

#csawardsgr2022
#proudtoserve

Customer service
Where magic happens



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2022



Λίγα λόγια για το ΕΙΕΠ

🌀 Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το **2004**, με την υποστήριξη ελληνικών και πολυεθνικών εταιρειών καθώς και πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.

🌀 Οι Στόχοι του ΕΙΕΠ είναι:

- Η **διάχυση εξειδικευμένης γνώσης** στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών
- Η αναβάθμιση και **προώθηση των ελληνικών standards Εξυπηρέτησης** για ανθρώπους και συστήματα
- Η **επιβράβευση των καλύτερων στελεχών** στην Εξυπηρέτηση Πελατών ανά κλάδο και επίπεδο
- Η **υιοθέτηση διεθνών επιτυχημένων πρακτικών** μέσω της συνεργασίας με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού και η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των μελών
- Η ανάπτυξη και αναγνώριση των στελεχών στο πεδίο της εξυπηρέτησης πελάτη, μέσα από την **πιστοποίηση**.

Σήμερα, **126 εταιρείες είναι μέλη** του Ινστιτούτου.



Το όραμά μας

Η εμπέδωση, η ανάπτυξη και η προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του **πελάτη, πολίτη, καταναλωτή**, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, καθώς και η **ανάπτυξη κουλτούρας** εξυπηρέτησης πελατών στην Ελλάδα.

“Η ποιοτική εξυπηρέτηση αποτελεί παράγοντα – κλειδί για την επιβίωση και την ανάπτυξη μιας επιχείρησης.”



Τα Μέλη μας!



13 χρόνια τώρα βραβεύουμε τους καλύτερους στην Εξυπηρέτηση
Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

#proudtoserve

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Για **13η** συνεχή χρονιά την **Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου 2022** στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**, το **ΕΙΕΠ** θα γιορτάσει το **Θεσμό των CS AWARDS** που αποτελούν κορυφαίο γεγονός στο χώρο τους στην Ελλάδα.

Στόχος των βραβείων είναι η ανάδειξη και επιβράβευση καινοτόμων και εξαιρετικών πρακτικών και στελεχών από όλους τους κλάδους που διαπρέπουν στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών.

Το ΕΙΕΠ δίνει στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα παρουσίασης εξαιρετικών πρακτικών, υποβάλλοντας υποψηφιότητα σε 11 κατηγορίες μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας των www.csawards.gr και παρέχει μία μοναδική ευκαιρία επικοινωνίας για τους νικητές και finalists.



AND THE
AWARD
GOES TO...

#CSAWARDS



Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Ταυτότητα Βραβείων:

- Ενισχύουν το πνεύμα του υγιούς ανταγωνισμού.
- Αναδεικνύουν βέλτιστες πρακτικές.
- Ανταμείβουν εξαιρετικές προσπάθειες.

Οι εταιρείες που διακρίνονται κερδίζουν το προνόμιο της εσωτερικής ενδυνάμωσης της αξιακής βάσης του συστήματός τους, αυξάνοντας το πελατειακό τους όφελος, ενώ γίνονται παράδειγμα προς μίμηση.

Ενισχύονται οι δημιουργικές δυνάμεις της αγοράς στην κατεύθυνση της βελτίωσης στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη.

Αιγίδες

Η καθιέρωση του θεσμού, μετρά ήδη 12 επιτυχημένες διοργανώσεις υπό την αιγίδα των:

- Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων.
- Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- ΣΕΒ - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών.
- ΣΕΚΕΕ - Σύνδεσμος Εταιριών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος.
- Την υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).
- & την Επιστημονική Υποστήριξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών (MSM) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

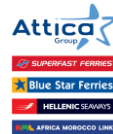


Πολλές βραβεύσεις.. Ανάμεσά τους



ALPHA BANK

Anastasakis
HAIR CLINIC



BMW Financial Services



Braincandy.
Brand building
& Research



citi

CARGLASS

COSMOTÉ
e-value
... your contact partner

COSMOTÉ

CQS
crm quality services

data
communication
Intelligent Business Software Solutions

DHL



elpedison

enartia



EPSILONNET
GROUP OF COMPANIES

EUROBANK

e-satisfaction

EUROLIFE FFH
A FAIRFAX Company

GOODY'S
BURGER HOUSE

GETITNOW.GR

global link
International Marketing Research

Γουίτσορνς
μικρογυμναστήριο

hol
hellas online

HOTEL
GRANDE BRETAGNE
ATHENS
THE LUXURY
COLLECTION

infoassist

ICAP
GROUP

kaizen
GAMING

STAVROS
NIARCHOS
FOUNDATION
CULTURAL
CENTER

MELLON
TECHNOLOGIES

ΝέαΟδός

Nestlé
Καλή Διατροφή. Καλύτερη Ζωή.

