

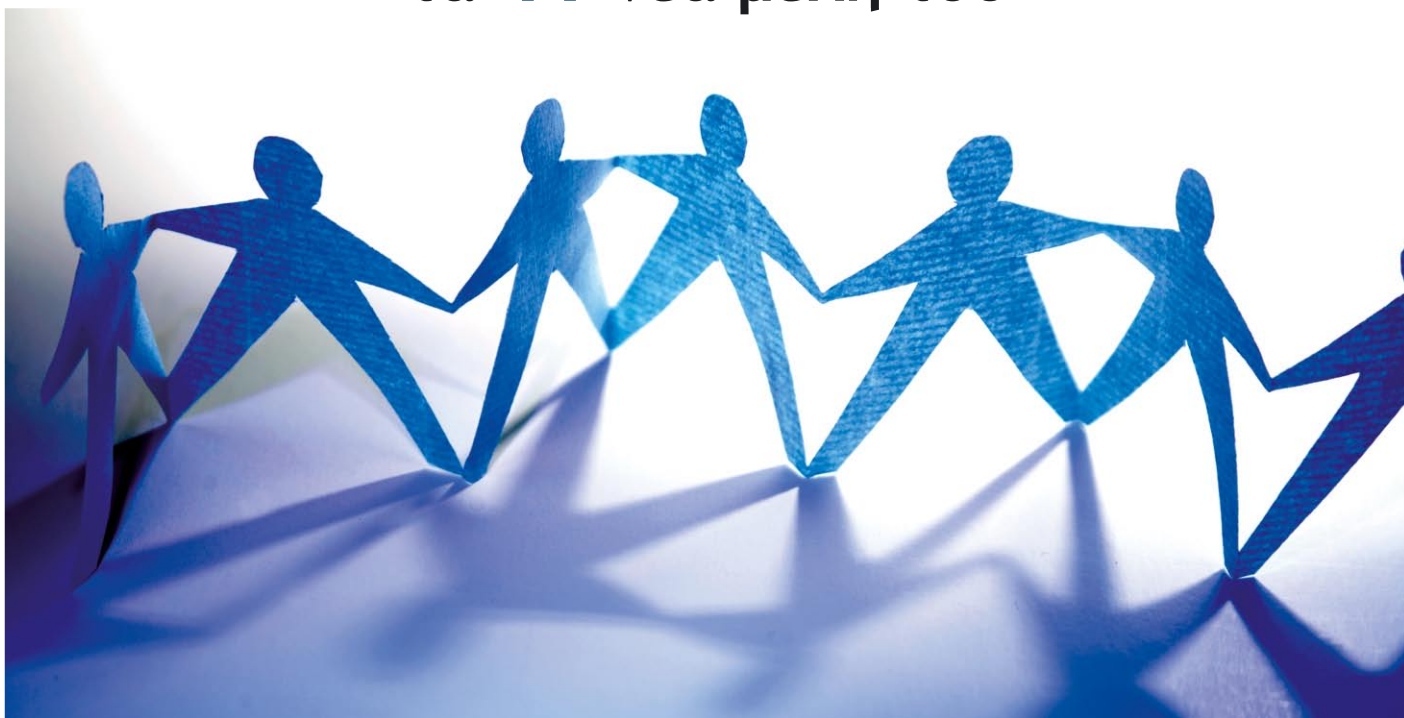


Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

SPECIAL EDITION / ΜΑΡΤΙΟΣ 2011 / ΤΕΥΧΟΣ 15

Το ΕΙΕΠ υποδέχεται το 2011 καλωσορίζοντας τα 11 νέα μέλη του



Η επένδυση στον πελάτη δεν σταματά ποτέ! Αυτό υποστήριξαν -σχεδόν ομόφωνα- τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελάτη που βρέθηκαν στο πρόσφατο συνέδριο του ΕΙΕΠ. Γεγονός που επιβεβαιώνεται με τον καλύτερο τρόπο από τα έντεκα (11) νέα μέλη που προστέθηκαν στην οικογένεια του ΕΙΕΠ τους δύο τελευταίους μήνες. Η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το σύγχρονο όπλο για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις επενδύουν σε αυτό, στη μάθηση, στην τεχνογνωσία και στη διάχυση της κουλτούρας της εξυπηρέτησης του πελάτη. Επιπλέον, οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν τις προσπάθειες που κάνει το ΕΙΕΠ προς αυτή την κατεύθυνση καθώς και το έργο που έχει προσφέρει μέχρι σήμερα, σε συνεργασία πάντα με τα μέλη του. Το ΕΙΕΠ τις ευχαριστεί και τις καλωσορίζει στην οικογένειά του!



B/S/H/

BSH ΟΙΚΙΑΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ Α.Β.Ε.



SOFITEL ATHENS AIRPORT





ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ

Η Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου Α.Ε. έχει την έδρα της στη Λάρισα και αποκλειστικός σκοπός της είναι η μελέτη, κατασκευή, χρηματοδότηση, λειτουργία, συντήρηση και εκμετάλλευση του Αυτοκινητόδρομου Μαλιακός - Κλειδί και όλων των βοηθητικών έργων και σχετικών δραστηριοτήτων. Το έργο που έχει αναλάβει η Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου Α.Ε., αφορά στην κατασκευή ενός σύγχρονου αυτοκινητόδρομου κόστους 1.3 δισ. ευρώ. Πέραν του κατασκευαστικού έργου, η εταιρεία έχει αναλάβει τη λειτουργία και συντήρηση του Αυτοκινητοδρόμου του τμήματος Μαλιακός - Κλειδί για 30 χρόνια, ενός αυτοκινητόδρομου που θα προσφέρει στους μεν οδηγούς και τις οικογένειές τους ασφάλεια και ποιοτικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης, στη δε κοινωνία σεβασμό προς το περιβάλλον, όπως μας το έχουν παρουσιάσει σε workshop που διοργάνωσαν στα πλαίσια της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2011 τον προηγούμενο μήνα.

