

Αθήνα, 4 Δεκεμβρίου 2013

Το ΕΙΕΠ βραβεύει για 4η συνεχή χρονιά τους κορυφαίους στην Εξυπηρέτηση Πελατών την Πέμπτη 19 Δεκεμβρίου 2013

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** διοργανώνει για 4η συνεχή χρονιά τον καταξιωμένο πλέον θεσμό στην ελληνική αγορά, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2013** σε συνεργασία με την **Boussias Communications**.

Τα βραβεία τελούν υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, του ΣΕΒ και του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (SETE) και γίνονται με την Υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).

Σκοπός του Ινστιτούτου και του θεσμού είναι η ευγενής άμυλα, η προβολή νεωτεριστικών πρακτικών και η αναγνώριση αφοσιωμένων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών.

Για μία ακόμα χρονιά, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών προσέλκυσαν το ενδιαφέρον μεγάλων εταιρειών και διακεκριμένων επαγγελματιών από διαφορετικούς κλάδους, που επέβαλαν υποψηφιότητες για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε δέκα (10) διαφορετικές κατηγορίες. Τα μέλη των τριμελών κριτικών επιτροπών που απαρτίζονται από επιφανείς ακαδημαϊκούς και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων ολοκλήρωσαν τη διαδικασία αξιολόγησης της Α' φάσης και κατέληξαν στους τέσσερις (4) ισάξιους υποψήφιους που προκρίνονται στην τελική φάση του διαγωνισμού.

Τη βαρύτητα του θεσμού ενισχύει και φέτος με τη συμμετοχή του ως **Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής** των βραβείων, ο καθηγητής **Γεώργιος Πανηγυράκης**, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Μέλη Κριτικής Επιτροπής ανά κατηγορία βράβευσης:

Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών:

- Πολυχρονίου Παναγιώτης, Λέκτορας, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών
- Λάμπρου Μαρίκα, Διευθύνουσα Σύμβουλος, Singular Logic,
- Βαρβαδούκας Νίκος, Head of Digital & e-commerce Public, Multirama, Getitnow.gr

Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (έως 40 άτομα)

- Χυτήρης Λεωνίδας, Καθηγητής, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίου Πειραιώς
- Κεραστάρης Αντώνιος, Διευθύνων Σύμβουλος, HELLAS ONLINE
- Κωνσταντίνου Κώστας, Deputy Director, OTE

Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (πάνω από 40 άτομα)

- Ζαΐρης Αντώνης, Σύμβουλος Επιχειρήσεων σε θέματα Οργάνωσης και Διοίκησης Πωλήσεων
- Αθανασόπουλος Ανδρέας, Διευθύνων Σύμβουλος, Κωτσόβολος
- Κωνσταντόπουλος Ταξιάρχης, Γενικός Διευθυντής, Carglass

Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- Μιχιώτης Αθανάσιος, Αναπληρωτής Καθηγητής, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου
- Σελαμαζίδης Ιωάννης, Διευθύνων Σύμβουλος, Praktiker Hellas S.A.
- Καμπύλη Μάρθα, Marketing & Communication Consultant, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Front Line

- Ζαρκάδα Άννα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Μαυρόπουλος Μιχάλης, CEO, TUI HELLAS AE
- Forst Karolos, Γενικός Διευθυντής, NETLINK

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Back Office

- Αργουσιδης Παρασκευάς, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Ανανιάδης Τιμόθεος, Διευθύνων Σύμβουλος & Γενικός Διευθυντής, Managing Director, GRANDE BRETAGNE HOTEL
- Παντελιάδης Αριστοτέλης, Διευθύνων Σύμβουλος, METPO AEBE

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

- Παντουβάκης Άγγελος, Επίκουρος Καθηγητής, Τμήμα Ναυτιλιακών Σπουδών Πανεπιστημίου Πειραιώς
- Χαραλαμπίδης Δαμιανός, Γενικός Διευθυντής Λειτουργικής Στήριξης της Τράπεζας και του Ομίλου, ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ
- Δούσης Νίκος, Σύμβουλος CGK Consulting και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ

