

Μια σειρά επιτυχημένων δραστηριοτήτων χαρακτήρισε τη «2^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

Με μεγαλοπρέπεια και μαζική συμμετοχή μελών και φίλων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (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 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.

Η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί ένα διεθνή, αναγνωρισμένο



Δ. Σπυράκος

θεσμό με στόχο την προάσπιση αξιών και επιχειρηματικών τακτικών, οι οποίες σχετίζονται με την ουσιαστική, ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη, ως το σημαντικότερο μέσο για την ανάπτυξη μιας εταιρείας. Το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τις εταιρείες μέλη του, εισήγαγε το 2008 με ιδιαίτερη επιτυχία το θεσμό αυτό και στη χώρα μας, δίνοντας ένα ακόμη έναυσμα στις επιχειρήσεις να εντάξουν δυναμικά τον πελατοκεντρικό προσανατολισμό στην εταιρική τους κουλτούρα. Την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία της -ως επίσημη ομιλήτρια- η Υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, 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 εξαιρετικές εκδηλώσεις, ομιλίες, παρουσιάσεις, επιμορφωτικά εργαστήρια και εκπαιδευτικές επισκέψεις.

Στην Τελετή Έναρξης της «Εβδομάδας», η οποία πραγματοποιήθηκε στο Ξενοδοχείο Grande Bretagne, ο κος **Γιώργος Πανηγυράκης**, Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ,



Senior Management Conference

απήχυνε χαιρετισμό προς τα δεκάδες μέλη και φίλους του ΕΙΕΠ, επισημαίνοντας τη σημαντικότητα του εορτασμού της «Εβδομάδας». Στη συνέχεια, ο κος **Δημήτριος Σπυράκος**, Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή, μίλησε σχετικά με τις πολιτικές προαγωγής της εξυπηρέτησης των πελατών από τις επιχειρήσεις. Ο κος **Δημήτρης Γεωργόπουλος**, Γενικός Γραμματέας του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, ενημέρωσε για το πρόγραμμα της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. Τέλος, ο κος **Αβραάμ Χατζηϊσαάκ**, Μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, παρουσίασε το θεσμό των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών», που θα διοργανωθεί για πρώτη φορά στην Ελλάδα από το ΕΙΕΠ. Η βραδιά έκλεισε με δείπνο στους παρευρισκομένους.



Γ. Πανηγυράκης, Λ. Κατσέλη, Ν. Δούσης, Δ. Γεωργόπουλος

2 ^η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών	σελ. 1
Εκπαιδευτικές Επισκέψεις	σελ. 2
Παρουσιάσεις Επιχειρήσεων προς τα Ανώτατα Στελέχη Επιχειρήσεων	σελ. 3
Εκπαιδευτικά Εργαστήρια	σελ. 4

περιεχόμενα

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias|communications

Cosmote: “Call Center”



Ο κος **Αθανάσιος Στράτος**, Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών της Cosmote, καλωσόρισε τους προσκεκλημένους. Εν συνεχεία, ο κος **Κώστας Κωνσταντίνου**, Υποδιευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, Προϊόντικής Εκπαίδευσης & Υπηρεσιών Καταλόγου, παρουσίασε στοιχεία για τη θέση της Cosmote στην

αγορά, για τον όμιλο του ΟΤΕ και την Deutsche Telecom, καθώς και την κατάσταση στα τηλεφωνικά κέντρα σε Ευρώπη και Ελλάδα. Έγινε επίσης εκτενής αναφορά στις Υποδιευθύνσεις και τα Τμήματα που απαρτίζουν τη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών και η επίσκεψη ολοκληρώθηκε με σύντομη περιήγηση στους χώρους εργασίας και συζήτηση με προϊσταμένους των τμημάτων Διεύθυνσης.

Mercedes-Benz Ελλάς: “After-Sales Service”

Στην εκδήλωση συμμετείχαν δεκάδες στελέχη των εταιρειών - μελών του ΕΙΕΠ, εκπρόσωποι του Δικτύου καθώς και εργαζόμενοι της Mercedes-Benz και smart. Στην εναρκτήρια ομιλία του, ο κος **Σταύρος Παρασκευαΐδης**, Διευθύνων Σύμβουλος και Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της Mercedes-Benz Ελλάς, παρουσίασε την πελατοκεντρική φιλοσοφία και κουλτούρα της εταιρείας καθώς και τη στρατηγική που ακολουθείται στο πλαίσιο της ικανοποίησης τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών. Στη συνέχεια, η κα **Μάρθα Καμπύλη**,

