

Νέο Διοικητικό Συμβούλιο για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Ο κ. Γιώργος Βασιλαράς Πρόεδρος του νέου Δ.Σ.

Την Τρίτη 11 Μαΐου 2010 και ώρα 18:30, στο Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία, συνήλθαν, ύστερα από πρόσκληση, τα μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σε Τακτική Γενική Συνέλευση και για τη διενέργεια Αρχαιρεσιών Ανάδειξης νέου Διοικητικού Συμβουλίου. Ειδικότερα, προσήλθαν 38 οικονομικά τακτοποιημένες εταιρείες-μέλη του ΕΙΕΠ και έχοντας τη νόμιμη απαρτία της Γ.Σ., ξεκίνησε η συζήτηση των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης. Θέματα της εν λόγω διάταξης ήταν η Έκθεση Δραστηριοτήτων του ΕΙΕΠ,



Το νέο Δ.Σ. του ΕΙΕΠ στο πλαίσιο της εκδήλωσης των Εθνικών Βραβείων με τον παρουσιαστή Β. Περρή. Από αριστερά: Α. Μυρόπουλος, Γ. Βασιλαράς, Α. Χατζηϊσαάκ, Γ. Παναγιωράκης, Δ. Γεωργόπουλος, F. Thibaut και Ν. Δούσης

η Έκθεση Πεπραγμένων, το Πλάνο Δράσης, ο Οικονομικός Απολογισμός και η Απαλλαγή του Δ.Σ. από κάθε ευθύνη, η Παρουσίαση των Υποψηφίων και οι Εκλογές Ανάδειξης νέου Δ.Σ. Με τη λήξη των εργασιών ακολούθησε δεξίωση στο χώρο του ξενοδοχείου.

Μήνυμα Προέδρου

«Αγαπητά Μέλη,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών συμπληρώνει ήδη έξι χρόνια ζωής και το νέο Διοικητικό Συμβούλιο που αναδείχθηκε από τις εκλογές του περασμένου Μαΐου καλείται να ανταποκριθεί στις εξαιρετικές προσδοκίες που εύλογα δημιουργήθηκαν από τα επιτεύγματα των προηγούμενων ετών.

Το απερχόμενο Διοικητικό Συμβούλιο υπό την Προεδρία του Καθηγητή Γιώργου Παναγιωράκη αφήνει ως παρακαταθήκη ένα σημαντικότατο έργο:

Την επιτυχημένη εισαγωγή του θεσμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, το θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, ένα ακόμη εξαιρετικά επιτυχημένο συνέδριο κορυφής, παραπάνω από είκοσι εκπαιδευτικές συναντήσεις, σημαντικότερη πρόοδο στον τομέα της πιστοποίησης επαγγελματιών στην Εξυπηρέτηση Πελατών και μία βάση μελών που συνεχώς αυξάνεται και που αισίως ξεπέρασε το 2009

τις εβδομήντα εταιρείες. Και όλα αυτά επιτεύχθηκαν παρά τις αντίξοες οικονομικές συγκυρίες και μια περιρρέουσα ατμόσφαιρα που δεν είναι και η πλέον ευνοϊκή.

Το νέο Διοικητικό Συμβούλιο καλείται λοιπόν να συνεχίσει τη σημαντική αυτή προσπάθεια και να επιμείνει σε τρεις άξονες δράσης:

- την ενημέρωση και την εκπαίδευση των μελών αλλά και της ευρύτερης επιχειρηματικής κοινότητας γύρω από θέματα εξυπηρέτησης πελατών με έμφαση στη διάχυση καινοτόμων πρακτικών από την Ελλάδα και το εξωτερικό
- την αναγνώριση και την επιβράβευση εξαιρετικών συμπεριφορών και προσπαθειών στο πεδίο της Εξυπηρέτησης Πελάτη μέσω των Εθνικών Βραβείων αλλά και της Εθνικής Εβδομάδας
- την πιστοποίηση επαγγελματιών στα πλαίσια που ορίζουν οι Ευρωπαϊκές Οδηγίες και διαχειρίζεται το ΕΚΕΠΙΣ

Νέο Διοικητικό Συμβούλιο για το ΕΙΕΠ

σελ. 1

Τα Εκπαιδευτικά Σεμινάρια Συνεχίστηκαν και τον Μάιο

σελ. 2

Δύο νέες εταιρείες στην οικογένεια του ΕΙΕΠ

σελ. 3

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι Γεγονός

σελ. 4

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias communications

περιεχόμενα

Παράλληλα συνεχίζουμε να επιδιώκουμε τη διεύρυνση της βάσης των μελών του Ινστιτούτου καθώς πιστεύουμε ότι η συμμετοχή στο ΕΙΕΠ όχι μόνο συνεπάγεται σημαντικά οφέλη για τις εταιρείες- μέλη αλλά μας επιτρέπει να επιταχύνουμε και να

ενισχύσουμε την προσπάθεια για διαρκή βελτίωση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη στην πατρίδα μας, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.
Το ΕΙΕΠ μεγαλώνει, εξελίσσεται, καινοτομεί και ελπίζουμε ότι τα επόμενα δύο χρόνια θα

είναι ακόμη πιο συναρπαστικά!
Ευχές για ένα δροσερό και ξεκούραστο καλοκαίρι,

Γιώργος Π. Βασιλαράς
Πρόεδρος

Τίτλοι και Αρμοδιότητες των νέων μελών του Δ.Σ.