Ο κος Γιάννης Νασούλης Διευθυντής Λειτουργίας της Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου Α.Ε., δηλώνει

για την πρόσφατη συμμετοχή της εταιρείας στην ομάδα του ΕΙΕΠ πως «η εξυπηρέτηση του πελάτη σε έναν Αυτοκινητόδρομο αποτελεί μια πρόκληση, όχι μόνο λόγω της ιδιαιτερότητας της φύσης των προσφερομένων προς τον πελάτη υπηρεσιών αλλά και λόγω της πρόσφατης εισαγωγής αυτής της έννοιας στην καθημερινότητα του Έλληνα. Μέχρι πριν από κάποια χρόνια δεν θα μπορούσε ίσως εύκολα κάποιος να προσφέρει υπηρεσίες στον οδηγό/πελάτη σε έναν Αυτοκινητόδρομο. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια γίνονται άλματα προς αυτή την κατεύθυνση. Στόχος μας είναι, σε συνεργασία και με το ΕΙΕΠ, να προάγουμε ακόμη περισσότερο το ρόλο του οδηγού στους σύγχρονους ελληνικούς αυτοκινητοδρόμους και να εξελίξουμε ακόμη περισσότερο τις παρεχόμενες προς αυτόν υπηρεσίες μας. Η μέχρι σήμερα πορεία του ΕΙΕΠ, μας έχει αποδείξει πως μέσα από τη συλλογική προσπάθεια μπορούμε όλοι, ο καθένας από την πλευρά του, να συμβάλουμε ενεργά στην αλλαγή της νοοτροπίας και στην υιοθέτηση εταιρικών πολιτικών και

στρατηγικών με καθαρά πελατοκεντρικό προσανατολισμό και χαρακτήρα. Για εμάς εξυπηρέτηση του οδηγού σημαίνει να του παρέχουμε όλες εκείνες τις υπηρεσίες που θα του εξασφαλίσουν ένα ασφαλές και άνετο ταξίδι. Η εξυπηρέτηση έκτακτων περιστατικών, η εξυπηρέτηση των χρηστών της υπηρεσίας ηλεκτρονικών διοδίων eWay, η συνεχής τακτική συντήρηση (οδοστρώματος, φωτισμού κλπ.), η 24ωρη λειτουργία του Κέντρου Διαχείρισης του αυτοκινητοδρόμου και της γραμμής έκτακτης ανάγκης 1866, οι συνεχείς 24ωρες περιπολίες στον αυτοκινητόδρομο, η 10ωρη καθημερινή λειτουργία της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης χρηστών, ο αποχιονισμός του δρόμου, η συντήρηση του πρασίνου, η καθαριότητα και συντήρηση των χώρων στάθμευσης και ανάπαυσης και η δημιουργία σταθμών εξυπηρέτησης αυτοκινητιστών, είναι κάποιες από τις υπηρεσίες που παρέχουμε στους οδηγούς του αυτοκινητοδρόμου. Όλα τα επιμέρους τμήματα της Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου λοιπόν λειτουργούν συνεργατικά προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος μας για τη συνεχή βελτίωση και κατά το δυνατόν καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των οδηγών του Αυτοκινητοδρόμου μας».



ΓΕΦΥΡΑ ΚΑΙ ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η εταιρεία ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. συστάθηκε το 1995 από τη γαλλική

VINCI και έξι ελληνικές κατασκευαστικές εταιρείες, με έδρα το Χαλάνδρι Αττικής και με αποκλειστικό σκοπό τη σύναψη με το Ελληνικό Δημόσιο και την υλοποίηση της Σύμβασης Παραχώρησης της Γέφυρας Ρίου-Αντιρρίου. Ως Παραχωρησιούχος, η ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. έχει την ευθύνη της μελέτης, κατασκευής, χρηματοδότησης, συντήρησης και λειτουργίας της Γέφυρας στη διάρκεια των 42 ετών της περιόδου παραχώρησης. Για να ανταποκριθεί στις δεσμεύσεις της, έχει υπογράψει μέχρι σήμερα περισσότερες από 50 συμβάσεις, στις οποίες συμπεριλαμβάνεται η σύμβαση κατασκευής με την Κατασκευάστρια

Κοινοπραξία καθώς και οι πολυάριθμες αναλυτικές χρηματοδοτικές συμβάσεις με τους Δανειστές. Κατά τη διάρκεια της περιόδου κατασκευής ο Παραχωρησιούχος εξασφάλισε την εύρυθμη διαχείριση όλου του χρηματοδοτικού πλαισίου του έργου καθώς και την κάλυψη των καθημερινών χρηματοδοτικών αναγκών του. Από τον Αύγουστο του 2004, οπότε και έληξε η κατασκευαστική περίοδος και μέχρι τη λήξη της περιόδου παραχώρησης, η ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. είναι υπεύθυνη για την ομαλή λειτουργία του έργου (μέσα στα πλαίσια της σύμβασης παραχώρησης), για τη συντήρησή του και όλες τις απαραίτητες βελτιώσεις, ώστε το έργο να βρίσκεται πάντα στην πρωτοπορία των τεχνολογικών εξελίξεων. Σκοπός της είναι μέσα από τη συμβατικά χρηστή διαχείριση του έργου, η κοινωνική αναβάθμιση της ευρύτερης περιοχής, όπως μας έχουν εξηγήσει και

κατά τη διάρκεια του study tour που διοργάνωσαν με το ΕΙΕΠ τον Ιανουάριο στα πλαίσια της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2011. Για αυτό το λόγο η Γέφυρα έχει αναπτύξει και προτίθεται στο μέλλον να αναπτύξει ακόμα περισσότερο την εμπορική, κοινωνική και κορηγική στρατηγική της. Οι τωρινοί μέτοχοι της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. είναι: VINCI CONCESSIONS, ΑΚΤΩΡ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΕΙΣ, J&P AVAX, ΑΘΗΝΑ



Η ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. είναι η εταιρεία λειτουργίας της Γέφυρας Ρίου-Αντιρρίου στο πλαίσιο

μιας σύμβασης που έχει υπογραφεί το 2004 με την ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε., την παραχωρησιούχο εταιρεία. Είναι, επίσης, αρμόδια για τη διαχείριση

των διοδίων, της κυκλοφορίας και τη συντήρηση της Γέφυρας Ρίου-Αντιρρίου. Από την έναρξη λειτουργίας της η Γέφυρα εξυπηρέτησε εκατομμύρια οδηγούς προσφέροντας τους ασφαλή και γρήγορη διέλευση. Μέτοχοι της εταιρείας είναι οι ίδιες εταιρείες που συμμετέχουν και στη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. Στη ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. και ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε. λειτουργούμε με γνώμονα την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Για εμάς αποτελεί πρωταρχικό και στρατηγικό στόχο η διατήρηση των σχέσεων με τους πελάτες μας, πρέπει να μας θυμούνται για την εξυπηρέτηση που τους παρέχουμε. Προσπαθούμε όχι απλά να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες τους αλλά να ξεπερνάμε τις προσδοκίες τους.