Marketing & Communication Senior Manager και Β' Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, παρουσίασε τα στάδια της ποιοτικής εξυπηρέτησης, τους παράγοντες επιτυχίας που οδηγούν στην ικανοποίηση του πελάτη, τις μεθόδους και πρακτικές που εφαρμόζονται για την αποτελεσματική διαχείριση της εμπειρίας και των προσδοκιών του από τη Mercedes-Benz. Τη διαδικασία καθημερινής διαχείρισης των πελατών ανέπτυξε ο κος **Κώστας Καραπέτσας**, Customer Service, ενώ η κα **Χρύσα Πάντου**, CSI Administrator, τόνισε τη



σημασία που έχει για την Mercedes-Benz Ελλάς ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών και πώς αυτός χρησιμοποιείται ως εργαλείο για ενέργειες βελτίωσης.

Public Συντάγματος: “Retail Atmospherics & Customer Experience”



Ο κος **Χρήστος Νούλης**, Διευθυντής Δικτύου, ανέλυσε στους προσκεκλημένους, στελέχη εταιρειών - μελών του ΕΙΕΠ, τις εφαρμογές “retailtainment” σε καθημερινή επαφή με τον πελάτη μέσα στο κατάστημα. Το “retailtainment” συνδυάζει με έναν ξεχωριστό τρόπο την αγορά με τη διασκέδαση σε ένα περιβάλλον, που ο απαιτητικός επισκέπτης / καταναλωτής μπορεί να βρει έμπνευση και ενημέρωση σε τομείς τόσο διαφορετικούς, όσο και συμπληρωματικούς μεταξύ τους. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε ξενάγηση μέσα στους ζεστούς και σύγχρονους χώρους του καταστήματος, μέσω της οποίας αναδείχθηκε η εταιρική κουλτούρα του Public, η οποία είναι «υπεύθυνη» για την ξεχωριστή θέση που κατέχει στην αγορά και ειδικότερα στον κλάδο πολυκαταστημάτων ψυχαγωγίας.

Piscines Ideales: “Ευτυχισμένοι Εργαζόμενοι = Ικανοποιημένοι Πελάτες”

Στον ιδιαίτερα φιλόξενο και ζεστό χώρο της Piscines Ideales, ο κος **Στέλιος Σταυρίδης**, Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας, καλωσόρισε τους προσκεκλημένους και παρουσίασε το όραμα της διακεκριμένης στο χώρο της εταιρείας. Εν συνεχεία, ανέπτυξε τους τρόπους επίτευξης μιας συνεχούς προόδου και βελτίωσης, με σεβασμό προς το περιβάλλον και τον άνθρωπο, με γνώμονα τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του εσωτερικού πελάτη / εργαζομένου και απώτερο στόχο την κορυφαία εξυπηρέτηση του πελάτη. Αυτό εξηγεί το λόγο, που η Piscines Ideales βραβεύτηκε για τρίτη συνεχόμενη χρονιά ως το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον στην Ελλάδα και ένα από τα πέντε κορυφαία στην Ευρώπη. Η κα **Κατερίνα Μπατή** από τη Διεύθυνση Customer Care, παρουσίασε τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων εξυπηρέτησης πελατών και η κα **Σταυρούλα Παξινοῦ**, Υπεύθυνη Human Resources μαζί με την κα **Λιάνα Λεκανίδη**, Υπεύθυνη Τομέα ΕΚΕ, παρουσίασαν τις δράσεις - συστήματα HR & ΕΚΕ.



Εταιρεία συμβούλων επιχειρήσεων

Mckinsey & Company

Με ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον θέμα με τίτλο “Improving customer loyalty in periods of increased cost consciousness” και ομιλητές τον **κο Παύλο Έξαρχο**, Principal και την **κα Ειρήνη Δρακάκη**, πραγματοποιήθηκε παρουσίαση της εταιρείας Mckinsey & Company. Οι ομιλητές χρησιμοποίησαν τη συσσωρευμένη εμπειρία της εταιρείας από διαφορετικά projects σε όλον τον κόσμο για να εξηγήσουν τους τρόπους με τους οποίους είναι εφικτό για έναν οργανισμό να βελτιώσει την εξυπηρέτηση του πελάτη, τη συνεπακόλουθη ικανοποίηση και την πιστότητα σε περιόδους αυξημένης ευαισθησίας γύρω από τη διαχείριση των δαπανών.