ΘΕΣΗ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΤΑΙΡΙΑ	ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΣΗΣ
ΠΡΟΕΔΡΟΣ	Γιώργος Βασιλαράς	Goody's	Διευθυντής Λειτουργίας & Ποιότητας
ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: Υπεύθυνος για Θέματα Οργάνωσης & Λειτουργίας Διοικητικής Ομάδας	Δημήτρης Γεωργόπουλος	GENIKI Bank	Γενικός Εμπορικός Διευθυντής
ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ: Υπεύθυνος για Θέματα Διαχείρισης Μελών	Νίκος Δούσης	Infoassist	Διευθύνων Σύμβουλος
ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ	Frank Thibaut	Αττικές Διαδρομές	Διευθυντής Διοδίων και Εμπορικής Διαχείρισης
ΤΑΜΙΑΣ	Αρτέμης Μυρόπουλος	Response	Partner, Linkage
ΜΕΛΟΣ: Υπεύθυνος για Θέματα Πιστοποίησης και Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων	Γιώργος Πανηγυράκης	Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών	Καθηγητής Marketing ΟΠΑ, Διευθυντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA
ΜΕΛΟΣ: Υπεύθυνος για Θέματα Οργάνωσης Εκδηλώσεων	Αβραάμ Χατζηισαάκ	Diageo	Διευθυντής Ανάπτυξης Εμπορικών Ικανοτήτων

Ως αναπληρωματικοί προκρίθηκαν:

Η «ECDL Hellas» του Ομίλου Peoplecert με εκπρόσωπο τον κ. Κωνσταντίνο Κεσεντέ, και
Η εταιρεία «ΑΤΕxcelixi» με εκπρόσωπο τον κ. Μιχάλη Γιαννουλέα.

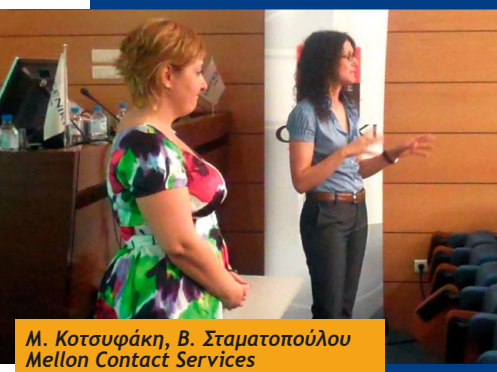
Ως μέλη της Ελεγκτικής Επιτροπής, προσφέρθηκαν και ανέλαβαν κατόπιν εγκρίσεως της Γενικής Συνέλευσης:

Η εταιρεία «Boussias Communications» με εκπρόσωπο τον κ. Μιχάλη Μπούσια,
Ο «Όμιλος Εταιρειών Mellon» με εκπρόσωπο την κα Βάλα Μάρκου, και
Η εταιρεία «SAS Institute» με εκπρόσωπο τον κ. Μάριο Μαντζουρογιάννη.

Τα Εκπαιδευτικά Σεμινάρια συνεχίστηκαν και τον Μάιο

«Το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με την Mellon Contact Services διοργάνωσε με επιτυχία την Πέμπτη, 27 Μαΐου 2010 στο Αμφιθέατρο της GENIKI Bank εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα «Διαχείριση καθυστερημένων οφειλών: τάσεις, εργαλεία». Οι εισηγήτριες, κα Μαρία Κοτσυφάκη, Director of Operations και η κα Βασιλική Σταματοπούλου, Senior Consultant παρουσίασαν μία ενδιαφέρουσα θεματολογία σε πάνω από 60 στελέχη επιχειρήσεων. Οι παρευρισκόμενοι ενημερώθηκαν για την τάση της διαχείρισης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων, για την εικόνα του δανεισμού στην Ελλάδα

όπως επίσης και για τα εργαλεία που θα πρέπει να χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι της πρώτης γραμμής συμβάλλοντας σημαντικά στη μετατροπή του οφειλέτη - πελάτη σε ευχαριστημένο - συνεπή πελάτη. Το σεμινάριο έδωσε τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να ανταλλάξουν απόψεις καθώς σήμερα όλοι οι οργανισμοί, ανεξαρτήτως κλάδου, αναζητούν τρόπους για την αντιμετώπιση της κρίσης που επικρατεί».



Μ. Κοτσυφάκη, Β. Σταματοπούλου
Mellon Contact Services





Η hellas online είναι ένας από τους ισχυρότερους παρόχους ολοκληρωμένων ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Με τις πιο αξιόπιστες νέες τεχνολογικές λύσεις που διαθέτει, παρέχει ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για οικιακούς πελάτες, καθώς επίσης και υπηρεσίες για επαγγελματίες, επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους και για μεγάλους οργανισμούς. Η εταιρεία προσελκύει την πλειοψηφία των νέων συνδρομητών της αγοράς, με αποτέλεσμα η συνολική LLU πελατειακή βάση της - στις 24.11.2009 - να ανέρχεται σε 268.295 πελάτες, που αντιστοιχούν σε 28,6% μερίδιο αγοράς.

Η hellas online και η Vodafone, στο πλαίσιο της στρατηγικής τους συνεργασίας, ξεκίνησαν πρόσφατα την υλοποίηση των εμπορικών συνεργιών με την διάθεση των πρώτων συνδυαστικών πακέτων κινητής, σταθερής τηλεφωνίας και adsl internet για οικιακούς συνδρομητές.

Ο κ. Βασίλης Καλογιάννης, Director Customer Operations της εταιρείας, δήλωσε σχετικά με την απόφαση της εταιρείας να ενισχύσει την προσπάθεια του ΕΙΕΠ πως

«Η άριστη εξυπηρέτηση πελατών είναι ένας από τους τρεις βασικούς πυλώνες της επιχειρηματικής στρατηγικής της hellas online. Επενδύουμε συστηματικά και σημαντικά κονδύλια στον τομέα αυτό ώστε οι συνδρομητές μας να έχουν την πιο άμεση, αξιόπιστη και ποιοτική εξυπηρέτηση. Η εμπειρία του πελάτη είναι το βασικό όχημα προς την επιτυχία. Μία επιτυχία που βασίζεται στις αξιόπιστες, τεχνολογικά προηγμένες παρεχόμενες υπηρεσίες και

στον πελατοκεντρικό προσανατολισμό.

Ένας από τους λόγους που γίναμε μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν και η βελτιστοποίηση των πρακτικών που ακολουθούμε. Το Ινστιτούτο είναι ο μοναδικός αλλά και αξιόπιστος φορέας πάνω στην ενότητα «Πελάτης».

