



Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΜΑΡΤΙΟΣ - ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2010 / ΤΕΥΧΟΣ 10

Τακτική Γενική Συνέλευση και Αρχαιρεσίες Ανάδειξης Νέου Δ.Σ. του ΕΙΕΠ

Τρίτη 11 Μαΐου, 18:30, Ξενοδοχείο "Grande Bretagne"

Αγαπητά Μέλη του ΕΙΕΠ,

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σας καλεί σε **Τακτική Γενική Συνέλευση** και στη διενέργεια αρχαιρεσιών για την εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου, την Τρίτη, 4 Μαΐου 2010 και ώρα 18:30 στο Ξενοδοχείο "Grande Bretagne", Πλατεία Συντάγματος, Αθήνα.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί απαρτία, δεν παρίσταται, δηλαδή, «το ήμισυ πλέον ενός των ταμειακών εντάξει μελών», τότε, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από το άρθρο 20 του Καταστατικού, η Συνέλευση θα επαναληφθεί την **Τρίτη, 11 Μαΐου 2010 και ώρα 18:30 στο Ξενοδοχείο "Grande Bretagne"** και θα βρίσκεται σε απαρτία «όσα μέλη και αν παρευρίσκονται».

Τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης είναι:

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

Υπενθυμίζεται ότι:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Καταστατικού, η Συνέλευση απαρτίζεται από τα Τακτικά μέλη που έχουν εκπληρώσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, για το έτος 2010, προς το Ινστιτούτο.

2. Σύμφωνα με το άρθρο 20 του Καταστατικού, η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία όταν παρίσταται το ήμισυ πλέον ενός των ταμειακών εντάξει μελών. Κατά την επαναληπτική συνέλευση υπάρχει απαρτία όσα μέλη και αν παρευρίσκονται.

Η εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων είναι δυνατόν να γίνει και την ημέρα των αρχαιρεσιών.

3. Σε περίπτωση αδυναμίας ενός μέλους να παρευρεθεί, μπορεί να εξουσιοδοτήσει γραπτά άλλο μέλος και να ψηφίσει για λογαριασμό του. Αυτονόητο είναι ότι, τόσο ο εξουσιοδοτών, όσο και ο εξουσιοδοτούμενος, πρέπει να είναι ταμειακώς εντάξει.

Προκειμένου να δηλώσετε συμμετοχή, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την κα Αναστασία Γεωργοπούλου στο τηλέφωνο 210 69 76 931.

Επίσης, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι, όσοι από εσάς επιθυμείτε, έχετε το δικαίωμα να είστε υποψήφιοι για τη στελέχωση είτε του Διοικητικού Συμβουλίου είτε της Ελεγκτικής Επιτροπής (κατά το άρθρο 9, παράγραφος 2 του Καταστατικού).

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να λάβετε μέρος στη διαδικασία αυτή, παρακαλούμε όπως μας στείλετε σε ηλεκτρονική μορφή στο e-mail info@customerservice.gr ένα σύντομο βιογραφικό σημείωμα και μία φωτογραφία σας, δηλώνοντάς μας σε ποιο από τα όργανα επιθυμείτε να εκλεγείτε, ούτως ώστε να έχετε όλοι οι υποψήφιοι τη μέγιστη δυνατή προβολή.

Η συμμετοχή σας στη Γενική Συνέλευση είναι ιδιαίτερα σημαντική.

Με τη λήξη των εργασιών θα ακολουθήσει δεξίωση.

Σας καλούμε να μετέχετε και εσείς ενεργά στην κοινή μας προσπάθεια, αφού μόνο έτσι το ΕΙΕΠ μπορεί να συνεχίσει πιο δυνατό και με ακόμη μεγαλύτερη ορμή το έργο του, να μεγιστοποιήσει την επιρροή του και να πετύχει τους στόχους του.

Το Διοικητικό Συμβούλιο
του ΕΙΕΠ

Τακτική Γενική Συνέλευση
και Αρχαιρεσίες Ανάδειξης
Νέου Δ.Σ. του Ε.Ι.Ε.Π.

σελ. **1**

Απολογισμός του έτους 2009

σελ. **2**

Το 2010 ξεκίνησε δυναμικά...