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

- Σαρρή Αικατερίνη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών Πανεπιστημίου Μακεδονίας
- Πιρπινιάς Στέλιος, Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής & Marketing HSBC Ελλάδος, HSBC Bank plc
- Χατζηϊσαάκ Αβραάμ, Διευθυντής Λειτουργίας, Γρηγόρης Μικρογεύματα Α.Β.Ε.Ε. και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ

Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων

- Μπάλτας Γεώργιος, Καθηγητής, Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών
- Κάρδαρης Αμβρόσιος, Γενικός Διευθυντής, E-VALUE A.E.
- Αποστολόπουλος Νίκος, Corporate Customer Operations Manager, VODAFONE

Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- Θεοδωρίδης Προκόπης, Επίκουρος Καθηγητής Μάρκετινγκ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων Πανεπιστημίου Πατρών
- Μαύρος Γιώργος, Managing Director, PRC GROUP
- Παπανικητόπουλος Δημήτρης, Διευθύνων Σύμβουλος Response & Πρόεδρος Linkage

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

- 1. Επαγγελματίας της Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών**
 - GOODY'S – Ψυχογιούπουλου Αργυρώ
 - HELLAS ONLINE – Πούγιου Μαρία
 - RESPONSE – Τσιμιτσέλη Λουκία
 - WEBGENIUS – Πούλης Σπύρος

- 2. Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (έως 40 άτομα)**
 - DIXONS SOUTH-EAST EUROPE SA – Γκουτέλας Νίκος
 - FLOCAFE – Ζωϊτόπουλος Αναστάσιος
 - YUBOTO LTD – Ιωακείμ Απόστολος
 - ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ – Ορφανίδου Έλενα

- 3. Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (πάνω από 40 άτομα)**
 - CITIBANK – Μαδιά Δήμητρα
 - EPSILON NET A.E. – Αναγνώστου Βασιλική
 - VODAFONE - PANAFON ΑΕΕΤ – Καργόπουλος Μανώλης

- 4. Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - CITIBANK
 - HELLAS ONLINE
 - VODAFONE - PANAFON ΑΕΕΤ
 - YUBOTO LTD

- 5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line**
 - CITIBANK
 - EPSILON NET A.E.
 - PUBLIC
 - VODAFONE - PANAFON ΑΕΕΤ

- 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office**
 - DIXONS SOUTH-EAST EUROPE SA
 - HELLAS ONLINE
 - ING ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΖΩΗΣ
 - YUBOTO LTD

- 7. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)**
 - CARGLASS S.A.
 - COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
 - DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
 - EPSILON NET A.E.

- 8. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)**
 - COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.
 - VODAFONE - PANAFON ΑΕΕΤ
 - ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.

9. **Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων**

- DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
- KOSMOCAR – AUDI
- ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.
- ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.

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

- DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
- EPSILON NET Α.Ε.
- KOSMOCAR – VOLKSWAGEN
- ΟΤΕ Α.Ε.

Όπως κάθε χρονιά, στην τελική φάση, οι υποψήφιοι σε κάθε κατηγορία, θα κληθούν να παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους στην κριτική επιτροπή, η οποία θα αναδείξει το νικητή σε κάθε κατηγορία βράβευσης ενώ για πρώτη φορά φέτος οι υπόλοιποι υποψήφιοι κάθε κατηγορίας θα λάβουν τιμητικό έπαινο.

Η Τελετή Απονομής των βραβείων, θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη 19 Δεκεμβρίου 2013**, στις **19:30**, στο **Athenaeum Intercontinental Hotel**.

Για περισσότερες πληροφορίες:
Επικοινωνήστε με την κ. Αναστασία Γεωργοπούλου,
Τ. 210-8099409, e-mail: anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

Υπό την αιγίδα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
και Ανταγωνιστικότητας



Υποστηρικτές