Είμαστε σίγουροι, πως μέσα από τις δράσεις του Ινστιτούτου θα εντοπίσουμε και θα ανταλλάξουμε καλές πρακτικές και με τα υπόλοιπα μέλη, ανεβάζοντας τον πήχη ψηλά.

Σταθμός στη μέχρι τώρα συνεργασία μας με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν τα «Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών», τα οποία διοργάνωσε με επιτυχία το Ινστιτούτο για πρώτη φορά στη χώρα μας, καθώς μέσα από διαφανείς και ξεκάθαρες διαδικασίες έδωσε τη δυνατότητα να λάβουν μέρος 84 εταιρείες από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, ανεξαρτήτου κλάδου και μεγέθους».

BMW Group Hellas



Η BMW Hellas έχει την έδρα της στην Γλυφάδα και είναι θυγατρική εταιρεία του BMW Group. Λειτουργεί στην Ελλάδα από το 2003 και είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση όλων των προϊόντων του Ομίλου BMW, μέσω του πλήρους εξοπλισμένου και ειδικευμένου δικτύου των Επίσημων Εμπόρων και Επισκευαστών. Το BMW Group αντιπροσωπεύει τις μάρκες τις BMW, MINI και Rolls-Royce. Η BMW Hellas στο πλαίσιο της ανάπτυξης της στρατηγικής της, έχει σημειώσει σημαντική εξέλιξη στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (BMW Financial Services), Marketing και Πωλήσεων για τις μάρκες αυτοκινήτων BMW, Mini και μοτοσικλέτες BMW Motorrad. Από το 2009 είναι υπεύθυνη για τις αγορές της Κύπρου και της Μάλτας. Σήμερα, η BMW Hellas έχει ένα δίκτυο με 36 ολοκληρωμένες BMW και MINI Αντιπροσωπείες αυτοκινήτων και 15 ολοκληρωμένες Αντιπροσωπείες

Μοτοσικλετών, για την BMW Motorrad. Ο κ. Νάσος Κραββαρίτης, Διευθυντής Marketing της BMW

Hellas, δήλωσε σχετικά με την ένταξη της εταιρείας στην οικογένεια του ΕΙΕΠ τα ακόλουθα: «Η συμμετοχή της BMW Hellas ως μέλος του ΕΙΕΠ εντάσσεται στη στρατηγική marketing της BMW Hellas με κύριο στόχο την άρτια εξυπηρέτηση του πελάτη. Ο κοινός στόχος της BMW Hellas και του ΕΙΕΠ, για την προβολή, την ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και παράλληλα οι νέες δραστηριότητες του ΕΙΕΠ, με ενδιαφέροντες έρευνες, μελέτες, workshops, ημερίδες, σεμινάρια, ενίσχυσαν την απόφασή μας, να γίνουμε μέλος του ΕΙΕΠ.

Το ΕΙΕΠ, ως ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που αναπτύσσει συνεχώς νέες δραστηριότητες ανταποκρίνεται στις ανάγκες των διαφορετικών κλάδων της αγοράς για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Μέσα από τις έρευνες, τις μελέτες και τις συνεργασίες που πραγματοποιεί έχει καταφέρει την υιοθέτηση διεθνών

επιτυχημένων πρακτικών για την πιστοποίηση εργαζομένων επαγγελματιών στην εξυπηρέτηση. Επιπλέον, η συμβολή του στην κατανόηση ότι η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί έναν ειδικό κλάδο, στον οποίο πρέπει να επενδύσουν οι εταιρείες και οι εργαζόμενοι, είναι μια εξαιρετική τομή στην μέχρι τώρα νοοτροπία, ότι αποτελεί ένα συμπληρωματικό εργαλείο.

Για την BMW Hellas η εξυπηρέτηση πελατών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την αύξηση των πωλήσεων και την κερδοφορία, ως εκ τούτου με την συνολική επιτυχία της εταιρείας. Αποτελεί πρωταρχικό και στρατηγικό στόχο, τόσο για την αύξηση της πιστότητας των υπάρχοντων πελατών, όσο και την απόκτηση νέων. Μια ολοκληρωμένη προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων, αλλά κυρίως η ποιοτική εξυπηρέτησή των ενδιαφερομένων για όλες τις μάρκες που εκπροσωπεί το BMW Group Hellas είναι προτεραιότητα και κύριος στόχος για τα επόμενα χρόνια. Άλλωστε το κύριο μήνυμα που επικοινωνεί η BMW σε παγκόσμιο επίπεδο είναι ότι «Η κατασκευή πολυτελών αυτοκινήτων είναι η τέχνη μας, το να χτίζουμε σχέσεις με τους πελάτες μας, αποτελεί το στόχο μας και μας καθοδηγεί.»



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2010

Το ΕΙΕΠ υλοποίησε με επιτυχία έναν από τους κυριότερους στόχους που είχε θέσει από την πρώτη μέρα ιδρύσεώς του. Την εισαγωγή του θεσμού των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών** στην ελληνική κοινωνία και πραγματικότητα. Ένας θεσμός που χαρακτηριζόταν ως σενάριο επιστημονικής φαντασίας πριν από μία πενταετία, το ΕΙΕΠ, με την αθρόα συμμετοχή και ένθερμη υποστήριξη των εταιρειών-μελών του, κατόρθωσε να τον κάνει πραγματικότητα.

Η εισαγωγή του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών στην ελληνική πραγματικότητα προετοιμάζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο σχεδόν τρία χρόνια.

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.

Φέτος, πρώτη χρονιά διοργάνωσης των βραβείων, υπήρξε ιδιαίτερος ενθουσιασμός από όλους όσους πήραν μέρος στην υλοποίηση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, τα στελέχη εταιρειών μελών που συμμετείχαν στη διαμόρφωση των κριτηρίων, τις εταιρείες μέλη και μη μέλη που έθεσαν υποψηφιότητα, τους χορηγούς και τέλος, τα μέλη της κριτικής επιτροπής. Τα μέλη της οργανωτικής επιτροπής θεωρούν, ότι η πρώτη διοργάνωση αποτελεί πάντοτε μία πρόκληση και διαχειρίστηκαν με επιτυχία τις «παιδικές ασθένειες» του θεσμού άμεσα με την κατανόηση και τη συνεργασία όλων των εμπλεκομένων.