σελ. **3**

...και συνεχίζει δυναμικότερα
με νέες δραστηριότητες

σελ. **4**

περιεχόμενα

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias|communications

Κορυφαίο γεγονός για το 2009 ήταν το 4^ο Συνέδριο στην Εξυπηρέτηση Πελατών



4^ο Συνέδριο του ΕΙΕΠ

Διακεκριμένοι καλεσμένοι και σημαντικοί ομιλητές συντέλεσαν στην επιτυχία του 4^{ου} Συνεδρίου Κορυφής που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, με θέμα «**Customer Service in Turbulent Times**», στις 22 Οκτωβρίου 2009, στο Ξενοδοχείο Athenaeum

Intercontinental.

Η Εξαιρετική Εξυπηρέτηση του Πελάτη συνιστά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση, που θα την οδηγήσει όχι μόνο στην ασφαλέστερη έξοδο από την κρίση, αλλά και στην περαιτέρω ανάπτυξη της. Αυτό αποτέλεσε το βασικό

συμπέρασμα του συνεδρίου.

Το συνέδριο τίμησε με την παρουσία της η υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κα **Λούκα Κατσέλη**, η οποία απεύθυνε χαιρετισμό προς τους συνέδρους. Κεντρικός ομιλητής του συνεδρίου ήταν ο διεθνούς κύρους **Prof. Luiz Moutinho**, καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκόβης, ο οποίος με την ομιλία του καθήλωσε το κοινό. Με βασικό άξονα το Radical Marketing παρουσίασε οδηγίες εξόδου από την κρίση.

Επίσημοι προσκεκλημένοι ομιλητές ήταν οι κ.κ. Tim Savage, Chief Human/ Resources Officer του Jumeirah Group και Jan Eklof, καθηγητής στο Stockholm School of Economics. Συντονιστής του συνεδρίου ήταν ο κ. Γ. Βασιλαράς, Αντιπρόεδρος του ΕΙΕΠ και Διευθυντής Λειτουργίας & Ποιότητας Goody's.

Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες

Το ΕΙΕΠ διοργάνωσε με επιτυχία δύο workshops τον Ιούνιο του 2009, τα οποία παρακολούθησαν δεκάδες στελέχη εταιρειών-μελών.

Το πρώτο workshop είχε τίτλο «**Έρευνα του Μυστικού Επισκέπτη (Mystery Shopping)**» και πραγματοποιήθηκε στο αμφιθέατρο της Γενικής Τράπεζας, στις 16 Ιουνίου 2009. Το επιμορφωτικό εργαστήριο, απόρροια της συνεργασίας του ΕΙΕΠ με την **Global Link**, τίμησαν με την παρουσία τους περισσότερα από σαράντα ανώτερα στελέχη εταιρειών-μελών του ΕΙΕΠ.

Ο Managing Director της Global Link, κ. Κωνσταντίνος Σιγαλός και η ομάδα του ανέλυσαν ενδιαφέροντα θέματα:

«Τι μπορεί να σας προσφέρει το Mystery Shopping», «Ποιοτική έρευνα και Mystery Shopping», «Case studies εφαρμογών Mystery Shopping από Ελληνικές Εταιρείες», καθώς και «10 κατευθυντήριες οδηγίες για τη διεξαγωγή αποτελεσματικών προγραμμάτων Mystery Shopping».

Το αμφιθέατρο της Γενικής Τράπεζας φιλοξένησε και το δεύτερο workshop με τίτλο «**Retail Atmospherics**», στις 30 Ιουνίου 2009. Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, κ. Γεώργιος Πανηγυράκης και Καθηγητής Marketing **ΟΠΑ**, Δ/ντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA, ανέπτυξε καίρια θέματα για τις: «Σύγχρονες τάσεις στην αγοραστική συμπεριφορά και εξυπηρέτηση πελάτη στο λιανεμπόριο: από την πώληση στην εμπειρία και τη διασκέδαση». Το συγκεκριμένο workshop, το οποίο παρακολούθησαν εβδομήντα άτομα, απευθύνθηκε σε Διευθυντές καταστημάτων και πωλήσεων, σε Υπευθύνους Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς και στο Προσωπικό πρώτης γραμμής.



Mystery Shopping



Retail Atmospherics



Γιώργος Πανηγυράκης, Λούκα Κατσέλη, Νίκος Δούσης, Δημήτρης Γεωργόπουλος

2^η «Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

Με μεγαλοπρέπεια και μαζική συμμετοχή μελών και φίλων του ΕΙΕΠ εορτάστηκε, για δεύτερη κατά σειρά χρονιά, ο θεσμός -πλέον- της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών», που έφερε το διακριτικό τίτλο “Smile Power”.

