά και στους εργαζόμενους να γνωρίζουν καλύτερα τις ανάγκες των πελατών τους και να προσαρμόζουν ανάλογα τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθώς οι συνήθειες και οι ανάγκες του πελάτη καταναλωτή ξενοδοχειακού προϊόντος δεν είναι στατικές, αλλά εξελίσσονται.

Η εκδήλωση ολοκληρώθηκε με ένα cocktail για τους παριστάμενους και με ξενάγηση στους VIP και SPA χώρους, στις σουίτες και στο gourmet εστιατόριο Καράβι του ξενοδοχείου.

27 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2011

Grande Bretagne: “Butler Service”

Ο κος Γρηγόρης Λιασίδης, Executive Assistant Manager, Hotel Operations μας καλωσόρισε στη Βασιλική Σουίτα του Ξενοδοχείου Μεγάλη Βρεταννία, όπου είχαμε την τιμή να φιλοξενηθούμε για το Study Tour που διοργάνωσε το Ξενοδοχείο. Στη συνέχεια, ο κος Δημήτρης Μέλιος, Front Office Manager μας εξήγησε ότι ο Μπάτλερ ως Πρέσβης του Ξενοδοχείου Μεγάλη Βρεταννία από την άφιξη του επισκέπτη μέχρι και την αναχώρησή του είναι ο επαγγελματίας στην εξυπηρέτηση, ο οποίος ευπρεπώς καλλωπισμένος, έμπιστος, φιλικός, χαμηλών τόνων και σεμνός υπάλληλος, αφοσιωμένος στην εξυπηρέτηση υψηλών προδιαγραφών προλαμβάνει αλλά και επισπεύδει, οργανώνει αλλά και εφαρμόζει, αναθέτει αλλά και πράττει. Ο Μπάτλερ είναι πάνω από όλα ένας ολοκληρωμένος επαγγελματίας ξενοδοχείου με βασικά



χαρακτηριστικά την αξιοπιστία, την εξυπηρετικότητα και την προθυμία, τη διακριτικότητα και την εχεμύθεια ενώ παράλληλα είναι απαραίτητο να προβλέπει ή να προλαμβάνει το αντικείμενο ή το περιβάλλον το οποίο επιθυμεί ο επισκέπτης πριν του ζητηθεί. Επίσης ο κος Μέλιος μας παρουσίασε τα ξεχωριστά προνόμια που απολαμβάνουν οι επισκέπτες στον όροφο Μπάτλερ και σε όλες τις σουίτες, τα οποία μεταξύ άλλων περιλαμβάνουν ποτό καλωσορίσματος, υπηρεσία πακεταρίσματος και ξεπακεταρίσματος αποσκευών, βοήθεια περιποίησης της εμφάνισης και υπηρεσία γευμάτων στο δωμάτιο. Συζητήθηκε εκτενώς τι σημαίνει να αποδίδεται on demand τέτοιου υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση και πώς ανταποκρίνονται με υψηλή ποιότητα σε πλειάδα ad hoc αιτημάτων. Τέλος ακολούθησε ξενάγηση στο χώρο της υπερπολυτελούς Βασιλικής Σουίτας.



Ομάδα Αιγαίου: “Πώς διαχειρίζεται ένας εθελοντικός οργανισμός το αδιέξοδο της Εξυπηρέτησης Πελάτη στην ελληνική επικράτεια; - Άριστες πρακτικές οργάνωσης, ομαδικού πνεύματος, διοίκησης και αποτελέσματος”

Στο Αμφιθέατρο της GENIKI Bank υποδεχτήκαμε μέλη της Ομάδας Αιγαίου, μίας ομάδας με πραγματικό όραμα αποτελούμενη από επιχειρηματίες, γιατρούς, δικηγόρους, εργάτες και άλλες ειδικότητες που οργανωμένα επισκέπτονται ακριτικά νησιά και προσφέρουν τις υπηρεσίες τους αφιλοκερδώς κοιτώντας τι μπορούν να κάνουν αυτοί για τους συνανθρώπους τους, συμπληρώνοντας τα κενά του κράτους. Τα μέλη της Ομάδας Αιγαίου μας παρουσίασαν τα ταξίδια τους στο Αιγαίο, σε νησιά της άγονης κυρίως



γραμμής και την προσφορά μίας σφαιρικής βοήθειας στα ακριτικά νησιά που δεν περιορίζεται σε έναν μόνο τομέα. Από το 1995 η Ομάδα Αιγαίου έχει, μεταξύ άλλων, εξετάσει προληπτικά