Αυτό καθορίζεται από 4 παράγοντες: α) Προσόντα : οι ικανότητες των στελεχών μας να παρέχουν εξυπηρέτηση, β) Προϊόντα: ποιότητα προϊόντων, γ) Παρουσίαση: η εντύπωση για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας και δ) Πρακτικές : τα συστήματα παροχής εξυπηρέτησης. Πιστεύουμε, ότι οι σχέσεις με τους πελάτες μας δε στηρίζονται μόνο στην οικονομική συναλλαγή. Η πελατειακή πιστότητα, όπως και κάθε άλλη ανθρώπινη σχέση, βασίζεται σε συναισθηματικά στοιχεία. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί για εμάς ένα αποτελεσματικό όχημα για συνεχή βελτίωση των πρακτικών μας και την επικοινωνία μας με το ευρύτερο

εργασιακό μας περιβάλλον για την ανταλλαγή γνώσεων. Το Ινστιτούτο είναι ένα αξιόπιστο εργαλείο, το οποίο συμβάλλει στη διαρκή εκπαίδευση και ενημέρωση μέσα από τις δραστηριότητες του με ημερίδες, σεμινάρια, workshops, έρευνες. Γιατί η Εκπαίδευση είναι η διαδρομή που κάθε επιχείρηση πρέπει να ακολουθήσει, αν θέλει να αναπτυχθεί. Είμαστε βέβαιοι ότι το Ινστιτούτο είναι ο ιδανικός φορέας που θα συντελέσει στην προώθηση σχέσεων αμοιβαίου συμφέροντος μεταξύ των οργανισμών χωρίς να επιδιώκει την πώληση, αλλά την κάλυψη των αναγκών των μελών του με συνέπεια και ειλικρίνεια στην ενημέρωσή τους.

ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ

Η Royal Philips Electronics

Ολλανδίας είναι μια εταιρεία ποικίλων προϊόντων Υγείας και Ευεξίας, η οποία επικεντρώνεται στη βελτίωση της ζωής των ανθρώπων μέσω επίκαιρων καινοτομιών. Ως παγκόσμιος ηγέτης σε προϊόντα υγείας, τρόπου ζωής και φωτισμού, η Philips ενοποιεί τεχνολογίες και σχεδιασμό σε ανθρωποκεντρικές λύσεις, με βάση τις θεμελιώδεις απαιτήσεις των πελατών της και την υπόσχεση της εταιρείας "sense and simplicity".

Με έδρα την Ολλανδία, η Philips απασχολεί περίπου 116.000 υπαλλήλους σε περισσότερες από 60 χώρες σε όλο τον κόσμο. Με πωλήσεις 23 δισεκατομμυρίων Ευρώ το 2009, η εταιρεία ηγείται στον τομέα της καρδιακής φροντίδας, της κλινικής φροντίδας και της οικιακής φροντίδας υγείας, των ενεργειακά αποδοτικών λύσεων φωτισμού και των νέων εφαρμογών φωτισμού, όπως και των προϊόντων τρόπου ζωής για προσωπική ευεξία και ευχαρίστηση, με ισχυρές θέσεις στις επίπεδες τηλεοράσεις, το ανδρικό ξύρισμα και την περιποίηση, τη φορητή ψυχαγωγία και τη στοματική υγιεινή. Τα νέα της Philips βρίσκονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.mediacee-philips.com ή www.philips.com/newscenter. Ο κος **Μάριος Χανδρής**, Country Consumer Care

PHILIPS

Manager, της ΦΙΛΙΠΣ Ελλάς, αναλύει τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της εταιρείας ως μέλος του ΕΙΕΠ -και όχι μόνο. «Έχοντας σαν απώτερο σκοπό, την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών της στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, η Philips σε παγκόσμιο επίπεδο, ενθαρρύνει τη συμμετοχή των Εθνικών οργανώσεων της σε Ινστιτούτα, που αποσκοπούν στη διάχυση της γνώσης σχετικά με αυτό το πολύ ενδιαφέρον και κρίσιμο για την επιτυχία κάθε επιχείρησης αντικείμενο. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται το μοίρασμα των εμπειριών, των μεθόδων και των εργαλείων, που άλλες εταιρείες σε τοπικό ή διεθνές επίπεδο εφαρμόζουν προκειμένου να εξυπηρετούν αποτελεσματικότερα τους καταναλωτές τους, αλλά και το αντίθετο. Ως εταιρεία που είναι ανοικτή στις αλλαγές και στις πρωτοβουλίες σε τοπικό επίπεδο, η Philips αναδεικνύει μέσα από καλά δομημένες διαδικασίες, επιτυχημένα projects που αφορούν στη βελτίωση της εμπειρίας των καταναλωτών και τα εφαρμόζει διεθνώς». Συνεχίζει τις δηλώσεις του λέγοντας, «Όπως καταλαβαίνετε λοιπόν, η συμμετοχή σε Ινστιτούτα που σκοπό έχουν τη βελτίωση της εμπειρίας των καταναλωτών μόνο επωφελής μπορεί

