



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΓΙΑ 5η ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΙΕΠ

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** διοργανώνει για 5^η συνεχή χρονιά τον πλέον καταξιωμένο θεσμό, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**. Μέσα από μία αντικειμενική και διάφανη διαδικασία το Ινστιτούτο βραβεύει εταιρείες αλλά και διακεκριμένους επαγγελματίες από διάφορους κλάδους στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

Ο θεσμός των ελληνικών βραβείων, που διεξάγεται σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που χρησιμοποιούνται για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν μεγάλη απήχηση στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ενώ οι εταιρείες που διακρίνονται κερδίζουν το προνόμιο της **εσωτερικής ενδυνάμωσης της αξιακής βάσης του συστήματός τους**, ενώ παράλληλα αυξάνουν το **πελατειακό όφελος**. Η βράβευση συνιστά ανταμοιβή των στελεχών της εταιρείας με αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας, ενώ η βραβευμένη εταιρεία βελτιώνει την εικόνα της στην ευρύτερη αγορά, ενισχύοντας το κύρος της και το αίσθημα εμπιστοσύνης στους υπάρχοντες και μελλοντικούς πελάτες.

Φέτος, ο εορτασμός για τη συμπλήρωση 10 χρόνων από την ίδρυση του **ΕΙΕΠ** και 5 χρόνων διεξαγωγής των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών** θα συνοδεύσει την απονομή. Με κεντρικό μήνυμα **#proudtoserve**, το ΕΙΕΠ και οι εταιρείες μέλη, δηλώνουν την υπερηφάνεια τους, τη θετική τους διάθεση και το πάθος τους για εξυπηρέτηση και υπόσχονται να συνεχίσουν να βελτιώνουν το περιβάλλον του συστήματος εξυπηρέτησης πελατών, κάνοντάς το ακόμη πιο εύχρηστο και φιλικό προς τους καταναλωτές. Η εκδήλωση θα έχει την τιμή να φιλοξενήσει ως guest speaker της βραδιάς το διακεκριμένο εκδότη **Νίκο Χατζηνικολάου**, ενώ κεντρική παρουσιάστρια θα είναι η δημοσιογράφος **Κάτια Μακρή**.

Η διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 τελεί υπό την αιγίδα του **Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας**, του **Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ)**, του **ΣΕΒ** **σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών**, του **Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)**, του **Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος (ΣΕΚΕΕ)**, ενώ έχει την υποστήριξη του **Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.)**.





Στη φετινή διοργάνωση, θα απονεύμουμε ιδιαίτερη τιμητική διάκριση στον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ), τιμώντας τον για το σύνολο της προσφοράς του στον Ελληνικό Τουρισμό στα πλαίσια της Εξυπηρέτησης Πελατών.

Πρωταρχικός στόχος του θεσμού είναι η επιβράβευση των βέλτιστων πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελατών μέσα σ' ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού. Η αξιολόγηση γίνεται με την υιοθέτηση διεθνών επιτυχημένων προτύπων μέσω της συνεργασίας με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού και με την ανταλλαγή χρήσιμων ιδεών μεταξύ των μελών.

Μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε έντεκα (11) 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 ισάξιους υποψήφιους που προκρίνονται στην τελική φάση του διαγωνισμού.

Το κύρος 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.

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

1. Επαγγελματίας της Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών

- EUROBANK ERGASIAS A.E. – Δήμητρα Μαρζάβα
- FLOCAFE – Σταύρος Λαμπρινίδης
- VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ – Γεώργιος Μήτσιου
- ΦΙΛΗΣ GLASS ΕΠΕ – Στράτος Βρατσάλης

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

- EUROBANK ERGASIAS A.E. – Εύα Φακουκάκη
- METRO A.E.B.E. – Άννα Πουλιπούλη
- YUBOTO LTD – Ανδρέας Κωνσταντινίδης
- ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ – Ευθυμία Γκαντή





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

- COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε. – Γαβριέλα Μιχελή
- EPSILON NET Α.Ε. – Βασιλική Αναγνώστου
- EUROBANK ERGASIAS Α.Ε. – Φίλιππος Τσούρμας

4. Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- SKAG
- ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΥΚΛΑΔΩΝ
- ΟΤΕ Α.Ε.
- ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line

- CARGLASS SA ΕΡΓΟΦΙΛ ΑΕ
- DATA COMMUNICATION
- EUROBANK ERGASIAS Α.Ε.
- TUI HELLAS ΑΕ

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office

- CARGLASS SA ΕΡΓΟΦΙΛ ΑΕ
- EUROBANK HOUSEHOLD LENDING BUSINESS
- SAMSUNG ELECTRONICS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
- YUBOTO LTD

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

- DATA COMMUNICATION
- HELLAS DIRECT
- INFOASSIST
- TNT

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

- 360 CONNECT Α.Ε.
- EPSILON NET Α.Ε.
- VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
- ΟΤΕ Α.Ε.



9. Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων

- DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
- PUBLIC
- SAMSUNG ELECTRONICS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
- VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

10. Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- DHL EXPRESS (HELLAS) S.A.
- EUROBANK ERGASIAS A.E.
- INFOASSIST
- KOSMOCAR VOLKSWAGEN

11. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online – Εναλλακτικά κανάλια

- 360 CONNECT A.E.
- EPSILON NET A.E.
- VIVA ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝ. ΕΠΕ
- VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

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 οι υπόλοιποι υποψήφιοι κάθε κατηγορίας θα λάβουν και φέτος τιμητικό έπαινο.

Η Τελετή Απονομής των βραβείων, θα πραγματοποιηθεί την **Τρίτη, 16 Δεκεμβρίου 2014**, στο **Κέντρο Πολιτισμού του Ιδρύματος Μείζονος Ελληνισμού, «Ελληνικός Κόσμος»**.

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, περισσότερες από 80 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:

PRogressive

Strategy | Communication | Reputation Management

Αγγελική Δούκα

Senior Account Coordinator

210 7247300 | adouka@progressivepr.gr

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αναστασία Γεωργοπούλου

Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης

210-6686373 | anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