περισσότερους από 6.000 κατοίκους νησιών, έχει κατασκευάσει γήπεδα 5x5, έχει δωρίσει παιδικές χαρές, έχει εξοπλίσει γυμναστήρια, έχει διοργανώσει μουσικές συναυλίες και παραστάσεις

θεάτρου σκιών και έχει προσφέρει εκπαιδευτικό υλικό σε σχολεία. Έχουν τιμηθεί με πολλά διαφορετικά βραβεία και αριστεία για τις υπηρεσίες τους καθώς και από τον ίδιο τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας. Περιπλέοντας το μεγαλύτερο μήκος της Ελληνικής ακτογραμμής και επισκεπτόμενοι τα περισσότερα νησιά μας είχαν τη δυνατότητα να γνωρίσουν από κοντά τα πολλά προβλήματα των ακριτικών Νησιών και του Αιγαίου γενικότερα και αποφάσισαν να προσφέρουν την βοήθεια τους.

28 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2011

Ολυμπία Οδός Λειτουργία & Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου: “Εξυπηρέτηση Πελατών Αυτοκινητοδρόμων Υπό Συνθήκες Ταυτόχρονης Κατασκευής & Λειτουργίας”



Η Ολυμπία Οδός Λειτουργία Α.Ε. από κοινού με την Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου Α.Ε. διοργάνωσαν study tour με θέμα «Εξυπηρέτηση Πελατών Αυτοκινητοδρόμων υπό συνθήκες ταυτόχρονης Κατασκευής και Λειτουργίας». Η εκδήλωση στέφθηκε με απόλυτη επιτυχία και κατά τη διάρκειά της οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες των δύο εταιριών αλλά και να γνωρίσουν από κοντά τους χώρους εργασίας και το ανθρώπινο δυναμικό τους.

Στόχος της παρουσίασης της Ολυμπίας Οδού Λειτουργίας Α.Ε. σε συνδυασμό με την ξενάγηση που ακολούθησε ήταν να γνωρίσουν οι συμμετέχοντες την εταιρεία και το έργο που οι άνθρωποι της επιτελούν καθημερινά εδώ και δύομισι χρόνια, 24 ώρες το 24ωρο και 365 μέρες το χρόνο. Βασικός γνώμονας σε κάθε μία από τις παραπάνω υπηρεσίες που παρέχονται στους χρήστες του Αυτοκινητοδρόμου, είναι η ασφάλειά τους. Ένα έργο το οποίο δεν μπορεί να γίνει άμεσα αντιληπτό από τους οδηγούς και πελάτες μας. Κατά την παρουσίαση αναφέρθηκαν ενδεικτικά όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται και συγκεκριμένα: η διαχείριση κυκλοφορίας, η οδική ασφάλεια και οδική βοήθεια,

η προληπτική και διορθωτική συντήρηση τόσο του οδικού δικτύου όσο και των ηλεκτρομηχανολογικών συστημάτων, η είσπραξη των διοδίων και η εξυπηρέτηση των πελατών και χρηστών της οδού καθώς και η ευρύτερη επικοινωνία και πληροφόρησή τους. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις δυσκολίες που αντιμετωπίζονται καθημερινά σε σχέση με την ταυτόχρονη κατασκευή, καθώς και οι αλλαγές που έχουν γίνει σε σχέση με το παρελθόν. Στην ξενάγηση που ακολούθησε οι συμμετέχοντες επισκέφτηκαν το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Ολυμπίας Οδού στην περιοχή της Ελευσίνας, το εποπτείο αλλά και το Σταθμό Διοδίων της Ελευσίνας και το κέντρο Διαχείρισης Κυκλοφορίας στην περιοχή του συμπλέγματος των σιράγγων της κακιάς Σκάλας. Κατά τη διάρκεια της ξενάγησης είχαν την ευκαιρία να γνωρίσουν από κοντά τις μόνιμες και προσωρινές εγκαταστάσεις καθώς και να συνομιλήσουν με το προσωπικό. Μας ενημέρωσαν σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εργαζόμενοι σε μια εταιρεία λειτουργίας αυτοκινητοδρόμου, τις ειδικές συνθήκες που έχουν να αντιμετωπίσουν ειδικά υπό συνθήκες ταυτόχρονης Κατασκευής και

Λειτουργίας και δόθηκε έμφαση στο να γίνει αντιληπτό ότι η οδική ασφάλεια είναι υπηρεσία, η οποία δεν γίνεται εύκολα αντιληπτή από τους χρήστες.