να είναι για τη Philips, τα υπόλοιπα μέλη του Ινστιτούτου αλλά πρωτίστως για τους καταναλωτές. Στα έξι χρόνια λειτουργίας του το ΕΙΕΠ έχει επιδείξει μία σημαντική συνεισφορά στον τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών, με κυριότερη ίσως τη συμβολή του στην καθιέρωση της λειτουργίας της εξυπηρέτησης των πελατών σαν βασικό μοχλό ανάπτυξης των επιχειρήσεων. Οι μελέτες, τα σεμινάρια, τα workshops και η φιλοσοφία που διέπει τη λειτουργία του, μοιάζει πολύ με την κουλτούρα και τις πρακτικές που χρησιμοποιεί και η Philips στο καθημερινό, δύσκολο αλλά και γεμάτο θετικές εμπειρίες αντικείμενο της εξυπηρέτησης πελατών. Για τη Philips, η ικανοποίηση του καταναλωτή σε όλα τα σημεία επαφής του με αυτή (Web, Τηλέφωνο, e-mail και after sales service) αποτελεί θεμελιώδη μοχλό ανάπτυξής της. Η Philips συστηματικά αξιολογεί σε καθημερινή βάση την εμπειρία των καταναλωτών της σε κάθε σημείο επαφής συλλέγοντας δείγματα από μία βάση δεκάδων εκατομμυρίων interactions ανά έτος με τους καταναλωτές της. Η σημασία που δίνεται δε, στην ικανοποίηση των καταναλωτών, αντανakλάται και στο γεγονός ότι η διαρκής και συστηματική παρακολούθηση των αναγκών τους, είναι πάντα μέσα στη management agenda της εταιρείας για πάρα πολλά χρόνια».

BSH ΟΙΚΙΑΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ

Η BSH Οικιακές Συσκευές Α.Β.Ε.

είναι μέλος του ομίλου BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH, ο οποίος έχει παγκόσμια εμβέλεια με ετήσιες πωλήσεις άνω των 8,4 δισεκατομμυρίων ευρώ. Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1967 μετά από τη σύμπραξη της Robert-Bosch GmbH και της Siemens AG. Η BSH προσφέρει μεγάλες οικιακές συσκευές, καταναλωτικά προϊόντα και οικιακή τεχνολογία. Τα τελευταία δέκα χρόνια η εταιρεία έχει αναπτυχθεί ραγδαία. Ξεκινώντας με 13 εργοστάσια σε τρεις χώρες, ανέπτυξε τις δραστηριότητές της συμπεριλαμβάνοντας 41 εργοστάσια σε 13 χώρες στην Ευρώπη, τις ΗΠΑ, τη Λατινική Αμερική και την Ασία. Συμπεριλαμβανομένου του παγκόσμιου δικτύου πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών, η BSH αποτελείται από 60 εταιρείες σε 40 χώρες, και απασχολεί πάνω από 40,000 υπαλλήλους. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στο Μόναχο. Μέσα σε ένα περιεκτικό χαρτοφυλάκιο μαρκών, οι κύριες μάρκες Bosch και Siemens είναι κορυφαία ονόματα σε πωλήσεις στην Ευρώπη. Με έξι επιπλέον μάρκες (Gaggenau, Neff, Thermador, Constructa, Viva και Ufesa), η BSH ικανοποιεί τις μεμονωμένες και διαφορετικές επιθυμίες των καταναλωτών σε σχέση με τις μάρκες και τα προϊόντα τους. Τέσσερις περιφερειακές μάρκες (Pitsos, Profilo, Balay και Coldex) εξασφαλίζουν μια λεπτή εικόνα και υψηλές μετοχές αγοράς στις αντίστοιχες χώρες τους. Η BSH Οικιακές Συσκευές ΑΒΕ έχει την έδρα της στην Κηφισιά, όπου και στεγάζονται ο εμπορικός τομέας και

B/S/H/

BSH ΟΙΚΙΑΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ Α.Β.Ε.

ο τομέας μάρκετινγκ, υποκατάστημα πωλήσεων στη Θεσσαλονίκη, παραγωγική μονάδα οικιακών συσκευών στον Αγ. Ι. Ρέντη και αποθηκευτικούς χώρους στον Ασπρόπυργο Αττικής. Διαθέτει επίσης ένα ολοκληρωμένο δίκτυο service οικιακών συσκευών σε όλη την Ελλάδα, με κεντρικές μονάδες στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα, στο Ηράκλειο Κρήτης και συμβεβλημένα συνεργεία σε όλη την Ελλάδα. Το 1977, η BSH και η Siemens εξαγόρασαν το 60% του μετοχικού κεφαλαίου της ΠΙΤΣΟΣ ΑΕ, μίας ελληνικής εταιρείας οικιακών συσκευών η οποία είχε ιδρυθεί το 1865 και έχει μακρά παράδοση στην εγχώρια αγορά. Από το 1996, η Bosch, η Siemens και η Pitsos δραστηριοποιούνταν από κοινού με την επωνυμία BSP. Το 1998 η μάρκα Gaggenau και το 2002 η μάρκα Neff, ενσωματώθηκαν στην BSP. Πρόσφατα, η εταιρεία μετονομάστηκε σε BSH Οικιακές Συσκευές ΑΒΕ. Κατέχει ηγετική θέση στην ελληνική αγορά με μερίδιο πάνω από 40% όσον αφορά τις λευκές οικιακές συσκευές, ενώ η εξαγωγική της δραστηριότητα αυξάνεται συνεχώς και εκτείνεται στις ευρωπαϊκές χώρες και στην Κύπρο. Ο τζίρος της ανέρχεται στα 266 εκατ. ευρώ, εκ των οποίων τα 53 εκατ. ευρώ αντιστοιχούν στις εξαγωγές. Η εταιρεία απασχολεί παραπάνω από 900 άτομα.