insurancemarket
#1 Τράπεζα Ασφάλισης

The Lock
escape games

myDirect
INSURANCE

NESPRESSO

NN

novibet

ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ
STARRA THE PHILIP MORRIS INTERNATIONAL
#prostokalytero

Praktiker

POLYGON
FACILITY SERVICES

PRC
the management
house

Public
Τεχνολογία | Πληροφορίες | Επικοινωνία

SAMSUNG

SOFITEL
HOTEL & RESORTS
Aegean Park Hotel

hatzopoulos
FLEXIBLE PACKAGING EXCELLENCE
SINCE 1931

tha

TOYOTA

SUBARU

vodafone

WIND

wisdrop
by Braincandy

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

ΔΕΛΤΑ

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΦΙΛΗΣ Glass
Η φαντασία σου είναι η δική μας.

ΓΕΩΡΓΙΑ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
Μαζί κερδίζουμε μέλλοντες

ΕΥΔΑΠ

ΟΕΣ
γάλα
Συνεταιρισμός

Ι.ΚΤΕΟ
ΑΜΦΙΘΕΑΣ

ΟΠΑΠ

ΟΤΕ
ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ



11 Κατηγορίες Βράβευσης για το 2022



Κατηγορίες Βράβευσης



1	Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training
2	Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Innovation in Customer Experience
3	Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer
4	Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service
5	Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year
6	Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year
7	Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year
8	Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience
9	Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership
10	Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience
11	Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης – Best Crisis Management Approach

Αξιολόγηση

Η συλλογή των υποψηφιοτήτων γίνεται μέσω **ηλεκτρονικής πλατφόρμας** και στη συνέχεια ακολουθεί η αξιολόγησή τους.

Κάθε κατηγορία κρίνεται **από τριμελούς κριτική επιτροπή**, η οποία αποτελείται από έναν:

- Ακαδημαϊκό
- CEO
- Υψηλόβαθμο Στέλεχος εξυπηρέτησης πελάτη

... εξασφαλίζοντας τη διαφάνεια,
το κύρος και την αντικειμενικότητα των
Βραβείων!



Τελετή Απονομής 2021



#csawardsgr2022
#proudtoserve



Save the Date
15.12.22

Customer service
Where magic happens

Λόγοι Χορηγίας

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών αναμένεται να αποτελέσουν και φέτος **το σημαντικότερο γεγονός στο χώρο της εξυπηρέτησης πελατών** στην Ελλάδα.

Ένα **σημαντικό επικοινωνιακό πρόγραμμα** με δελτία τύπου, ανακοινώσεις, καταχωρήσεις και αφιερώματα στα πιο σημαντικά Μέσα Επικοινωνίας τόσο πριν όσο και μετά την Τελετή Βράβευσης, **θα υποστηρίξει την 13^η διοργάνωση.**

Η συμβολή σας στη διοργάνωση των Βραβείων μέσω της συμμετοχής σας στο επισυναπτόμενο χορηγικό πακέτο, θα υποστηρίξει αποφασιστικά την επιτυχία της εκδήλωσης, ενώ συνάμα είμαστε βέβαιοι ότι θα έχετε και εσείς αμοιβαίο όφελος.



Χορηγοί Επικοινωνίας προηγούμενων ετών



Χορηγοί & Υποστηρικτές προηγούμενων ετών



Μέγας Χορηγός | Οφέλη

- Προβολή δίλεπτου (2') εταιρικού video κατά τη διάρκεια της Τελετής Απονομής
- Χαιρετισμός στελέχους της εταιρείας - χορηγού κατά τη διάρκεια της Τελετής Απονομής
- Ονομασία κατηγορίας βράβευσης με την επωνυμία της εταιρείας
- Απονομή του Βραβείου από στέλεχος της εταιρείας
- Καταχώρηση του χορηγού στο οπισθόφυλλο του κεντρικού έντυπου της Τελετής Απονομής
- Αναφορά του χορηγού σε Δελτία Τύπου / Άρθρα / Συνεντεύξεις πριν & μετά τα Βραβεία
- Προβολή λογοτύπου στη διαφημιστική εκστρατεία των Βραβείων στα M.M.E
- Προβολή λογοτύπου στην επικοινωνία των Βραβείων & στο www.csawards.gr με link
- Προβολή του λογοτύπου στις προσκλήσεις των βραβείων
- Περίπτερο/stand με προωθητική ομάδα στο φουαγιέ της εκδήλωσης, κατασκευής χορηγού
- Προβολή λογοτύπου στο publicity banner στο φουαγιέ της εκδήλωσης
- Τοποθέτηση banner του χορηγού στο φουαγιέ της εκδήλωσης
- Προβολή λογοτύπου στα banner χορηγών στην κεντρική αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στην οθόνη που θα υπάρχει στην αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στο banner χορηγών στο backstage για τις συνεντεύξεις των νικητών
- Είκοσι (20) προσκλήσεις για την Τελετή Απονομής