Ο κ. **Βασίλης Παπαδάκης**, Καθηγητής & Πρόεδρος του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του **Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών**, δήλωσε για την εμπειρία συμμετοχής του στην κριτική επιτροπή: «Η εμπειρία που αποκόμισα από τη συμμετοχή μου στην κριτική επιτροπή των βραβείων ήταν απόλυτα θετική. Το έργο που είχα τόσο εγώ όσο και οι συνάδελφοί μου ήταν ιδιαίτερα δύσκολο, ήτοι να ξεχωρίσεις και να προτάξεις την καλύτερη επιχείρηση αφού όλες οι υποψηφιότητες ήταν εξαιρετικές στις πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη. Επιπρόσθετα, η μίξη ακαδημαϊκών και στελεχών από διαφορετικές επιχειρήσεις, που δεν είχαν καμία σχέση με τις υποψήφιες εταιρείες, καθώς και η μέθοδος αξιολόγησης έδωσαν στην κριτική επιτροπή την απαιτούμενη διαφάνεια για ένα τόσο υψηλού βαθμού πολυπλοκότητας εγχείρημα».

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τα μέλη της Κριτικής Επιτροπής

Chief Judge

- **Γεώργιος Πανηγυράκης**, Μέλος της Οργανωτικής Επιτροπής των Βραβείων, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Διευθυντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA

Ακαδημαϊκοί Κριτές

- **Άννα Ζαρκάδα**, Επίκουρη Καθηγήτρια Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- **Προκόπης Θεοδωρίδης**, Λέκτορας Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Δυτικής Ελλάδος
- **Ευαγγελία Κατσικιά**, Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- **Αθανάσιος Μιχιώτης**, Αναπληρωτής Καθηγητής, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
- **Γιώργος Μπάλας**, Καθηγητής Μάρκετινγκ Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- **Κώστας Μπουρλάκης**, Αναπληρωτής Καθηγητής Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- **Βασίλης Παπαδάκης**, Καθηγητής και Πρόεδρος του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- **Ροδούλα Τσιότσου**, Επίκουρη Καθηγήτρια Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
- **Λεωνίδας Χυτήρης**, Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιά & Διευθυντής του Μεταπτυχιακού MBA, Πανεπιστήμιο Πειραιά

Κριτές από τον χώρο των επιχειρήσεων

- **Έλλη Ανδριοπούλου**, Customer Advocacy and Segment Management Head, Citibank
- **Χρήστος Ασημακόπουλος**, Περιφερικός Διευθυντής, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
- **Ιωάννα Βασιλειάδου**, Customer Communications Manager, TOYOTA
- **Γιώργος Γκόλιας**, Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, Infoassist
- **Τάσος Ευαγγέλου**, Διευθύνων Σύμβουλος, DIAGEO
- **Πέγκυ Θεοδώρου**, Διευθύντρια Εναλλακτικών Δικτύων, Millennium Bank
- **Ελένη Ιωαννίδου**, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Λειτουργιών, Mellon Group of Companies
- **Αμβρόσιος Κάρδαρης**, Γενικός Διευθυντής, e-value
- **Δημήτρης Κατσάρας**, Διευθυντής Πωλήσεων, Nestle
- **Αντώνιος Κεραστάρης**, Διευθύνων Σύμβουλος, HOL
- **Δημήτρης Κεραστάρης**, Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών, WIND
- **Μάριος Μαντζουρογιάννης**, Senior Account Manager, Sas Institute
- **Γιώτα Ντούρου**, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Οργάνωσης, ΕΥΔΑΠ
- **Σωτήρης Σείμανίδης**, Γενικός Διευθυντής, Κλάδου Υπηρεσιών Εστίασης και Ψυχαγωγίας, Goody's
- **Νικόλαος Σοφοκλέους**, Πρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος, Vodafone
- **Κώστας Φυσέκης**, Contact Centre Director, Πειραιώς Direct Services
- **Βασίλης Χαλκιάς**, Διευθύνων Σύμβουλος, Αττικές Διαδρομές

Εντυπωσιακή η Πρώτη Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2010



Τελετή απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών στο Αμφιθέατρο του Κολλεγίου Αθηνών

Σε μία ξεχωριστή βραδιά, στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών την Τετάρτη 30 Ιουνίου 2010, πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία η πρώτη λαμπερή τελετή απονομής των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2010», που διοργάνωσε το ΕΙΕΠ. Για πρώτη χρονιά στην Ελλάδα, βραβεύθηκαν σημαντικές εταιρείες και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών. Ο Βαγγέλης Περρής, ο ανατρεπτικός παρουσιαστής της φετινής τελετής απονομής, υποδέχτηκε σημαντικές παρουσίες του επιχειρηματικού κλάδου, οι οποίες πρωταγωνίστησαν, πέτυχαν και κατάφεραν να προάγουν την καινοτομία και τη δυναμική της εξυπηρέτησης πελατών. «Είμαι ιδιαίτερα χαρούμενος 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», τόνισε κατά την εναρκτήρια ομιλία του. Συνέχισε λέγοντας, «σήμερα θα βραβεύσουμε τους πρώτους μεταξύ ίσων σε εννέα διαφορετικές κατηγορίες. Θα κλείσουμε έτσι έναν κύκλο που ξεκίνησε τον περασμένο Νοέμβριο και στον οποίο συμμετείχαν περισσότεροι από 150 ακαδημαϊκοί και στελέχη επιχειρήσεων από 100 συνολικά επιχειρήσεις, οργανισμούς και ιδρύματα του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα». Στη συνέχεια το λόγο έλαβε ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ και Διευθυντής Λειτουργίας & Ποιότητας της Goody's, κ. Γιώργος Βασιλαράς, ο οποίος -αφού πρώτα καλωσόρισε και ευχαρίστησε τον κόσμο

