



**Ο ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΣ ΘΕΣΜΟΣ ΤΩΝ  
ΕΘΝΙΚΩΝ ΒΡΑΒΕΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ  
ΑΠΟ ΤΟ ΕΙΕΠ ΘΑ ΒΡΑΒΕΥΣΕΙ ΤΟΥΣ ΚΟΡΥΦΑΙΟΥΣ ΣΤΗΝ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ  
ΤΗΝ ΠΕΜΠΤΗ 12 ΙΟΥΛΙΟΥ 2012  
ΣΤΟ ΘΕΑΤΡΟ ΚΟΛΛΕΓΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

Μετά από δύο εξαιρετικά επιτυχημένες διοργανώσεις, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών παρουσιάζει για τρίτη συνεχή χρονιά τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, όπου εταιρείες αλλά και διακεκριμένοι επαγγελματίες από τον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών βραβεύονται μέσα από μία διεθνώς αποδεκτή και αντικειμενική διαδικασία. Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώνονται υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και του ΣΕΒ συνδέσμου επιχειρήσεων και βιομηχανιών, στο Κολλέγιο Αθηνών σε μία εκδήλωση κύρους που θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 12 Ιουλίου 2012.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών ξεχωρίζουν γιατί έχουν μεγάλη απήχηση στο καταναλωτικό κοινό και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Οι εταιρείες που διακρίνονται κερδίζουν το προνόμιο της εσωτερικής ενδυνάμωσης της κουλτούρας τους ενώ παράλληλα αυξάνουν το πελατειακό όφελος και την εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

Στόχος του θεσμού είναι η επιβράβευση των βέλτιστων πρακτικών για την εξυπηρέτηση πελατών μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού. Οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε δέκα διαφορετικές κατηγορίες.

Τα μέλη των τριμελών κριτικών επιτροπών ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση των υποψηφιοτήτων σε κάθε μία από τις δέκα κατηγορίες βράβευσης και κατέληξαν στις υποψηφιότητες που θα λάβουν μέρος στον τελικό κάθε κατηγορίας. Ακολουθούν τα ονόματα κατά αλφαβητική σειρά των προσώπων ή ομάδων που προκρίνονται στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης.



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2012

### 1. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. - Καρανδρέα Παναγιώτα
- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. - Τσαρτσάλης Δημήτρης
- EPSILON NET Α.Ε. - Βαφειάδης Μιλτιάδης

### 2. Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών Μικρής Εταιρείας

- CITIBANK - Δημητρακοπούλου Νίκη
- COMERGON S.A Risk Managers. Insurance Brokers - Γεώργιος Ζαφειρίου
- FLOCAFE - Ζωιτόπουλος Αναστάσιος
- GOODY'S - Καραπάνος Γιάννης

### 3. Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών Μεγάλης Εταιρείας

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. - Διαμαντή Έλενα
- EPSILON NET Α.Ε. - Αναγνώστου Βασιλική
- VODAFONE - ΡΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ - Αποστολόπουλος Νίκος

### 4. Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- CARGLASS Ελλάδα
- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
- KOSMOCAR Α.Ε.
- VODAFONE - ΡΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

### 5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line

- CARGLASS Ελλάδα
- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
- EPSILON NET Α.Ε.
- HILTON ΑΘΗΝΩΝ

### 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
- EUROBANK CARDS
- HELLAS ONLINE
- WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.

### 7. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Εταιρείας

- DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
- HILTON ΑΘΗΝΩΝ
- PRC GROUP/ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ Α.Ε.



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2012

### 8. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Εταιρείας

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. (1)
- VODAFONE - PANAΦON ΑΕΕΤ
- WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.
- ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SERVICES

### 9. Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
- EPSILON NET Α.Ε.
- VODAFONE - PANAΦON ΑΕΕΤ
- XEROX HELLAS ΑΕΕ

### 10. Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- HELLAS ONLINE
- LEROY MERLIN (SGB S.A.)
- PRAKTIKER HELLAS Α.Ε.
- VODAFONE - PANAΦON ΑΕΕΤ

Μέχρι τη Δευτέρα 9 Ιουλίου οι υποψήφιοι θα κληθούν να παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους στην κριτική επιτροπή, η οποία θα αναδείξει το νικητή σε κάθε κατηγορία βράβευσης. Η επίσημη τελετή απονομής θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 12 Ιουλίου 2012 στις 20:00 στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών.

Για περισσότερες πληροφορίες :

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:

Αναστασία Γεωργοπούλου

[info@customerservice.gr](mailto:info@customerservice.gr); [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr); [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr)

210 8099 409

PROGRESSIVEPR

Αγγελική Δούκα

Senior Account Coordinator

[adouka@progressivepr.gr](mailto:adouka@progressivepr.gr)

210 7247300