Η Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου Α.Ε. διαθέτει ένα σύγχρονο μηχανισμό διοίκησης, συντονισμού και λειτουργίας ο οποίος της επιτρέπει την ταυτόχρονη αναβάθμιση των υφιστάμενων τμημάτων, παράλληλα με την κατασκευή, λειτουργία και συντήρηση του τμήματος της ΠΑΘΕ Μαλιακός-Κλειδί, μήκους 230 χιλιομέτρων. Όλα τα επιμέρους τμήματα της εταιρείας λειτουργούν συνεργατικά προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος για τη συνεχή βελτίωση και κατά το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/χρηστών του Αυτοκινητοδρόμου. Στην παρουσίαση έγινε αναφορά στις προηγμένες εγκαταστάσεις, τις ανταγωνιστικές υπηρεσίες και τις εκσυγχρονισμένες ενέργειες λειτουργίας και συντήρησης ενός Αυτοκινητοδρόμου στα πλαίσια της εξυπηρέτησης των πελατών/χρηστών του, υπό το πρίσμα των ιδιαιτεροτήτων που συνεπάγεται η ταυτόχρονη αναβάθμιση και βελτίωση των υφιστάμενων τμημάτων, λειτουργία και συντήρησή του.



Goody's: "Pursuing excellence at fast casual restaurants"

Στο Study Tour που πραγματοποιήθηκε στο Εστιατόριο της Αλυσίδας Goody's στο Εμπορικό Κέντρο Star City συμμετείχαν παραπάνω από 20 στελέχη από 16 διαφορετικές εταιρίες-μέλη του ΕΙΕΠ, τα οποία χωρίστηκαν σε δύο ομάδες και ξεναγήθηκαν στους χώρους του εστιατορίου. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν

- για το νέο σύστημα παραγγελιοληψίας που χρησιμοποιείται από τα Εστιατόρια και την ευχέρεια που προσφέρει στην εξυπηρέτηση των πελατών
- για το πώς χρησιμοποιείται από τα εστιατόρια της Αλυσίδας η «μαγειρική ευφυΐα» με την οποία είναι εξοπλισμένα τα μηχανήματα στις κουζίνες, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η εξαιρετική ποιότητα των συστατικών και η ομοιόμορφη εικόνα των τελικών προϊόντων
- για την εφαρμογή του Συστήματος HACCP στα εστιατόρια της Αλυσίδας. Η Αλυσίδα Goody's είναι και η πρώτη Αλυσίδα στον κόσμο που πιστοποιήθηκε με το ISO 22000 για τη

συνολική εφαρμογή Συστήματος HACCP σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας σε όλα τα εστιατόρια της Αλυσίδας

- για τη χρήση του ελαιόλαδου για το τηγάνισμα και τη συνολική διαδικασία διαχείρισής του (συχνά φιλτραρίσματα, συμπλήρωση, αλλαγή). Η Αλυσίδα Goody's, μετά από ερευνητικές προσπάθειες τριών και πλέον ετών, είναι η μόνη Αλυσίδα στην Ευρώπη που χρησιμοποιεί μόνο Ελαιόλαδο στο μαγείρεμα.
- για την Υπηρεσία Goody's Delivery που προσφέρεται Πανελλαδικά από όλα τα Εστιατόρια της Αλυσίδας και προσφέρει τη δυνατότητα στους πελάτες της Goody's να απολαύσουν τα προϊόντα Goody's στο σπίτι ή στο γραφείο με ένα μόνο τηλεφώνημα.

Τέλος, οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να «μαγειρέψουν» οι ίδιοι στην κουζίνα Goody's καθώς ένας εκπρόσωπος από κάθε ομάδα παρασκεύασε ένα προϊόν (cheeseburger) υπό την παρακολούθηση της υπόλοιπης

ομάδας. Το Study Tour ολοκληρώθηκε με γεύμα και ανοιχτή συζήτηση. Οι ερωτήσεις αφορούσαν κυρίως στη χρήση ελαιόλαδου, τη στελέχωση και το turnover των εστιατορίων, την εκπαίδευση του προσωπικού, την Αξιολόγηση της Λειτουργικής Ετοιμότητας των Εστιατορίων και την Έρευνα Μυστικού Πελάτη, το επικοινωνιακό υλικό και τα προγράμματα LSM.

Στις ερωτήσεις αυτές απάντησαν οι κκ. Γιώργος Χατζόπουλος (Διευθυντής Διασφάλισης Ποιότητας), Δημήτρης Κριεμπάρδης (Υπεύθυνος Ποιότητας), Ηλίας Τσιγάρας (Υπεύθυνος Εκπαίδευσης), Απόστολος Παπαδιώτης και Χρήστος Κατσαμπέρης (Υπεύθυνοι Περιφέρειας ΝΑ Ελλάδας).

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias | communications