

## **11. Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα (Best Online Customer Service (e-shop))**

### **Περιγραφή Βραβείου**

Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από διαδικτυακό κατάστημα (e-shop). Ως Αριστεία στη διαδικτυακή Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζεται η διαρκής ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη μέσω συνδυασμού διαδικτυακών καναλιών, η ευαισθησία στη διαχείριση δεδομένων και η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

### **ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ**

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας.

#### **Αξία**

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

### **ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ**

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

#### **2α: Παρουσίαση**

##### **(Α) Φιλοσοφία, Δραστηριότητες και Στελέχωση του e-shop (έως 400 λέξεις)**

- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες του e-shop;
- Ποιο είναι το Όραμα και η Αποστολή του e-shop;
- Πώς επικοινωνείται και προωθείται η φιλοσοφία αυτή διαδικτυακά;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας του e-shop;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

### **(Β) Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)**

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που καλλιεργούνται μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης;
- Πώς συνδέεται η Εξυπηρέτηση Πελατών με την αξιολόγηση της απόδοσης και την επιβράβευση των εργαζομένων;

### **(Γ) Δεδομένα, Καινοτομία και Οργανωσιακή Μάθηση (έως 400 λέξεις)**

- Τι δεδομένα συλλέγονται από το e-shop για τους σκοπούς της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποια Συστήματα και Διαδικασίες χρησιμοποιούνται;
- Πώς αναλύονται τα δεδομένα αυτά και πώς χρησιμοποιούνται για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων;
- Ποιες καινοτομίες εισάγονται για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργούν αξία για τον πελάτη και συντελούν στη διαφοροποίηση του e-shop;
- Πώς το e-shop αξιοποιεί τα δεδομένα και τις υπάρχουσες εμπειρίες του ώστε να μαθαίνει διαρκώς;

### **(Δ) Διάδραση, Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη και Ικανοποίηση Πελατών (έως 400 λέξεις)**

- Πώς το e-shop ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες;
- Μέσω ποιων διαύλων επικοινωνίας πραγματοποιείται η διαδικτυακή Εξυπηρέτηση Πελάτη;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;
- Με ποιον τρόπο το e-shop παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- Πώς έχει βελτιωθεί η ικανοποίηση των πελατών του e-shop διαχρονικά;
- Πώς αξιολογείται η ικανοποίηση των πελατών του e-shop σε σχέση με τον ανταγωνισμό;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

### **(Ε) Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (έως 300 λέξεις)**

- Περιγράψτε συνοπτικά τα βήματα που έχουν πραγματοποιηθεί για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (π.χ. χαρτογράφηση δεδομένων, πληροφόρηση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία των δεδομένων τους, ανάπτυξη συστήματος κ.λπ.).

### **2β: Αποτίμηση**

#### **(ΣΤ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά του e-shop στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;

#### **(Ζ) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην ωφέλεια του e-shop ή/και του Οργανισμού στον οποίο ανήκει (εφόσον μιλάμε για e-shop που ανήκει σε έναν μεγαλύτερο οργανισμό και δε λειτουργεί αυτόνομα), (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας);

#### **(Η) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αιεφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του e-shop ή/και του Οργανισμού στον οποίο ανήκει (εφόσον μιλάμε για e-shop που ανήκει σε έναν μεγαλύτερο οργανισμό και δε λειτουργεί αυτόνομα);

#### **(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά του e-shop στην κοινωνία συνολικά;