για την παρουσία του- αναφέρθηκε στη σημαντικότητα του θεσμού. «Όπως γνωρίζετε, το ΕΙΕΠ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη επιστημονικών φορέων και μεγάλων ελληνικών και πολυεθνικών εταιρειών. Θελήσαμε να διαχειριστούμε ένα περίεργο οξύμωρο της ελληνικής πραγματικότητας. Ενώ είμαστε ο πιο φιλόξενος λαός του κόσμου και 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 ή την υπηρεσία μας. Ξεκινήσαμε, λοιπόν, μία σημαντική άσκηση αλλαγής, με τελικό ζητούμενο την ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη στην πατρίδα μας, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Στο πλαίσιο της εν λόγω προσπάθειας, η επιβράβευση εξαιρετικών προσπαθειών στην εξυπηρέτηση πελατών μέσω των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί έναν από τους τέσσερις κύριους άξονες δράσης μας. Τα Εθνικά Βραβεία σχεδιάστηκαν έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων. Θεωρούμε δε ότι αποτελούν παράλληλα εξαιρετική ευκαιρία για εταιρείες όλων των κλάδων να συγκριθούν μεταξύ τους και να αναδείξουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών».

Ο καθ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Επικεφαλής των Κριτών, αναφέρθηκε στο ταξίδι που προηγήθηκε μέχρι την ημέρα της διεξαγωγής των βραβείων. Τα κυριότερα σημεία αναφοράς ήταν τα ακόλουθα:

- Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν τόσο εταιρείες μέλη όσο και εταιρείες μη μέλη του Ινστιτούτου.
- Υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερες από 90 υποψηφιότητες από σχεδόν 70 επιχειρήσεις και οργανισμούς.
- 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.
- Η αξιολόγηση έγινε με βάση 20 και πλέον κριτηρίων.
- Σε κάθε κατηγορία επελέγησαν από τους κριτές τέσσερις υποψηφιότητες μετά από αξιολόγηση που συμπεριλάμβανε περισσότερα από 30 κριτήρια.
- 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.

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλους τους Χορηγούς των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2010

Χρυσοί Χορηγοί



Χορηγοί

Χορηγοί Επικοινωνίας





**Αλεξία Ορφανουδάκη
ICAP**

Η απονομή ξεκίνησε με το «Βραβείο Johnnie Walker, Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών», το οποίο παρέδωσε ο κ. Τζώρτζης Κανακάρης, Εμπορικός Διευθυντής της Diageo. «Η υποψηφιότητα του νικητή στη συγκεκριμένη κατηγορία διακρίθηκε για την πληρότητά της, την τεκμηρίωσή της και το ουσιαστικό περιεχόμενό της. Ο Manager που ξεχώρισε από την Κριτική Επιτροπή ξεχώρισε για το σύνολο των ικανοτήτων του, το έργο του, τα αποτελέσματα και την ηγεσία του.

Οραματίστηκε, ενέπνευσε και πέτυχε τη σύμπραξη όλων σε ένα κοινό σκοπό με πολλαπλούς στόχους», τόνισε κατά την ομιλία του.

Το βραβείο κέρδισε η κα **Αλεξία Ορφανουδάκη**, Director Contact Center της **ICAP**, η οποία ευχαρίστησε θερμά την εταιρεία στην οποία εργάζεται και τους συναδέλφους της, το ΕΙΕΠ ενώ ιδιαίτερη αναφορά έκανε στους πελάτες, «οι οποίοι μας στηρίζουν σε αυτή την αναπτυξιακή πορεία που προσπαθούμε να διατηρήσουμε, σε ένα ιδιαίτερα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον».

Υποψηφιότητες

Περικλής Παπασπυρόπουλος, Head of Contact Center, Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
Βασίλης Καλογιάννης, Director Customer Operations, HOL
Αλεξία Ορφανουδάκη, Director Contact Center, ICAP
Μαρία Κοτσυφάκη, Operation Manager, Όμιλος Εταιρειών Mellon



Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς στη Διαχείριση Παραπόνων

Στη σκηνή ανέβηκε ο κ. **Τομ Στράτος**, Επίτιμο Μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Contact Center Director της **Cosmote**, για να παραδώσει το επόμενο βραβείο με τίτλο «Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς στη Διαχείριση Παραπόνων». Ο κ. Στράτος τόνισε πως «το παράπονο είναι δώρο για κάθε επιχείρηση. Ορισμένα από τα κριτήρια -μεταξύ άλλων- που αξιολογήθηκαν ήταν η ύπαρξη τμήματος με κύριο στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, βασικό κομμάτι του οποίου αποτελεί η διαχείριση των παραπόνων του, η ενεργή συμμετοχή του τμήματος όχι μόνο στη βελτίωση υφιστάμενων προϊόντων / υπηρεσιών / διαδικασιών, αλλά και στη δημιουργία νέων, καθώς και η δυνατότητα επί τόπου επίλυσης παραπόνου όχι μόνο σε επίπεδο καταστήματος, αλλά και από Call Center agent». Το βραβείο απονεμήθηκε στη **Citibank** και παρέλαβε η κα **Έλλη Ανδριοπούλου**, Customer Advocacy & Segment Management Head της τράπεζας. «Εκπροσωπώ τη Citibank και συγκεκριμένα το τμήμα Customer Advocacy, που σε ακριβή μετάφραση σημαίνει πως είμαι ο συνήγορος του πελάτη στην τράπεζα.

Ωστόσο, η σημερινή βράβευση δεν είναι αποτέλεσμα ενός

συνηγόρου αλλά πολλών, που εκπροσωπούνται στη σημερινή βραδιά από συναδέλφους των καταστημάτων, του call center, του τμήματος διαχείρισης παραπόνων καθώς και του τμήματος customer advocacy και οι οποίοι προσπαθούν καθημερινά για την άμεση επίλυση των παραπόνων και τη μείωση τους. Το παράπονο είναι, όντως, ένα δώρο, το οποίο μας βοηθάει να βελτιώνουμε τις διαδικασίες μας και να ξανακερδίσουμε πελάτες, που ίσως άθελά μας δυσανεξίσταμε κάποια στιγμή στο παρελθόν».