Ο κος Κωνσταντίνος Κωνσταντάρας, Customer Service Manager της εταιρείας σχολιάζει σχετικά με την εγγραφή της

εταιρείας ως μέλος του ΕΙΕΠ. «Οι στόχοι και το όραμα του ΕΙΕΠ είναι αυτά που μας οδήγησαν στην απόφαση να εγγραφούμε ως μέλος του. Δηλαδή θέλουμε να γίνουμε μέτοχοι στη δημιουργία και διάχυση εξειδικευμένης γνώσης στο χώρο της Εξυπηρέτησης πελατών, να υιοθετήσουμε διεθνώς επιτυχημένες πρακτικές, να ανταλλάξουμε βέλτιστες πρακτικές και φυσικά να στοχεύσουμε στην επιβράβευση μας στο τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών. Μελετώντας τα δημοσιεύματα στην Ιστοσελίδα, φαίνεται ότι το έργο σας μέχρι σήμερα είναι αρκετά σημαντικό. Οι δραστηριότητες που έχουν έως τώρα αναπτυχθεί είναι ενδιαφέρουσες και ενισχυτικές στην αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών. Προσδοκούμε στον εμπλουτισμό των γνώσεων και εμπειριών μας μετέχοντας και εμείς στις δραστηριότητες και στα workshops που θα διεξάγονται από το ΕΙΕΠ». Κλείνοντας ο Κ. Κωνσταντάρας προσθέτει πως «σε ένα περιβάλλον υψηλού ανταγωνισμού η ικανοποίηση του πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης. Η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μας, διασφαλίζει την επιτυχημένη πορεία μας ως επιχείρηση. Επιδιώκουμε τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Η επιχειρηματική μας δραστηριότητα προσδιορίζεται από αίσθημα ευθύνης απέναντι στο κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον. Θέλουμε να είμαστε η ανταγωνιστικότερη εταιρεία οικιακών συσκευών στην Ευρώπη και η πρώτη επιλογή των πελατών μας».



CHARTIS

Η Chartis κατέχει ηγετική θέση στη διεθνή αγορά Γενικών Ασφαλειών, με 90 χρόνια αποδεδειγμένης τεχνογνωσίας και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης πελατών. Η ονομασία, που προέρχεται από την ελληνική λέξη «χάρτης», υπογραμμίζει

την πειθαρχημένη, αλλά και ευέλικτη, πορεία της εταιρείας μέσα στις διαρκώς μεταβαλλόμενες αγορές, τους σύνθετους κινδύνους και τις διεθνείς επιχειρηματικές προκλήσεις. Η βασική της δύναμη βρίσκεται στους 40.000 εργαζομένους που συνδυάζουν τη διεθνή εμπειρία με τη δυνατότητα να εξυπηρετούν πελάτες σε περισσότερες από 160 χώρες και πολιτείες. Η Chartis προσφέρει επιχειρηματικές και προσωπικές ασφαλίσεις, με περισσότερα από 500 καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες παγκοσμίως, που, επιπλέον, υποστηρίζονται από την απaráμιλλη

οικονομική ευρωστία. Ως αποτέλεσμα, περισσότεροι από 45 εκατομμύρια πελάτες σε ολόκληρο τον κόσμο βασίζονται στη Chartis για την εξυπηρέτηση των ιδιαίτερων ασφαλιστικών αναγκών τους. Στην Ελλάδα, η Chartis έχει να επιδείξει συνεχή και διακεκριμένη παρουσία από το 1951, αποτελώντας σήμερα ένα σταθερό και φερέγγυο ασφαλιστικό οργανισμό στην ελληνική αγορά. Μέσω των Personal Solutions στηρίζει ιδιώτες και οικογένειες στις καθημερινές ασφαλιστικές ανάγκες τους, ενώ το Private Client Group, με μία ξεχωριστή σειρά προσωποποιημένων

προϊόντων & υπηρεσιών, απευθύνεται στις ειδικές απαιτήσεις ιδιωτών με υψηλής αξίας περιουσιακά στοιχεία.

Τα Business Solutions συνδράμουν μεγάλες εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις στις εξειδικευμένες επιχειρηματικές απαιτήσεις τους στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, ενώ τα Smart Business Solutions έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να προσφέρουν έξυπνες και πρακτικές λύσεις σε πάνω από 400 κατηγορίες αναπτυσσόμενων μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Η κα **Αικατερίνη Κρέτση**, Supervisor Customer Service Group, ο κος **Χρήστος Αθανασάκης**, Assistant Supervisor Customer Service Group και η κα **Γεωργία Γεωργακοπούλου**, Claim Service Supervisor Customer Service Group καταθέτουν τις απόψεις τους για έργο του ΕΙΕΠ και τη συμμετοχή της εταιρείας ως μέλος του Ινστιτούτου. «Θεωρούμε ότι θα υπάρχει υποστήριξη από

έναν φορέα με πλούσιο επιστημονικό υλικό, με τη δυνατότητα μετάδοσης πληροφοριών και γνώσεων αλλά και την ικανότητα να φέρνει σε επαφή επιχειρήσεις με το ίδιο όραμα για την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών. Μέσα στο πλαίσιο αυτό, θα έχουμε την ευκαιρία τόσο να προβάλλουμε την Εταιρική μας Κουλτούρα στην εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και να λάβουμε γνώση από την προβολή των πρακτικών άλλων εταιρειών ώστε να βελτιωθούμε περαιτέρω αλλά και να συμβάλλουμε στους στόχους του Ινστιτούτου. Η πρώτη επαφή μας με το Ινστιτούτο πραγματοποιήθηκε κατά τη διοργάνωση της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. Οι εντυπώσεις που αποκομίσαμε ήταν πολύ καλές, όχι μόνο αναφορικά με την οργάνωση αλλά και λόγω της ενδιαφέρουσας θεματολογίας. Όσον αφορά στο μέλλον, η αμφίδρομη συνεργασία πιστεύουμε ότι θα προσφέρει

τα απαραίτητα εφόδια για το καλύτερο αποτέλεσμα στον τομέα της εξυπηρέτησης. Η επίτευξη του ιδανικού αποτελέσματος σε μια ουσιαστική σχέση πελάτη και εταιρείας αποτέλεσε το κίνητρο για τη δημιουργία του τμήματος customer service group στην εταιρεία μας. Η ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση είναι μια από τις βασικές αρχές της κουλτούρας και του τρόπου λειτουργίας μας και αφορά τόσο στον εσωτερικό όσο και στον εξωτερικό πελάτη. Η πρακτική αυτή μας δίνει τη δυνατότητα να ανταπεξέλθουμε σε δύσκολες περιόδους αλλά και να κερδίσουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μακροπρόθεσμα. Για τους λόγους αυτούς, η επικέντρωση στον πελάτη είναι ένα από τα κριτήρια επιλογής των νέων συναδέλφων αλλά και το αντικείμενο συχνών εκπαιδεύσεων μας με στόχο να γινόμαστε συνεχώς καλύτεροι».