Π. Έξαρχος, Ε. Δρακάκη, Γ. Βασιλαράς

Όμιλος εταιρειών συμβούλων επιχειρήσεων HayGroup



S. Lydon, A. Bajer, Γ. Πανηγυράκης, Μ. Ταχατάκη

Οι ομιλητές **κα Serena Lydon**, Σύμβουλος από την Hay Group Ηνωμένο Βασίλειο, η **κα Agnieszka Bajer**, Consultant & Professional Coach και η **κα Μαρία Ταχατάκη**, Υπεύθυνη

Οργάνωσης, παρουσίασαν την έρευνά τους με θέμα: «Lost in Transaction». Με οδηγό τα αποτελέσματα της έρευνας, εξήγησαν πώς δημιουργείται η εμπιστοσύνη του πελάτη, η οποία έχει άμεση σύνδεση, σε μεγάλο βαθμό, με τον τρόπο συμπεριφοράς και την κουλτούρα του ανθρώπου, του οργανισμού και του ίδιου του κράτους. Οι πιο επιτυχημένες εμπορικές εταιρείες χαρακτηρίζονται από εργασιακό κλίμα,

το οποίο ενδυναμώνει την έμφυτη και φυσική ικανότητα των εργαζομένων να δημιουργούν και να διατηρούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις. Αυτό επιτυγχάνεται με τη δημιουργία συμμαχίας μεταξύ τριών διαφορετικών τμημάτων του οργανισμού: του ανθρώπινου δυναμικού, των εσωτερικών λειτουργιών και του marketing, τα οποία συνεργάζονται με στόχο την ευθυγράμμιση των συμπεριφορών, των διαδικασιών και των μηνυμάτων που κρύβονται σε κάθε προϊόν, αντικατοπτρίζοντας συνολικά το κοινό όραμα της παροχής εξυπηρέτησης για τον πελάτη.

Εταιρεία συμβούλων επιχειρήσεων Stanton Chase

Η **κα Νάνσυ Μαθιουδάκη**, Partner, Regional Consumer Practice Leader, EMEA, παρουσίασε έρευνα, που διεξήγαγε η πολυεθνική εταιρεία Executive Search, Stanton Chase International στα στελέχη του κλάδου πωλήσεων & εξυπηρέτησης πελατών. Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα, ο κορεσμός της αγοράς είναι η κυριότερη πρόκληση, εντούτοις αποτελεί ευκαιρία για τις οικονομικές και επιχειρηματικές προοπτικές της χώρας μας στην οποία έγινε αναφορά. Οι αγορές του Κλάδου Υγείας (Life Sciences & Healthcare) και Ενέργειας (Energy) εμφανίζουν μια πιο αισιόδοξη εικόνα σε αντίθεση με άλλους κλάδους της οικονομίας. Οι θέσεις της Γενικής Διεύθυνσης, των Logistics/Supply Chain και της

Εξυπηρέτησης Πελατών συνεχίζουν να παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη έλλειψη σε προσόντα στελεχών. Συγκριτικά με τα αποτελέσματα του 2008, έχει αυξηθεί το ποσοστό των στελεχών που αναζητούν νέες επαγγελματικές προοπτικές



N. Μαθιουδάκη

λόγω απώλειας εργασίας, το ποσοστό των στελεχών, που επιδιώκουν το ‘Επικειρείν’ και το ποσοστό προθυμίας και θετικής προδιάθεσης μετακίνησης, με τη διερεύνηση ευκαιριών μετακίνησης στο εξωτερικό. Οι εποχές που ζούμε υπαγορεύουν σε στελέχη ανεξαρτήτως επιπέδου μέσα σε έναν οργανισμό, τον εστιασμό στην αναζήτηση περιοχών προς ανάπτυξη και ενίσχυση των ικανοτήτων τους. Η εν λόγω παρουσίαση φιλοξενήθηκε στο αμφιθέατρο της GENIKI Bank.

GENIKI Bank: “Sales Animation”

Ο κος **Ludovic Seringes**, Διευθυντής Διεύθυνσης Ιδιωτών, Επαγγελματιών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων, παρουσίασε τις μεθοδολογίες με τις οποίες δύνανται να παρακινηθούν τα δίκτυα πωλήσεων καθώς και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων για την επίτευξη των εμπορικών στόχων.