**Έλλη Ανδριοπούλου
Citibank**

Υποψηφιότητες

Citibank Mercedes-Benz
Όμιλος PeopleCert Vodafone

Βραβείο για το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς



**Νίκος Αποστολόπουλος
Vodafone**

Το «Βραβείο για το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς» παρουσίασε ο κ. **Νίκος Πετρακόπουλος**, CEO του **Mellon Group of Companies**, τονίζοντας πως «Το Τηλεφωνικό Κέντρο που επιλέχθηκε από την κριτική επιτροπή μετά την αξιολόγηση των τεσσάρων υποψηφίων χαρακτηρίζεται από «ένα άρτια δομημένο οργανωτικό σχήμα, το οποίο ενδυναμώνει και εξελίσσει συνεχώς τον ανθρώπινο παράγοντα, και με αρωγό προηγμένα συστήματα πληροφορικής, παρέχει εξυπηρέτηση στους εταιρικούς πελάτες της εταιρείας στην οποία ανήκει, επενδύοντας στην καινοτομία».

Νικητής αναδείχθηκε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών B2B της **Vodafone** και το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Νίκος Αποστολόπουλος**, Corporate Customer Operations Manager της εταιρείας. «Θα ήθελα να ευχαριστήσω το ΕΙΕΠ και την επιτροπή καθώς επίσης τους αμέσους συνεργάτες μου, με τους οποίους εργαζόμαστε μαζί ώστε να εξυπηρετούμε τους εταιρικούς πελάτες της Vodafone, το πετράδι του στέμματος της εταιρείας. Ακόμα, θα ήθελα να αφιερώσω το βραβείο σε όλους τους ανθρώπους της εξυπηρέτησης της εταιρείας με τους οποίους θα το γιορτάσουμε αύριο μαζί», είπε ο κ. Αποστολόπουλος.

Υποψηφιότητες

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος ICAP
COSMOTE Vodafone



Βλάσσης Γεωργιάτος
Γρηγόρης Μικρογέυματα

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Vodafone, **Νικόλαος Σοφοκλέους**, ήταν ο απονεμητής του επόμενου βραβείου, του «Βραβείου Vodafone για την Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών». Ο κ. Σοφοκλέους αναφέρθηκε στα κριτήρια της εν λόγω κατηγορίας, λέγοντας πως «Η επιτροπή εστίασε στο γεγονός, ότι η εταιρεία που ξεχώρισε μεριμνά για την εξυπηρέτηση, προσφέροντας περισσότερες και υγιεινότερες επιλογές, όπως επίσης και για το γενικότερο καλό των πελατών της με ειδικά προϊόντα αλλά και δωρεάν εκπαιδευτικό υλικό για την ισορροπημένη διατροφή. Η εταιρεία

βραβεύεται επίσης για την αξιοποίηση της επιστήμης και την επένδυση σε εσωτερική εφαρμοσμένη έρευνα που οδήγησε στη μαζική εισαγωγή στην αγορά μιας ριζοσπαστικής για την ελληνική

και τη διεθνή πραγματικότητα καινοτομίας που εμπεριέχει υψηλό ρίσκο για την επιχείρηση και αποδίδει υψηλό όφελος για τον πελάτη». Το βραβείο κέρδισε η ομάδα της **Γρηγόρης Μικρογέυματα** και το παρέλαβε ο κ. **Βλάσσης Γεωργιάτος**, Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας. «Ένα μεγάλο ευχαριστώ στο ΕΙΕΠ, και ένα ακόμα μεγαλύτερο ευχαριστώ και μπράβο στην ομάδα των συνεργατών μας της Γρηγόρης Μικρογέυματα για την ιδέα και την ανάπτυξη όλου του προγράμματος 'Διατροφή και Ισορροπία' που εδώ και ένα χρόνο είναι ο κύριος άξονας ανάπτυξης των προϊόντων μας», δήλωσε απευθυνόμενος προς το κοινό ο κ. Γεωργιάτος.

Υποψηφιότητες

Γρηγόρης Μικρογέυματα
Εθνική Τράπεζα

IEK ΔΟΜΗ
Goody's



Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back office

Ο κ. **Γιώργος Χουδαλάκης**, Διευθυντής Ειδήσεων και Παραγωγός του **Real Fm 97.8**, παρουσίασε το «Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office». «Η Κριτική Επιτροπή έλαβε -μεταξύ άλλων- υπόψη την πολυπλοκότητα των διαδικασιών, τον υψηλό βαθμό δυσκολίας του συντονισμού-υποστήριξης τόσο του front desk όσο και των εξωτερικών πελατών καθώς και των υπολοίπων εμπλεκόμενων τμημάτων της εταιρείας που ξεχώρισε και αξιολόγησε θετικά την παρουσίαση των έως σήμερα αποτελεσμάτων της ομάδας σε σχέση με τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη και

την εξοικονόμηση πόρων στο front desk», επεξήγησε ο κ. Χουδαλάκης. Το βραβείο απονεμήθηκε στην **hellas online**, η οποία εκπροσωπήθηκε πάνω στη σκηνή από τον κ. **Βασίλη Καλογιάννη**, Director Customer Operations της εταιρείας. «Πρώτα απ' όλα θα ήθελα να αφιερώσω το βραβείο στην ομάδα του back office. Εγώ και η ομάδα μου είμαστε ιδιαίτερα τυχεροί που βρισκόμαστε σε μία εταιρεία όπως η Hellas Online, η οποία διαθέτει σε υψηλό βαθμό αυτό που όλοι εδώ μέσα αναγνωρίζουμε ως πελατοκεντρική κουλτούρα. Για να λειτουργήσει ένα back office χρειάζεται να έχει ανεπτυγμένα

συστήματα, που να είναι κοντά στους εκπροσώπους και να τους διευκολύνουν στην εργασία τους», είπε κατά την ευχαριστήρια ομιλία του.