COMERAGON

Η **Comergon** είναι μία Ανώνυμη Εταιρεία Μεσιτών Ασφαλίσεων που ιδρύθηκε το 1997 και δραστηριοποιείται - εξειδικεύεται στις επιχειρηματικές ασφαλίσσεις ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων. Η ασφαλιστική εμπειρία των μετόχων της όμως, ξεκινά, το 1970. Η εταιρεία στεγάζεται σε ιδιόκτητα γραφεία στο Μαρούσι και απασχολεί 15 πεπειραμένα στελέχη και 5 εξωτερικούς συμβούλους. Συνεργάζεται αποκλειστικά με «αξιολογημένες» ασφαλιστικές εταιρείες. «Η Comergon ως μία εταιρεία παροχής ασφαλιστικών υπηρεσιών, πιστή στις αρχές της ΕΚΕ, έχει διαμορφώσει συγκεκριμένη στρατηγική σχετικά με την Εξυπηρέτηση των Ασφαλισμένων της», δηλώνει ο

Πρόεδρος του Δ.Σ. της εταιρείας, κος **Δημήτρης Ζαφειρίου**. «Θεωρούμε το

ΕΙΕΠ σημαντικό φορέα γνώσης - εμπειρίας πάνω στο θέμα αυτό. Έτσι επιδιώξαμε τη συμμετοχή μας στα δρώμενά του, για να έχουμε μία αμφίδρομη πηγή ενημέρωσης. Θεωρούμε, επίσης, σημαντική τη συμβολή του Ινστιτούτου στη διαμόρφωση της 'διά βίου μάθησης' πάνω στο θεμελιώδη τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών και ευελπιστούμε στη δυνατότητα βελτιώσεως των γνώσεων και πρακτικών αλλά και ενημέρωσης πάνω στις εξελίξεις της Εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων μας. Στην πελατοκεντρική φιλοσοφία που έχουμε θεσπίσει, η Εξυπηρέτηση των Πελατών αποτελεί θεμελιώδη πυλώνα αύξησης πόρων και καλής φήμης. Πιστεύουμε ότι η ανάπτυξη της εταιρείας μας βασίζεται σημαντικά στην υψηλή

Διατηρησιμότητα των υφιστάμενων ασφαλισμένων μας, οι οποίοι αποτελούν και πηγή νέων πελατών.

Ως εκ τούτου, η αποτελεσματική και ολοκληρωμένη Εξυπηρέτηση Πελατών, υπό την έννοια της ανταπόκρισής μας στις απαιτήσεις των ασφαλισμένων μας και ικανοποίησης των αιτημάτων τους, είναι πρωταρχικό μέλημα και στόχος μας. Δια την υλοποίηση των αναφερόμενων παραπάνω στόχων, έχουμε δομήσει διαδικασίες τακτικής ενημέρωσης των ασφαλισμένων μας με Επιστολές - Newsletter κλπ, συγκεκριμένη διαδικασία παρακολούθησης των μεταβολών και ανανεώσεων των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, ειδική υπηρεσία Διαχείρισης των Ζημιών, ενώ υπάρχει Υπηρεσία ενημέρωσης και αντιμετώπισης των παραπόνων, υποδείξεων και προτάσεων των ασφαλισμένων μας».

EUROBANK FINANCIAL PLANNING SERVICES

Η **Eurobank Financial Planning Services**, έχει ως κύρια δραστηριότητα την ενημέρωση των πελατών της Τράπεζας για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους. Ιδρύθηκε



Eurobank

Financial Planning Services

τον Ιούλιο του 2006 και έκτοτε βρίσκεται σε μία ταχύτατα αναπτυξιακή πορεία, επεκτείνοντας πλέον τις δραστηριότητές της και αυξάνοντας συστηματικά τον

κύκλο εργασιών της. Κινητήρια δύναμη στην επίτευξη των φιλόδοξων στόχων της Eurobank EFG Financial Planning Services, αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό της. Σε αυτό παρέχεται ένα πρωτοποριακό εργασιακό περιβάλλον με δυνατότητες εξέλιξης και επαγγελματικής επιτυχίας.



IBI GROUP HELLAS

Η IBI Group έχει την έδρα της στο Μαρούσι και λειτουργεί στην Ελλάδα από το 1999

με ευρύ γνωστικό και πρακτικό πεδίο στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση, στην υποστήριξη και στη συντήρηση του λογισμικού των Έξυπνων Συστημάτων Μεταφορών (Intelligent Transportation Systems- ITS) και τηλεπικοινωνιών για αυτοκινητόδρομους, σιδηροδρομικά δίκτυα και άλλες υποδομές μεταφορών. Σήμερα, η IBI Group έχει 68 γραφεία παγκοσμίως με ανθρώπινο δυναμικό που ξεπερνάει τις 2500. Ο κος **Richetta Antulio**, Διευθυντής της IBI Group Hellas S.A., αναφέρει τους στόχους που θέλει να υλοποιήσει η εταιρεία με την ένταξη

της στην οικογένεια του ΕΙΕΠ. «Η ένταξη της εταιρείας μας ως μέλος στο Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών έχει ως αρχικό στόχο την ενδυνάμωση και βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των πελατών μας. Θεωρούμε μέσα από τις δράσεις του θα μας δώσει τη δυνατότητα να υιοθετήσουμε πρακτικές για την καλύτερη εξυπηρέτηση και να ανταλλάξουμε πρακτικές με τα υπόλοιπα μέλη με απώτερο σκοπό τη σωστή και διαρκή εξυπηρέτηση των πελατών μας. Γνωρίζοντας ότι το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός με σκοπό την καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης του πελάτη-πολίτη καθώς και την προώθηση και ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων αυτό από μόνο δείχνει την αφοσίωση στο να προσφέρει καινοτομίες

στην εξυπηρέτηση. Πιστεύουμε στη μακροχρόνια σχέση με τους πελάτες μας και οι δράσεις του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών μπορούν να βοηθήσουν παρέχοντας τα κατάλληλα εργαλεία προς αυτή την κατεύθυνση. Στο μέλλον θα θέλαμε το Ινστιτούτο να παρέχει εκπαίδευση και να έχει τη δυνατότητα να πιστοποιεί το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών (όπως η πιστοποίηση ISO). Τέλος, εξυπηρέτηση του πελάτη για την IBI Group σημαίνει ένας διαρκής αγώνας δρόμου για να προσφέρουμε ποιότητα στην εξυπηρέτηση, κερδίζοντας και διατηρώντας την εμπιστοσύνη του. Άλλωστε δεν είναι και τυχαίο, ότι ο πρώτος κανόνας στις επιχειρήσεις αναφέρει: 'Αν δεν προσέξεις τον πελάτη σου, κάποιος άλλος θα το κάνει'».

