



## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τετάρτη 9 Οκτωβρίου 2019

# Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2019 βραβεύουν τους καλύτερους!

Δηλώστε τώρα συμμετοχή στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr) για να αναδείξετε τις δικές σας καλές πρακτικές εξυπηρέτησης έως τις 14 Νοεμβρίου 2019

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) γιορτάζει για **10η συνεχή χρονιά**, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2019**, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην Ελλάδα, που βραβεύει τους καλύτερους στην Εξυπηρέτηση Πελατών! Όσες εταιρείες, επιθυμούν να αναδείξουν καινοτόμες πρακτικές και να παρουσιάσουν έργο που θα τους κάνει να ξεχωρίσουν, **μπορούν να δηλώσουν τη συμμετοχή τους ηλεκτρονικά, μέσα από την πλατφόρμα [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr), έως τις 14 Νοεμβρίου 2019.**

Ο θεσμός των Βραβείων, ο οποίος συστάθηκε με πρωτοβουλία του ΕΙΕΠ, έρχεται να ενισχύσει και να διαδώσει σε όλους το όραμα του ΕΙΕΠ: την εμπέδωση και ανάπτυξη μιας γενικότερης κουλτούρας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη, πολίτη, καταναλωτή. Στο πλαίσιο της διεθνούς αναγνώρισης των βραβείων, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι **πιστοποιημένος φορέας** κατά **ISO 9001**. Οι εταιρείες μέσω της συμμετοχής τους, έχουν την ευκαιρία να αναδείξουν το έργο τους αλλά και να ενισχύσουν ακόμα περισσότερο το επαγγελματικό τους κύρος.

**Ο διαγωνισμός είναι ανοικτός σε όλες τις επιχειρήσεις, είτε είναι μέλη του ΕΙΕΠ είτε όχι. Η υποβολή υποψηφιότητας πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου.** Μετά τη λήξη της υποβολής συμμετοχών, η κριτική επιτροπή επιλέγει τις 3 εταιρείες - φιναλίστ σε κάθε κατηγορία βράβευσης, ενώ ο μεγάλος νικητής κάθε κατηγορίας θα βραβευθεί σε μια λαμπερή τελετή στις **12 Δεκεμβρίου στο Μέγαρο Μουσικής**. Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία μιας επιτυχημένης πελατοκεντρικής προσέγγισης, ως προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, το ΕΙΕΠ έχει πραγματοποιήσει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα αναβάθμισης του θεσμού. Μεταξύ των κυριότερων για φέτος είναι η αύξηση των κατηγοριών βράβευσης.

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούν να υποβάλουν τις συμμετοχές τους οι ενδιαφερόμενοι είναι οι εξής:



1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη - Best Customer Service Training
2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μικρός Οργανισμός) - Best Use of Innovation in Customer Service
3. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός) - Best Use of Innovation in Customer Service
4. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the customer
5. Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη - Best Omni-channel customer experience
6. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών - Customer Service Supervisor of the year
7. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) - Customer experience team of the year
8. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) - Customer experience team of the year
9. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) - Customer experience organisation of the year
10. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) - Customer experience organisation of the year
11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς - Contact Center of the year
12. Πρωτοεμφανιζόμενη Επιχείρηση της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση πελατών - Customer Experience start-up of the year
13. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο - Best Outsourcing Partnership
14. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα - Best online customer experience (e-shop)

**Διαβάστε αναλυτικά τους όρους συμμετοχής και δηλώστε υποψηφιότητα μέχρι την Πέμπτη 14 Νοεμβρίου 2019 στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr)**

---

#### **ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)**

---

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Αναστασία Γεωργοπούλου, Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών - Operations Executive, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686373 | e-mail: [anastasia.georgopoulou@customerservice.gr](mailto:anastasia.georgopoulou@customerservice.gr)

#### **Λίγα λόγια για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:**

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, 123 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. Ακόμη, στόχος του ΕΙΕΠ είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού πλαισίου 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.