Βασίλης Καλογιάννης
Hellas Online

Υποψηφιότητες

Αττική Οδός
COSMOTE

GENIKI Bank/Factoring
hellas online

Βραβείο GENIKI Bank για την Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Στέλλα Πολιτάκη
ΕΥΔΑΠ

Το «Βραβείο GENIKI Bank για την Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών» παρουσίασε ο κ. **Δημήτρης Γεωργόπουλος**, Γενικός Εμπορικός Διευθυντής της **GENIKI Bank** και Αντιπρόεδρος του ΕΙΕΠ. «Αποτελεί ιδιαίτερη χαρά για όλη την ομάδα της GENIKI Bank η παρουσία μας εδώ απόψε. Η GENIKI Bank, ως μόνιμος υποστηρικτής και συνεργάτης του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, χαιρετίζει με ενθουσιασμό την πρωτοβουλία της διοργάνωσης των πρώτων Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών. Στην εφαρμογή της τεχνολογίας με στόχο τη δημιουργία αντικειμένου με πρακτικό όφελος «Εστιάζοντας στον

άνθρωπο..διατηρώντας την προσοχή μας στην αγορά» (όπως είναι και το μότο του ΕΙΕΠ) ήταν το κριτήριο της επιλογής μας

στην κατηγορία 'Καλύτερη χρήση τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών'. Μεταξύ των τεσσάρων υποψηφιοτήτων, που για τα μέλη της κριτικής επιτροπής όλοι ήταν νικητές, η υποψηφιότητα που προκρίθηκε ως πιο ξεχωριστή από τις ξεχωριστές χαρακτηρίστηκε από εφαρμογή της τεχνολογίας που υποδηλώθηκε μέσω νέων υπηρεσιών που διακέονται στην αγορά με έμφαση στην εξυπηρέτηση των καταναλωτών και στην ταυτόχρονη χρήση και εφαρμογή αποτελεσματικών και ενιαίων διαδικασιών». Ευχάριστη έκπληξη ήταν η βράβευση της **ΕΥΔΑΠ**, αφού ένας δημόσιος οργανισμός επιβραβεύθηκε για τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζει στην εξυπηρέτηση πελάτη. Το βραβείο παρέλαβε η κα **Στέλλα Πολιτάκη**, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών, η οποία τόνισε πως «για τους ανθρώπους της ΕΥΔΑΠ κάθε βροχερή μέρα είναι ξεχωριστή (σ.σ. είχε βρέξει εκείνη την μέρα) αλλά η σημερινή είναι ακόμα πιο ξεχωριστή. Ευχαριστούμε το ΕΙΕΠ και την κριτική επιτροπή για την ιδιαίτερη τιμή που μας έκαναν. Ωστόσο, εκείνους που οφείλουμε να ευχαριστήσουμε είναι τους συναδέλφους μας, που υποδέχονται όλους εσάς στα γκισέ των καταστημάτων, καθώς και τα στελέχη του οργανισμού που ανέπτυξαν την τεχνολογία και τους συναδέλφους που την αξιοποιούν προς όφελος των πελατών μας. Ευχαριστούμε, επίσης, τη διοίκηση της εταιρείας για την ώθηση που έχει δώσει σε αυτή την προσπάθεια».

Υποψηφιότητες

ΕΥΔΑΠ
Οργανισμός Εκδόσεων Διδακτικών Βιβλίων



hellas online
Vodafone

Ο κ. **Νίκος Δούσης**, Μέλος της Οργανωτικής Επιτροπής των Βραβείων, Αντιπρόεδρος του ΕΙΕΠ και Διευθύνων Σύμβουλος της Infoassist, προλόγισε το «Βραβείο Infoassist Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line», λέγοντας πως «ο φετινός νικητής στη συγκεκριμένη κατηγορία αποτελεί παράδειγμα διάχυσης και αποδοχής της κουλτούρας εξυπηρέτησης του πελάτη όχι μόνο στο front line αλλά σε όλη την οργάνωση και τις λειτουργικές δραστηριότητες της επιχείρησης. Η Διοίκηση, όλα τα στελέχη και οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και έχουν άμεση εμπλοκή στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Για την οργάνωση του φετινού νικητή η ποιότητα εξυπηρέτησης αποτελεί ένα από τα κύρια συστατικά της προσφοράς προστιθέμενης αξίας στον πελάτη. Ένα μίγμα εργαλείων αξιολόγησης (GSI, mystery shopping, six sigma,) σε συνδυασμό με καινοτομίες και βέλτιστες πρακτικές τον έχουν οδηγήσει στη διεθνή της αναγνώριση ως πρότυπο εξυπηρέτησης και εξατομικευμένης σχέσης με τον πελάτη. Οι παραπάνω πρακτικές υποστηρίζονται και ενισχύονται από ένα ολοκληρωμένο σύστημα εκπαίδευσης το οποίο εκτός των άλλων ενσωματώνει το luxury collection branding. Επίσης, έχει υιοθετηθεί ένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο συμπεριλαμβάνει την αξιολόγηση της απόδοσης όχι μόνο των εργαζομένων αλλά και το star voice, όπου το προσωπικό αξιολογεί την απόδοση των managers». Νικητής της συγκεκριμένης κατηγορίας αναδείχθηκε το **Ξενοδοχείο Μεγάλη**

Βρετανία με το Γενικό Διευθυντή της εταιρείας, κ. **Τιμ Ανανιάδη** να αναφέρει «ευχαριστώ το ΕΙΕΠ εκ μέρους των 500 και πλέον εργαζομένων της Μεγάλης Βρετανίας για την τιμή που μας κάνετε. Πριν από 8 χρόνια περίπου το ξενοδοχείο έκλεισε, προκειμένου να πραγματοποιήσει μία ανακαίνιση αξίας 100 εκατ. ευρώ. Οι τιμές μας διπλασιάστηκαν μετά την ανακαίνιση. Ο πελάτης άρχισε να αναρωτιέται για την εν λόγω αύξηση, αφού το κτίριο από μόνο του δεν τη δικαιολογούσε. Ο μόνος τρόπος ήταν να επεκτείνουμε τις υπηρεσίες μας και να βελτιώσουμε την ποιότητά τους. Υπηρεσίες που θα ικανοποιούσαν τις προσδοκίες των πελατών. Το πετύχαμε και ο κόσμος ανταποκρίθηκε με θέρμη σε αυτή την αλλαγή».