SOFITEL ATHENS AIRPORT

ΤΟ ΠΡΩΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το ξενοδοχείο 5 αστέρων, Sofitel Athens Airport, άνοιξε στην Αθήνα στις 12 Νοεμβρίου 2001. Είναι το πρώτο ξενοδοχείο αεροδρομίου στην Ελλάδα και βρίσκεται μόλις λίγα βήματα από το χώρο αφίξεων του Διεθνούς Αερολιμένα Ελευθέριος Βενιζέλος. Η στρατηγική του θέση σε μια ανερχόμενη περιοχή της Αττικής με έντονο επενδυτικό ενδιαφέρον καθιστά το Sofitel Athens Airport πόλο έλξης επιχειρηματικών και άλλων δραστηριοτήτων. Η θέση του ξενοδοχείου πάνω στον πιο σύγχρονο οδικό άξονα της ευρύτερης περιοχής της Αθήνας (Αττική Οδός) κάνει την πρόσβαση στο Sofitel Athens Airport ιδιαίτερα εύκολη και άμεση από οποιοδήποτε σημείο της Αθήνας είτε με ιδιωτικό αυτοκίνητο είτε με μέσα μαζικής μεταφοράς. Το ιστορικό κέντρο της Αθήνας, η Ακρόπολη, το λιμάνι του Πειραιά, το ακρωτήριο του Σουνίου και οι μεγάλοι Εθνικοί οδικοί άξονες απέχουν μεταξύ 20 λεπτών και μίας ώρας από το ξενοδοχείο.

Το Sofitel Athens Airport διαθέτει 345 δωμάτια, συμπεριλαμβανομένων 12 σουιτών και μίας Προεδρικής. Η

αρχιτεκτονική γραμμή του κτιρίου, σχεδιασμένη από τον αρχιτέκτονα Corbé Michel, είναι απλή με κλασικούς αρχιτεκτονικούς όγκους ενώ το εσωτερικό του κτιρίου που επιμελήθηκε ο διακοσμητής Virgile Bressan χαρακτηρίζεται από απεριττη πολυτέλεια με σκοπό την άνεση και τη λειτουργικότητα.

Το Sofitel Athens Airport είναι επίσης πλήρως εξοπλισμένο σε τεχνολογικό εξοπλισμό με εξειδικευμένες διεθνείς τεχνικές προδιαγραφές τόσο στα δωμάτια όσο και στους κοινόχρηστους χώρους. Ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα αποτελεί η ποικιλία και η ποιότητα των άρτια εξοπλισμένων χώρων του συνεδριακού του κέντρου που είναι έτοιμοι να φιλοξενήσουν από μία ολιγομελή συνάντηση μερικών ατόμων μέχρι και ένα μεγάλο επαγγελματικό συνέδριο εκατοντάδων συνέδρων. Συνολικά διαθέτει 11 συνεδριακούς χώρους από 20 μέχρι 600 τετραγωνικά μέτρα. Επίσης διαθέτει έναν VIP χώρο συνεδριάσεων (Board Meeting Room) και ένα Ballroom. Το ξενοδοχείο διαθέτει δύο executive ορόφους, δύο μπαρ και δύο εστιατόρια μεσογειακής και διεθνούς Gourmet κουζίνας με επικεφαλής τον Έλληνα

chef, Φάνη Στάθη. Οι πελάτες του Sofitel Athens Airport έχουν τη δυνατότητα να απολαύσουν την ζεστή και φιλόξενη ατμόσφαιρα ενός εκλεπτυσμένου και απεριττου χώρου που συνδυάζει τη Γαλλική παράδοση του "εϋ ζην" με την ελληνική φιλοξενία.

Η αλυσίδα SOFITEL μέλος του ομίλου ACCOR έχει παρουσία σε 40 χώρες με 130 ξενοδοχεία. Ο όμιλος Accor, διαθέτοντας παγκόσμια δύναμη και όντας ευρωπαϊκός ηγέτης της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, προσφέρει στους πελάτες του περισσότερα από 40 χρόνια εμπειρίας στο χώρο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων:

- Τα ξενοδοχεία, **Sofitel, Pullman, MGallery, Novotel, Mercure, Suitehotel, Adagio, ibis, all seasons, Etap Hotel, Formule 1, hotelF1 και Motel 6**, εκπροσωπούν ένα σύνολο 4.200 ξενοδοχείων και πάνω από 500.000 δωματίων σε 90 χώρες. Ο κος **Γιώργος Σταύρου**, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing της εταιρείας, τονίζει τη σημαντικότητα της εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο του. «Η εξυπηρέτηση πελάτη είναι η βάση της «ξενοδοχίας», αποτελώντας το Α και το Ω στην παροχή υπηρεσιών διαμονής, εστίασης, ψυχαγωγίας και επαγγελματικών συναντήσεων. Κάθε ξενοδοχείο, είτε αποσκοπεί μόνο

στην ικανοποίηση των παραπάνω βασικών αναγκών σε πόλη ή θέρετρο, είτε τις συνδυάζει με άλλα προϊόντα όπως π.χ. ιαματικός τουρισμός, casino, αγροτουρισμό κλπ, οφείλει να έχει πελατοκεντρική νοοτροπία και να εστιάζεται στις βασικές αρχές του κύκλου εξυπηρέτησης πελατών: γνώση και κατανόηση των αναγκών του πελάτη, προσαρμογή παρεχόμενων υπηρεσιών, συνεχή σχετική εκπαίδευση προσωπικού, αποτελεσματική μέτρηση ικανοποίησης πελατών, παρακολούθηση και διαχείριση των αποτελεσμάτων για περαιτέρω βελτίωση των

υπηρεσιών του. Το SOFITEL ATHENS AIRPORT βασίζει τη λειτουργία του στα παραπάνω, ακολουθώντας τις κατευθυντήριες γραμμές της μάρκας Sofitel και χρησιμοποιώντας τα πολύτιμα εργαλεία/μεθόδους που έχει αναπτύξει για την εξυπηρέτηση πελατών διεθνώς».