Φέτος, η σπουδαιότητα του εν λόγω διεθνούς θεσμού, υπογραμμίστηκε από το γεγονός ότι τελέστηκε υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, λαμβάνοντας χώρα από τις 18 έως και τις 22 Ιανουαρίου 2010.

Την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία της -ως επίσημη ομιλήτρια- η Υπουργός, κα **Λούκα Κατσέλη**, σε ένα Senior Management Conference με θέμα τη στήριξη της επιχειρηματικότητας, ανοίγοντας έναν ουσιαστικό διάλογο με τα Ανώτατα Στελέχη των εταιρειών - μελών του ΕΙΕΠ.

Το πρόγραμμα περιελάμβανε έντεκα (11) εξαιρετικές εκδηλώσεις:

- “Τελετή Έναρξης”, Ξενοδοχείο Grande Bretagne
- “Senior Management Conference”, Ξενοδοχείο Stratos Vasilikos
- “Call Center”, Cosmote
- “After - Sales Service”, Mercedes-Benz Ελλάς
- “Retail Atmospherics & Customer Experience”, Public Συντάγματος
- “Ευτυχισμένοι Εργαζόμενοι = Ικανοποιημένοι Πελάτες”, Piscines Ideales
- “Improving Customer Loyalty in Periods of Increased Cost Consciousness”, McKinsey & Company
- “Lost in Transaction”, HayGroup
- “Παρουσίαση Έρευνας Αγοράς”, Stanton Chase
- “Sales Animation”, GENIKI Bank
- “Χτίσιμο Σχέσεων με τους Πελάτες - Η Πιστότητα Μετράει”, ΑΒ Βασιλόπουλος

Σεμινάριο: «Customer Intelligence Fundamentals»

Το ΕΙΕΠ διοργάνωσε σε συνεργασία με την εταιρεία SAS Institute, διακεκριμένη εταιρεία λογισμικού και υπηρεσιών Business Analytics, εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα “Customer Intelligence Fundamentals”, το οποίο πραγματοποιήθηκε στις 26 Φεβρουαρίου στο Αμφιθέατρο της GENIKI Bank. Εισηγήτρια του σεμιναρίου ήταν η **Hana Petrikova**, CRM & Collections Business Expert της SAS Institute.

Το περιεχόμενο του προγράμματος ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέρον για τους παρευρισκομένους, καθώς η πελατοκεντρική αντίληψη λειτουργίας της επιχείρησης και οι διαδικασίες, που η εφαρμογή της απαιτεί, αποτελούν σημαντική προτεραιότητα των σύγχρονων επιχειρήσεων κυρίως στις μέρες μας, όπου όλοι οι οργανισμοί, ανεξαρτήτως κλάδου, αναζητούν τρόπους για την αντιμετώπιση της κρίσης που επικρατεί.

Η εν λόγω δραστηριότητα έδωσε τη δυνατότητα στους εξήντα και πλέον συμμετέχοντες να ενημερωθούν για βέλτιστες πρακτικές στον τομέα του CRM καθώς επίσης και για ανταλλαγή απόψεων σε σχετικά θέματα διοίκησης.



H. Petrikova, M. Μαντζουρογιάννης

«Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010»

Το ΕΙΕΠ κάνει πραγματικότητα τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Πρώτη φορά στην Ελλάδα, επιχειρήσεις από όλους τους κλάδους θα διαγωνιστούν σε εννέα (9) κατηγορίες βράβευσης. Βασικός στόχος των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, είναι η επιβράβευση των άριστων πρακτικών στην Κορυφαία Εξυπηρέτηση, η προβολή των εταιρειών που τις εφαρμόζουν, η προαγωγή του υγιούς ανταγωνισμού και η ανάδειξη των ανθρώπων που είναι αφοσιωμένοι στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Κορύφωση του καινοτόμου διαγωνισμού θα είναι η **Τελετή Απονομής** των βραβείων που θα πραγματοποιηθεί στις 30 Ιουνίου.

Η διαδικασία υλοποίησης έχει ήδη ξεκινήσει με τη διαμόρφωση των κριτηρίων για την κάθε μία από τις εννέα (9) κατηγορίες βράβευσης, συμβάλλοντας σημαντικά σ' αυτό, στελέχη των εταιρειών-μελών του ΕΙΕΠ. Έτσι λοιπόν οι κατηγορίες βράβευσης διαμορφώθηκαν ως εξής:

- | | |
|---|---|
| 1. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών | 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Back Office |
| 2. Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών | 7. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς |
| 3. Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών | 8. Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων |
| 4. Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών | 9. Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών |
| 5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών- Front Line | |

Ύστερα από τη συλλογή των υποψηφιοτήτων, θα ακολουθήσει η αξιολόγησή τους, από εννέα τριμελείς κριτικές επιτροπές. Οι επιτροπές θα αποτελούνται από Ακαδημαϊκούς, Επιχειρηματίες/CEOs και Στελέχη εταιρειών.