Προτεινόμενο ποσό χορηγίας - 20.000 €

Χορηγός Κατηγορίας | Οφέλη

- Προβολή τριάντα δευτερολέπτων (30'') εταιρικού video πριν την απονομή της κατηγορίας βράβευσης
- Ονομασία κατηγορίας βράβευσης με την επωνυμία της εταιρείας
- Απονομή του Βραβείου από στέλεχος της εταιρείας
- Καταχώρηση του χορηγού στο εσωτερικό του κεντρικού εντύπου της Τελετής Απονομής
- Αναφορά του χορηγού σε Δελτία Τύπου / Άρθρα / Συνεντεύξεις πριν & μετά τα Βραβεία
- Προβολή λογοτύπου στη διαφημιστική εκστρατεία των Βραβείων στα M.M.E
- Προβολή λογοτύπου στην επικοινωνία των Βραβείων & στο www.csawards.gr με link
- Προβολή του λογοτύπου στις προσκλήσεις των βραβείων
- Προβολή λογοτύπου στο publicity banner στο φουαγιέ της εκδήλωσης
- Τοποθέτηση banner του χορηγού στο φουαγιέ της εκδήλωσης
- Προβολή λογοτύπου στα banner χορηγών στην κεντρική αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στην οθόνη που θα υπάρχει στην αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στο banner χορηγών στο backstage για τις συνεντεύξεις των νικητών
- Οκτώ (8) προσκλήσεις για την Τελετή Απονομής

Προτεινόμενο ποσό χορηγίας - 6.000 €



Υποστηρικτής | Οφέλη

- Προβολή λογοτύπου στην επικοινωνία των Βραβείων και στα e-newsletters
- Προβολή λογοτύπου στο www.csawards.gr
- Προβολή του λογοτύπου στις προσκλήσεις των βραβείων
- Προβολή λογοτύπου στο publicity banner στο φουαγιέ της εκδήλωσης
- Προβολή λογοτύπου στα banner στην κεντρική αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στην οθόνη που θα υπάρχει στην αίθουσα
- Προβολή λογοτύπου στο banner στο backstage για τις συνεντεύξεις των νικητών
- Τέσσερις (4) προσκλήσεις για την Τελετή Απονομής

Προτεινόμενο ποσό χορηγίας - 2.500 €



Μέγας Χορηγός & Χορηγοί Κατηγορίας/ Extra δυνατότητες προβολής

- Branding με το λογότυπο του Μεγάλου Χορηγού στις σκάλες πριν την είσοδο του φουαγιέ
- Branding με το λογότυπο του Μεγάλου Χορηγού στην είσοδο του φουαγιέ δύο όψεων
- Gobo projection του λογοτύπου του χορηγού στην κεντρική αίθουσα σε δύο πλευρές
- Gobo projection του λογοτύπου του χορηγού στο φουαγιέ σε δύο πλευρές
- Δημιουργία photo prop (4 τμχ) με το λογότυπο του χορηγού για τις φωτογραφίες στο photo-booth
- Τοποθέτηση floor stickers (3 τμχ – περίπου 4 τμ. το ένα) με το λογότυπο του χορηγού στο δάπεδο του φουαγιέ
- Charging station branded με το λογότυπο του χορηγού

Σημείωση: Το κόστος παραγωγής των παραπάνω καλύπτεται από το χορηγό και θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας λόγω περιορισμένης διαθεσιμότητας.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ: Στην περίπτωση που για λόγους ανωτέρας βίας η Τελετή Απονομής πραγματοποιηθεί με ψηφιακή αναμετάδοση, δεν θα ισχύουν οι κατασκευές branding στο foyer κτλ.



Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
σύμφωνα με τις απαιτήσεις του
διεθνούς προτύπου ISO
9001:2015



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για **περισσότερες πληροφορίες** αναφορικά με τη διοργάνωση των Βραβείων ή τα χορηγικά προνόμια μπορείτε να

επικοινωνήσετε με την κ. **Αναστασία Γεωργοπούλου** στο τηλέφωνο **210 6686373** και στο e-mail: anastasia.georgopoulou@customerservice.gr .



Ευχαριστούμε!

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

41,9 χλμ. Αττικής Οδού

Κτίριο Αττικών Διαδρομών | 190 02 Παιανία

Τηλ.: 210 6686370

www.customerservice.gr

www.csawards.gr

