

Στην τελική ευθεία για την απονομή των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, από το ΕΙΕΠ

Αναδείχθηκαν οι φιναλίστ ανά κατηγορία

Στην τελική φάση βρίσκεται ο διαγωνισμός για την ανάδειξη των κορυφαίων στην Εξυπηρέτηση Πελατών για το 2016, στο πλαίσιο των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών που απονέμει φέτος για έβδομη συνεχή χρονιά, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελούν τον πλέον καταξιωμένο θεσμό της αγοράς, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η **Τελετή Απονομής των Βραβείων** θα πραγματοποιηθεί την **Τετάρτη, 14 Δεκεμβρίου** στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**.

Οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε **11 διαφορετικές κατηγορίες** και αξιολογούνται στο πλαίσιο μιας διεθνώς αποδεκτής και αντικειμενικής διαδικασίας, την οποία έχει υιοθετήσει το ΕΙΕΠ στο πλαίσιο της συνεργασίας του με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού.

Ήδη **έχει ολοκληρωθεί η πρώτη φάση αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων και έχουν αναδειχθεί τρεις (3) φιναλίστ ανά κατηγορία**, οι οποίοι θα παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους στην κριτική επιτροπή, για την ανάδειξη του τελικού νικητή σε κάθε κατηγορία τη Δευτέρα, 12 Δεκεμβρίου 2016.

Βραβείο θα λάβει ο πρώτος που θα διακριθεί μεταξύ των εταιρειών και των επαγγελματιών για την εφαρμογή επιτυχημένων πρακτικών στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών, ενώ θα απονεμηθεί τιμητική διάκριση στους φιναλίστ ανά κατηγορία βράβευσης.

Ακολουθούν τα ονόματα των προσώπων ή ομάδων που προκρίθηκαν στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης κατά αλφαβητική σειρά:

1. Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training)

- ✓ COSMOTE A.E.
- ✓ WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
- ✓ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε.

2. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation)

- ✓ ALPHA BANK A.E.
- ✓ ΑΡΙΒΙΤΑ Α.Ε.Β.Ε.
- ✓ Συνεταιρισμός ΘΕΣγάλα

3. Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών

- ✓ DHL Express Ελλάς Α.Ε.
- ✓ Nespresso Ελλάς
- ✓ Samsung Electronics Hellas S.A.

4. Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service)

- ✓ Data Communication
- ✓ EPSILON NET
- ✓ ΝΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ

5. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών

- ✓ PRC Group 'The Management House' Α.Ε.– ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ Α.Ε. – ΜΠΑΡΜΠΑ ΣΤΑΘΗΣ,
Σταυρούλα Τσιάλα
- ✓ VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ, Αλέξης Γρίζος
- ✓ Τράπεζα Eurobank Ergasias Α.Ε., Κωνσταντίνος Βασιλόπουλος

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)

- ✓ BMW Financial Services Hellas
- ✓ Top.host
- ✓ Yuboto Ltd

7. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

- ✓ VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ
- ✓ Τράπεζα Eurobank Ergasias Α.Ε.
- ✓ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ Α.Ε.

8. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)

- ✓ Doctoranytime.gr
- ✓ MYDIRECT Α.Ε.
- ✓ Yuboto Ltd

9. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

- ✓ EPSILON NET
- ✓ TUI Hellas (TUI Destination Services)
- ✓ ΟΤΕ Α.Ε.

10. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)

- ✓ COSMOTE Α.Ε.
- ✓ DHL Express Ελλάς Α.Ε.
- ✓ ΝΕΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)

- ✓ WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
- ✓ ΟΠΑΠ Α.Ε.
- ✓ ΟΤΕ Α.Ε.

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ:



Λίγα λόγια για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιρειών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 102 εταιρείες είναι μέλη του Ινστιτούτου.

Κοινή πεποίθηση των ιδρυτικών μελών του Ινστιτούτου ήταν η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Είναι απαραίτητο ολόκληρη η επιχειρηματική κοινότητα αλλά και οι κρατικοί φορείς στην Ελλάδα να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση με τον πελάτη.

Κρίσιμο ακόμη είναι να προωθήσουμε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο που θα υποστηρίζει τις ατομικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και θα αναγνωρίζει όσους τις εφαρμόζουν με επιτυχία. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών - Αναστασία Γεωργοπούλου, Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, τηλ. 210-6686373 | e-mail: anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

STRATCOM – Μαρία Αντωνίου, Senior Account Manager, 2106753585 | antoniou@stratcom.gr