

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΓΙΑ 6η ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2015 ΑΠΟ ΤΟ ΕΙΕΠ

**Ο θεσμός των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2015
αναβαθμίζεται. Ξεκίνησε η υποβολή υποψηφιοτήτων!**

Αθήνα 1 Οκτωβρίου 2015: Για 6^η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά. Στόχος του θεσμού είναι να ενισχυθεί η διάχυση γνώσης μέσα στις εταιρείες και στην αγορά, να αναδειχθούν οι βέλτιστες πρακτικές, να συνδεθούν με την εκπαιδευτική διαδικασία των οργανισμών και την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πελατών.

Ο θεσμός είναι **ανοιχτός** και απευθύνεται σε όλες τις εταιρείες, **μέλη -και μη- του ΕΙΕΠ** ενώ τα αποτελέσματα των βραβείων προκύπτουν μέσα από μία διεθνώς αποδεκτή και αντικειμενική διαδικασία, με σύσταση διαφορετικών κριτικών επιτροπών ανά κατηγορία.

Για τη φετινή χρονιά το ΕΙΕΠ, λαμβάνοντας υπόψη τη σπουδαιότητα ύπαρξης του θεσμού, που προκύπτει από το γεγονός ότι η πελατοκεντρική προσέγγιση είναι πλέον το κατεξοχήν κριτήριο και προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, προχώρησε σε περαιτέρω εξέλιξη και αναβάθμιση του θεσμού.

Οι αλλαγές, προς διευκόλυνση των συμμετεχόντων, ξεκινούν από τον τρόπο **υποβολής υποψηφιοτήτων** η οποία πραγματοποιείται πλέον μέσω **ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας** με τη συμπλήρωση **ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου**.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν την υποψηφιοτήτά τους στο www.csawards.gr μέχρι τις **13 Νοεμβρίου 2015**, οπότε είναι και η καταληκτική ημερομηνία δήλωσης των συμμετοχών. Η κάθε εταιρεία έχει δικαίωμα μιας συμμετοχής σε όσες κατηγορίες βραβείων επιθυμεί να συμμετέχει **με εξαίρεση** την κατηγορία Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς που μπορεί να δηλώσει είτε στη Μεγάλη Ομάδα είτε στη Μικρή Ομάδα.

Οι **αλλαγές** συνεχίζονται και στις **κατηγορίες βράβευσης** οι οποίες είναι πλέον **13**, με **3 φιναλίστ** ανά κατηγορία. Στην τελική φάση, οι 3 φιναλίστ ανά κατηγορία, θα κληθούν να παρουσιάσουν την υποψηφιοτήτά τους στην κριτική επιτροπή, η οποία θα αναδείξει το

νικητή σε κάθε κατηγορία. Βραβείο θα λάβει ο πρώτος που θα διακριθεί μεταξύ των εταιρειών αλλά και μεταξύ των διακεκριμένων επαγγελματιών από διάφορους κλάδους της αγοράς για τις πρακτικές τους στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών ενώ παράλληλα, θα απονεμηθεί ξεχωριστός έπαινος στους φιναλίστ ανά κατηγορία βράβευσης.

Οι κατηγορίες των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 είναι:

Κατηγορίες	Ομάδα Βραβείων
<ol style="list-style-type: none"> 1 Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μικρός Οργανισμός) 2 Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός) 3 Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός) 4 Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Excerptions & Service Recovery) (Οργανισμός) 5 Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μικρός Οργανισμός) 6 Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός) 	I. Ειδικά Βραβεία
<ol style="list-style-type: none"> 7 Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών 	II. Βραβείο Επαγγελματία της Χρονιάς
<ol style="list-style-type: none"> 8 Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) 	III. Βραβείο Ομάδας της Χρονιάς
<ol style="list-style-type: none"> 9 Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) 	
<ol style="list-style-type: none"> 10 Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) 	IV. Βραβείο Οργανισμού της Χρονιάς
<ol style="list-style-type: none"> 11 Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) 	
<ol style="list-style-type: none"> 12 Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα) 	IV. Βραβείο Κέντρου της Χρονιάς
<ol style="list-style-type: none"> 13 Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα) 	

Η **Τελετή Απονομής των βραβείων**, θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη, 17 Δεκεμβρίου 2015**, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

Λίγα λόγια για το ΕΙΕΠ:

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιρειών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 92 εταιρείες είναι μέλη του Ινστιτούτου.

Κοινή πεποίθηση των ιδρυτικών μελών του Ινστιτούτου ήταν η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Είναι απαραίτητο ολόκληρη η επιχειρηματική κοινότητα αλλά και οι κρατικοί φορείς στην Ελλάδα να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση με τον πελάτη.

Κρίσιμο ακόμη είναι να προωθήσουμε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο που θα υποστηρίζει τις ατομικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και θα αναγνωρίζει όσους τις εφαρμόζουν με επιτυχία. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.

Για περισσότερες πληροφορίες:

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αναστασία Γεωργοπούλου

Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης

210-6686373 | anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

H+K Strategies

Ντόρα Μπουγιούκα

Communication Manager

210-6281856 | dora.bougiouka@hkstrategies.com