

### **3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη (Voice of the Customer)**

#### **Περιγραφή Βραβείου**

Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που α) σχετίζονται με την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. παράπονα/ υποδείξεις, αιτήματα ειδικής μεταχείρισης, επίλυση προβλημάτων) και β) περιλαμβάνουν μεθόδους για να "αφουγκράζονται" τις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη (feedback systems techniques or tools), με σκοπό την αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών (customer recovery), την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον (process recovery), την κατάλληλη αντιμετώπισή τους από τους εργαζομένους (employee recovery) και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη στο μέλλον.

#### **Αντικείμενο βράβευσης: Σύστημα**

Συστηματικά και οργανωμένα συστήματα για την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων που περιλαμβάνουν ενέργειες για τον εντοπισμό, τη διαχείριση και την επίλυση παραπόνων ή προβλημάτων που μπορεί να οφείλονται σε βλάβες ή τεχνικά προβλήματα προϊόντων, ζητήματα με τη συμπεριφορά και την απόδοση του προσωπικού, ειδικές ανάγκες συγκεκριμένων πελατών κ.ο.κ. Επιπλέον, ο Οργανισμός πρέπει να αποδείξει πως έχει αναπτύξει πέρα από αποδοτικά κανάλια επικοινωνίας με τους πελάτες του και μεθόδους ανάλυσης των πληροφοριών που λαμβάνει (π.χ. σχόλια, παράπονα), ώστε να είναι σε θέση να βελτιώσει την εμπειρία του πελάτη αλλά και να δημιουργήσει επιχειρηματικά οφέλη για την επιχείρηση. Για παράδειγμα, μέσα από σχόλια πελατών μπορούν να προκύψουν αλλαγές σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες ή ακόμα και η ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας που θα καλύψει μια ανάγκη ή επιθυμία του πελάτη.

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

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται στα επόμενα.

#### **Σκοπός**

Ποια ήταν η αιτία για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του συστήματος;

#### **Περιγραφή**

Ποιοι ήταν οι στόχοι και πώς επιτεύχθηκαν;

### **Συνεισφορά**

Ποια ήταν τα άμεσα αποτελέσματα από την υλοποίηση του συστήματος;

Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος;

- στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- στην κερδοφορία του οργανισμού;
- στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;
- στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;

### **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) Στόχοι (έως 450 λέξεις)**

Αποτύπωση και περιγραφή των στόχων του προγράμματος όπως π.χ. διατήρηση/ αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών, αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον, αποτελεσματική αντιμετώπιση παραπόνων από τους εργαζομένους ή/και δημιουργία νέου προϊόντος/ υπηρεσίας.

#### **(Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)**

Αποτύπωση και περιγραφή:

(α) των μεθόδων που ακολουθήθηκαν για τον εντοπισμό, τη διαχείριση και την επίλυση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων και

(β) της σύνδεσής τους με τους στόχους.

#### **(Γ) Αποτελέσματα (έως 400 λέξεις)**

Αποτύπωση και περιγραφή των αποτελεσμάτων σε σχέση με:

(α) την ανταπόκριση των πελατών π.χ. ικανοποίηση, πιστότητα (loyalty), συστάσεις (referrals) ή δημόσια έκφραση θετικής γνώμης (WoM),

(β) ενδείξεις/ στοιχεία για τη μείωση εμφάνισης παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων,

(γ) αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης των παραπόνων και των ειδικών απαιτήσεων από τους εργαζομένους και την αξιοποίηση των περιστατικών από τον οργανισμό.

## **2β: Αποτίμηση**

### **(Δ) Υπηρεσία (έως 400 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Προέκυψαν αλλαγές σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες ή ακόμα και η ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας;

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

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

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

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

### **(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στην κοινωνία συνολικά;