Τιμ Ανανιάδης
Grande Bretagne

Υποψηφιότητες

COSMOTE
Grande Bretagne

infoassist

Vodafone
WIND

Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Κώστας Κωνσταντίνου
COSMOTE

Το προτελευταίο βραβείο της εκδήλωσης με τίτλο «Βραβείο Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» παρέδωσε ο καθ. **Γεώργιος Πανηγυράκης**, Μέλος της Οργανωτικής Επιτροπής των Βραβείων, Καθηγητής Marketing στο **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών** και Διευθυντής του Διατμηματικού Προγράμματος MBA. «Στην επιλογή της Κριτικής Επιτροπής στη συγκεκριμένη κατηγορία βάρενε κυρίως η προσήλωση της εταιρείας στις αρχές της εξυπηρέτησης του πελάτη και η δημιουργία, μέσα από τη διαδικασία της εκπαίδευσης, του κατάλληλου κλίματος και διάθεσης στο προσωπικό εξυπηρέτησης και με τη σειρά του στον πελάτη», τόνισε ο καθηγητής. Η **COSMOTE** ήταν εκείνη που ήρθε πρώτη μεταξύ ίσων και το βραβείο παρέλαβε ο κ. **Κώστας Κωνσταντίνου**, Υποδιευθυντής Υποστήριξης

Ανθρώπινου Δυναμικού Εξυπηρέτησης και Υπηρεσιών Καταλόγου της εταιρείας. «Θα ήθελα να ευχαριστήσω το Ινστιτούτο και εύχομαι όλη αυτή η διαδικασία να γίνει θεσμός και να συνεχίζουμε να τη στηρίζουμε όλοι εμείς. Είναι καιρός να αλλάξουμε την κουλτούρα μας, τον τρόπο σκέψης. Αντίθετα με τους επιστήμονες που λένε ότι η αλλαγή προέρχεται από τραυματικές εμπειρίες ή από την εμφύτευση ενός τσιπ στον εγκέφαλο, εμείς πιστεύουμε πως η αλλαγή στην κουλτούρα επιτυγχάνεται μέσω της εκπαίδευσης. Με την εκπαίδευση, άλλωστε, έχουμε επιτύχει 1 στους 2 Έλληνες να είναι ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που τους παρέχεται», είπε χαρακτηριστικά ο κ. Κωνσταντίνου.

Υποψηφιότητες

COSMOTE
Toyota

Vodafone
WIND

Βραβείο Goody's για τον Επαγγελματία της Χρονιάς σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

Η βραδιά έκλεισε με το «Βραβείο Goody's για τον Επαγγελματία της Χρονιάς σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών», του οποίου απονεμητής ήταν ο κ. **Σπύρος Αυγερινός**, Διοικητικός Διευθυντής του Κλάδου Υπηρεσιών Εστίασης & Ψυχαγωγίας της **Goody's**. Ο κ. Αυγερινός είπε πως «ο νικητής της κατηγορίας έδειξε σύμφωνα με τους προϊστάμενους, τους συναδέλφους τους και τους συνεργάτες του ιδιαίτερο ζήλο στην εκτέλεση των καθηκόντων του, ανταποκρίθηκε με απόλυτη επιτυχία στους στόχους που του τέθηκαν και πολύ συχνά τους ξεπέρασε. Αποτελεί

παράδειγμα προς μίμηση αλλά και πολύτιμος σύμβουλος/ μέντορας για τους συναδέλφους του, και επιδεικνύοντας αξιοθαύμαστη πρωτοβουλία συνέλαβε, σχεδίασε, και ανέπτυξε μία εξαιρετικά πρακτική λύση που συνέβαλε θεαματικά στη βελτίωση της ταχύτητας και της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών της εταιρείας του».

Άξιος νικητής ήταν ο κ. **Φώτιος Μαστορόπουλος**, Call Center Agent της **Vodafone**, ο οποίος εμφανώς συγκινημένος ευχαρίστησε το ΕΙΕΠ και την κριτική επιτροπή και συνέχισε λέγοντας πως «εργάζομαι αρκετά χρόνια σε νυχτερινές βάρδιες στο τμήμα εξυπηρέτησης. Η φύση της εργασίας είναι από μόνη της απαιτητική και αν δεν υπήρχε η συναδελφική συμπαράσταση δεν θα μπορούσαμε να έχουμε καταφέρει τίποτα. Οφείλουμε να αξιοποιούμε τη δημιουργικότητα που πηγάζει μέσα από την ίδια την εταιρεία, από τους ίδιους τους εργαζόμενους ώστε να πάμε μπροστά».



Φώτιος Μαστορόπουλος
Vodafone

Υποψηφιότητες

Ιωάννα Παπαδοπούλου, Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης Πελατών, COSMOTE
Πέννυ Ανδρικοπούλου, Επικεφαλής Έργων Υπηρεσίες in sourcing, Infoassist
Διαμάντω Ρέππα, Exception Mentor / Agent, Infoassist
Φώτιος Μαστορόπουλος, Call Center Agent, Vodafone



Παρά τις δυσκολίες που απορρέουν από τις οικονομικές συγκυρίες ο πόνος θα μπει ακόμη πιο ψηλά για τη διοργάνωση της επόμενης χρονιάς. Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι μια γιορτή, είναι η επιβράβευση όλων όσων είναι αφοσιωμένοι στην εξυπηρέτηση πελάτη και είναι διατεθειμένοι να κάνουν την υπέρβαση για να εξυπηρετούμαστε καθημερινά ακόμη καλύτερα.