



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Επαγγελματία (Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών) ή Ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει Επικεφαλής/ Ομάδες που βρίσκονται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με τα διάφορα τμήματα της εταιρείας τους και συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της, που εφαρμόζουν καινοτόμες και δημιουργικές διαδικασίες προγραμματισμού και πρόβλεψης των απαιτήσεων των πελατών, που βρίσκονται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, συλλέγουν, αναλύουν και διαχειρίζονται δεδομένα σχετικά με αυτόν, παράγουν και διαχέουν νέα γνώση, αναπτύσσονται, αυτοβελτιώνονται και μαθαίνουν συνεχώς με σκοπό τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΡΟΦΙΛ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ/ ΟΜΑΔΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ περιγράψτε συνοπτικά το Προφίλ του Επαγγελματία/ Ομάδας, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται παρακάτω.

Ακαδημαϊκό Υπόβαθρο: Σπουδές σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο Επαγγελματία/ Μελών Ομάδας

Εργασιακή Εμπειρία: Σύντομη περιγραφή της μέχρι τώρα πορείας του Επαγγελματία/ της Ομάδας.

Εκπαίδευση και Κατάρτιση: Συμμετοχή του Επαγγελματία/ Μελών της Ομάδας σε σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Ιδιαιτερότητα του Επαγγελματία/ Ομάδας: Τι κάνει αυτόν τον Επαγγελματία/ Ομάδα να ξεχωρίζει από άλλους Επαγγελματίες/ Ομάδες στο χώρο;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

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

2α: Παρουσίαση

(Α) Γνώσεις, Ικανότητες, Δραστηριότητες και Συμπεριφορές (έως 500 λέξεις)

- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες του Επαγγελματία/ Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες του Επαγγελματία/ Ομάδας;
- Πώς η συμπεριφορά του Επαγγελματία/ Ομάδας ανταποκρίνεται ή ξεπερνά τα πρότυπα συμπεριφοράς που θέτει ο Οργανισμός;

(Β) Δημιουργία Γνώσης, Μάθηση και Αυτοανάπτυξη (έως 500 λέξεις)

- Πώς ο Επαγγελματίας/ Ομάδα αυτοαναπτύσσεται;
- Πώς ο Επαγγελματίας/ Ομάδα αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει;
- Πώς ο Επαγγελματίας/ Ομάδα αξιοποιεί και διαχέει τη νέα γνώση που αποκτά στην Ομάδα/ Εταιρεία;
- Πώς ο Επαγγελματίας/ τα Μέλη της Ομάδας λειτουργούν ως πρότυπο για την Ομάδα και άλλα μέλη του Οργανισμού;

(Γ) Φιλοσοφία, Καινοτομία και Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 600 λέξεις)

- Ποια είναι η φιλοσοφία του Επαγγελματία/ Ομάδας για την Εξυπηρέτηση Πελάτη και πώς συνδέεται με τη φιλοσοφία του Οργανισμού;
- Ποιες καινοτομίες εισάγει ο Επαγγελματίας/ Ομάδα για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποιες καινοτομίες εισάγει ο Επαγγελματίας/ τα Μέλη της Ομάδας για τη βελτίωση της Ομάδας/ Εταιρείας;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργεί ο Επαγγελματίας/ Ομάδα για τον πελάτη;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργεί ο Επαγγελματίας/ τα Μέλη της Ομάδας για την Ομάδα/ Εταιρεία;



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία/ Ομάδας στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία/ των Μελών της Ομάδας στην αποτελεσματικότητα της Ομάδας/ Εταιρείας;

(Ε) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

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

(ΣΤ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία/ Ομάδας στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού;

(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία/ Ομάδας στην κοινωνία συνολικά;