L. Seringes

AB Βασιλόπουλος: «Χτίσιμο σχέσεων με τους πελάτες - Η πιστότητα μετράει»



M. Ξιάρχου, B. Σταύρου

Η κα **Μαρία Ξιάρχου**, Loyalty Marketing Manager και ο κος **Αλέξανδρος Νίκας**, Loyalty Programs Manager, παρουσίασαν τα loyalty tools, που χρησιμοποιεί η AB τόσο για την ικανοποίηση του πελάτη, όσο και για τη βελτίωση των υπηρεσιών και της εξυπηρέτησης. Παρουσιάστηκε η σημαντικότητα της πιστότητας για την επιχείρηση καθώς και το πρωτοποριακό σύστημα Datactif, ένα σύστημα datamine βασισμένο στα νευρωνικά δίκτυα, το οποίο θα βοηθήσει την AB στη διάγνωση τάσεων και δημιουργία προτάσεων με ακόμα πιο εξειδικευμένες λύσεις προς τους πελάτες της. Τέλος, ο κος **Βασίλης Σταύρου**, Εκτελεστικός Διευθυντής Ανθρωπίνων Πόρων και η κα **Κατερίνα Γκούμα**, Διευθύντρια Marketing & Επικοινωνίας, υπογράμμισαν πως τα συγκεκριμένα εργαλεία έχουν συνεισφέρει σημαντικά, ώστε η Αλυσίδα να είναι Νο2 σε όγκο πωλήσεων, Νο1 σε κερδοφορία και το πιο σημαντικό, Νο1 στην καρδιά των καταναλωτών.

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:

Το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας για τη διεξαγωγή της «Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών» υπό την Αιγίδα του.

Τις εταιρείες, **McKinsey & Company**, **HayGroup** και **Stanton Chase**, που πραγματοποίησαν παρουσιάσεις.

Τις εταιρείες, **Cosmote**, **Mercedes-Benz Ελλάς**, **Public**, **Piscines Ideales**, **Geniki Bank** και **AB Βασιλόπουλος**, που διοργάνωσαν εκπαιδευτικές επισκέψεις στις εγκαταστάσεις τους.

Τη **GENIKI Bank** για την ευγενική φιλοξενία του Διοικητικού Προσωπικού του Ινστιτούτου σε κτίριο της Τράπεζας, καθώς και για τη φιλοξενία παρουσιάσεων στο Αμφιθέατρο Μεσογείων.

Την **ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ** για τη φιλοξενία παρουσιάσεων στο Αμφιθέατρο Θ. Καρατζά.

Την **AIROTEL GROUP** για τη φιλοξενία του Senior Management Conference στο Ξενοδοχείο Stratos Vassilikos.

Την εταιρεία **Taf Ταλούμης** για την προσφορά καφέ Danesi στις δύο εκδηλώσεις στο Αμφιθέατρο Καραντζά.

Η διοργάνωση υψηλού επίπεδου Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων συνεχίζεται και το Φεβρουάριο με ένα ακόμη σεμινάριο

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), διοργανώνει σε συνεργασία με την εταιρεία **SAS Institute**, διακεκριμένη εταιρεία λογισμικού και υπηρεσιών Business Analytics, εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα “Customer Intelligence Fundamentals”, το οποίο θα πραγματοποιηθεί την Παρασκευή, 26 Φεβρουαρίου στο Αμφιθέατρο της GENIKI Bank (Λεωφ. Μεσογείων 109-111, Αμπελόκηποι).

Πιστεύουμε ότι το περιεχόμενο του προγράμματος παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς η πελατοκεντρική αντίληψη λειτουργίας της επιχείρησης και οι διαδικασίες, που η εφαρμογή της απαιτεί, αποτελούν σημαντική προτεραιότητα των σύγχρονων επιχειρήσεων κυρίως στις ημέρες μας, όπου όλοι οι οργανισμοί, ανεξαρτήτως κλάδου, αναζητούν τρόπους για την αντιμετώπιση της κρίσης που επικρατεί. Η δραστηριότητα αυτή θα μας δώσει τη δυνατότητα να ενημερωθούμε για βέλτιστες πρακτικές στον τομέα του CRM καθώς επίσης και για ανταλλαγή απόψεων σε σχετικά θέματα διοίκησης.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του ΕΙΕΠ: www.customerservice.gr ή καλέστε στο τηλ.: 2108099409.

Σας ενημερώνουμε, ότι η εκδήλωση προσφέρεται από το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με την SAS Institute χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση για τα μέλη του ΕΙΕΠ.