Συνεχίζει λέγοντας «Γίναμε μέλος γιατί, έχοντας παρακολουθήσει τον τελευταίο καιρό άμεσα και έμμεσα κάποιες δραστηριότητες του ΕΙΕΠ, καταλάβαμε ότι γίνεται μια πολύ σοβαρή προσπάθεια για την ανάπτυξη και την προώθηση της εξυπηρέτησης

πελατών στην χώρα μας, την οποία και επικροτούμε. Ως μέλος πολυεθνικής αλυσίδας έχουμε τη δυνατότητα γνώσης διεθνών πρακτικών ΕΠ του κλάδου μας, πιστεύουμε όμως ότι η κατανόηση και η ανταλλαγή πρακτικών εξυπηρέτησης πελατών, από εταιρείες άλλων κλάδων που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας, θα μας βοηθήσει να προσαρμόσουμε όπως και να βελτιώσουμε τη λειτουργία μας τοπικά.

Προσδοκούμε στη συνέχιση του θετικού έργου με τον ίδιο ζήλο και ενέργεια για την επίτευξη των στόχων του».

VIVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες (www.viva.gr) ιδρύθηκε το 2005 με σκοπό την παροχή καινοτόμων OnLine υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας τόσο για εταιρείες (B2B) όσο και τελικούς καταναλωτές (B2C). Η εταιρεία ανήκει κατά 100% στη REALIZE AE (www.realize.gr), ηγετική εταιρεία στον Κλάδο της Πληροφορικής με ειδίκευση: στο σχεδιασμό και ανάπτυξη τραπεζικών εφαρμογών, στο σχεδιασμό και ανάπτυξη Διαδικτυακών Εφαρμογών (Web-Based Applications) και τη διασύνδεσή τους με Πληροφορικά Συστήματα και στην παροχή υπηρεσιών Online & Τεχνολογικού Marketing και Επικοινωνίας. Στις υπηρεσίες που έχει αναπτύξει και διαθέτει η VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες μεταξύ άλλων περιλαμβάνονται:

α) Υπηρεσίες B2B: Virtual Τηλεφωνικά κέντρα Νέας Γενιάς, Εφαρμογές που ενοποιούν το Internet και την Τηλεφωνία και Εφαρμογές παροχής υπηρεσιών μέσω κινητού ή σταθερού τηλεφώνου. Μέχρι σήμερα έχει αναπτύξει με επιτυχία ένα σύνολο από έργα μεγάλης κλίμακας για ένα εκτεταμένο πελατολόγιο που περιλαμβάνει τόσο εταιρείες του

Ιδιωτικού τομέα καθώς και πλήθος μικρομεσαίων επιχειρήσεων και διαδικτυακών εμπόρων.

β) Υπηρεσίες B2C: VoIP Τηλεφωνία και ένα σύνολο από Τηλεπικοινωνιακά IN Services (Intelligent Network Services), Υπηρεσίες μεταφορών και Ticketing (όπως online διάθεση ακτοπλοϊκών και αεροπορικών εισιτηρίων, εισιτηρίων ΚΤΕΛ και ΟΣΕ, κρατήσεις ξενοδοχείων, κρατήσεις Ταξί, ενοικίαση αυτοκινήτου κλπ). Για την παροχή ολοκληρωμένων (end-to-end) υπηρεσιών η VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες είναι: Αδειοδοτημένος Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος από την ΕΕΤΤ (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων), Αδειοδοτημένος πάροχος Τουριστικών Υπηρεσιών από τον ΕΟΤ και Μέλος της IATA (International Air Transport Association). Με αφορμή την ένταξη της VIVA Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στην οικογένεια του ΕΙΕΠ, ο κος **Χάρης Καρώνης**, Γενικός Διευθυντής της εταιρείας δήλωσε: «Η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των πελατών μας καθώς και η οικοδόμηση σχέσης εμπιστοσύνης μαζί τους αποτελούν κεντρικούς άξονες της στρατηγικής μας. Αποτελεί βαθιά μας πεποίθηση ότι το να καταφέρουμε να ξεπερνάμε κάθε φορά τις προσδοκίες των πελατών μας είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την επιτυχή πορεία και το μέλλον του Οργανισμού μας. Η εταιρεία μας παρέχει υπηρεσίες σχεδόν αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Ο ταχύτατος ρυθμός ανάπτυξης της



OnLine αγοράς δημιουργεί συνεχώς νέα δεδομένα, απαιτώντας εγρήγορη και προσαρμογή στις νέες ανάγκες και προφίλ των διαδικτυακών πελατών αλλά και τις συνθήκες που πλαισιώνουν την εν λόγω αγορά (π.χ. η Χρήση των Social Media στην εξυπηρέτηση των πελατών, η διαχείριση δημοσιότητας που πλέον δημιουργούν οι πελάτες μέσω διαδικτύου κλπ.). Γι' αυτό και η επένδυση σε νέες τεχνολογίες, προηγμένα συστήματα και πρωτίστως στους ανθρώπους μας, αποτελεί μια αδιάκοπη διαδικασία προκειμένου να διατηρούμε ψηλά το επίπεδο της συνολικής εμπειρίας που αποκομίζουν οι πελάτες μας. Η συμμετοχή μας στο Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί αδιαμφισβήτητη μια πολύτιμη ευκαιρία ανταλλαγής εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών με άλλους Οργανισμούς διαφόρων κλάδων δραστηριότητας που μοιράζονται τις ίδιες πελατοκεντρικές αξίες. Σήμερα καθίσταται περισσότερο από ποτέ αναγκαία αυτού του είδους η «εξωστρέφεια» προκειμένου οι Οργανισμοί να αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικότερα τις προκλήσεις των καιρών».

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος

Επιμέλεια Έκδοσης

boussias | communications