Ο διαγωνισμός είναι ανοικτός και απευθύνεται σε όλες τις εταιρείες, μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την κα Νατάσσα Βασιλοπούλου email: natassa@customerservice.gr, τηλ.: 210 6976928, ή επισκεφθείτε το site μας: www.customerservice.gr

Πιστοποίηση Επαγγελματιών και ΕΙΕΠ

Τι κάνεις; Είναι το πρώτο ερώτημα για να έρθει το δεύτερο. Πόσο καλά το κάνεις; Για να ακολουθήσει η διαδικασία βελτίωσης σε αυτό που κάνεις!

Η πιστοποίηση ακολουθεί ακριβώς αυτήν τη λογική. Περιγράφει το επάγγελμα και θέτει ελάχιστα όρια γνώσεων και απόδοσης για να θεωρείται κάποιος ικανός επαγγελματίας. Έχει ήδη προχωρήσει η περιγραφή άνω των 200 επαγγελμάτων από το ΕΚΕΠΙΣ (Ελληνικό Κέντρο Πιστοποίησης Επαγγελματιών) και θα ακολουθήσουν και τουλάχιστον άλλα τόσα. Στο πλαίσιο αυτό το ΕΙΕΠ άρχισε τις σχετικές παραστάσεις προς τους θεσμικούς φορείς ώστε να μπορέσει να ενταχθεί η εξυπηρέτηση πελάτη στην επόμενη ομάδα επαγγελμάτων που θα πιστοποιηθεί. Στόχος επίσης είναι να δοθεί απαραίτητη πληροφόρηση και βοήθεια όταν ζητηθεί για την ανάπτυξη των

βέλτιστων περιγραφών του επαγγέλματος & των μεθόδων πιστοποίησης, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα της αγοράς και να είναι εύκολα και αμέσως εφαρμόσιμες.

Η εξυπηρέτηση πελάτη αποτελεί στην Ευρώπη ήδη ένα διαμορφωμένο "επάγγελμα" και μάλιστα σημαντικότερο γιατί συνδέεται με την ικανοποίηση του πελάτη και βάζει σφραγίδα στα προϊόντα και στις υπηρεσίες κάθε επιχείρησης και δραστηριότητας. Η πιστοποίηση του επαγγέλματος και κατόπιν των επαγγελματιών που το ασκούν είναι σημαντική για την ελληνική αγορά και θα βοηθήσει -εκτός των κανονιστικών αναγκών του δημοσίου- στη συνειδητοποίηση της εξυπηρέτησης πελάτη ως επάγγελμα από επιχειρήσεις & κοινωνία, αλλά και στη βελτίωση της ικανοποίησης και πιστότητας των πελατών μας.

Η διοργάνωση υψηλού επιπέδου Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων συνεχίζεται και το Μάιο με ένα ακόμη σεμινάριο

Το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τον Όμιλο Εταιρειών Mellon διοργανώνει ένα σεμινάριο με τίτλο «Διαχείριση καθυστερημένων οφειλών: τάσεις, εργαλεία», το οποίο θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 27 Μαΐου.

Στόχος του σεμιναρίου είναι να εξετάσει και να σχολιάσει, μεταξύ άλλων, θέματα όπως το νέο περιβάλλον και οι νέοι ρόλοι ευθύνης, τη μετατροπή του οφειλέτη - πελάτη σε ευχαριστημένο - συνεπή πελάτη, την κρίσιμη συμβολή των υπαλλήλων πρώτης γραμμής και τη βελτιστοποίηση με χρήση κατάλληλων τεχνολογικών εργαλείων.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε μεσαία και ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων που διαθέτουν inhouse ή outsourced τμήματα τηλεφωνικής ενημέρωσης οφειλετών, ή επιθυμούν να δημιουργήσουν.

Σας ενημερώνουμε, ότι η εκδήλωση προσφέρεται από το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τον Όμιλο Εταιρειών Mellon χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση για εσάς.

Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με την κα Αναστασία Γεωργοπούλου

στο τηλ.: 210 6976931 ή μέσω email: info@customerservice.gr.