

# ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΕΙΕΠ)

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει και φέτος για **12η** συνεχή χρονιά, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Το ΕΙΕΠ, στα πλαίσια του οράματός του για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην Ελληνική αγορά, διοργάνωσε το 2010 για πρώτη φορά στα Ελληνικά δεδομένα τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Μετά από πολύμηνη, αντικειμενική και διαφανή διαδικασία στην οποία συμμετείχαν ως κριτές ακαδημαϊκοί δάσκαλοι και επιφανείς επιχειρηματίες, το Ινστιτούτο βράβευσε εταιρείες αλλά και διακεκριμένους επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Ο αναγνωρισμένος πλέον θεσμός των βραβείων, κατ' αντιστοιχία με τις πρακτικές σε όλη την Ευρώπη, επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές, που χρησιμοποιούνται στην εξυπηρέτηση του πελάτη και συμβάλουν στην καλύτερη εμπειρία του. Επιπλέον, στόχος είναι η δημιουργία και η διάχυση εξειδικευμένης γνώσης καθώς και η επιβράβευση των καλύτερων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών ανά κλάδο και επίπεδο.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία μιας επιτυχημένης ανθρωποκεντρικής προσέγγισης, ως προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, το ΕΙΕΠ έχει πραγματοποιήσει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα αναβάθμισης του θεσμού. Νέες κατηγορίες έχουν προστεθεί, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε ακόμη περισσότερες διακρίσεις.

Η υποβολή υποψηφιότητας πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου. Στόχος μας είναι, μέσω του θεσμού των βραβείων 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.



## ΚΡΙΤΙΚΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής

- ▶ Η Κριτική Επιτροπή κάθε κατηγορίας αποτελείται από 3 κριτές και 1 αναπληρωματικό:

(1 Ακαδημαϊκός, 1 CEO, 1 υψηλόβαθμο Στέλεχος εξυπηρέτησης πελάτη).

*\*Στέλεχος οργανισμού δεν μπορεί να είναι μέλος κριτικής επιτροπής σε κατηγορία που συμμετέχει.*

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. Η εταιρεία μπαίνει στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, δηλώνει συμμετοχή σε ποια/ποιες κατηγορίες θέλει να θέσει υποψηφιότητα και μέχρι την ορισμένη καταληκτική ημερομηνία συμπληρώνει το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο.
2. Στη συνέχεια τα μέλη της κριτικής επιτροπής αξιολογούν τα ερωτηματολόγια και από τις βαθμολογίες τους θα προκύψουν οι 3 νικητές ανά κατηγορία βράβευσης.
3. Οι νικητές ανακοινώνονται ΜΟΝΟ στην Τελετή Απονομής.

### ΟΔΗΓΙΕΣ – ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

- Η υποβολή υποψηφιότητας γίνεται μόνο μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- Η απάντηση σε κάθε ερώτηση δεν πρέπει να ξεπερνάει τον αριθμό των λέξεων που αναφέρεται.
- Στις απαντήσεις δεν επιτρέπεται η εισαγωγή διεύθυνσης url, πίνακα και φωτογραφικού υλικού.
- Καταληκτική ημερομηνία υποβολής υποψηφιοτήτων είναι η **Τετάρτη, 8 Δεκεμβρίου 2021**.
- Στην πλατφόρμα είναι υποχρεωτικό να γίνει **upload του λογοτύπου της εταιρείας σε αρχείο jpeg και eps (300 dpi) (σε υψηλή ανάλυση)**.
- Οι απαντήσεις που αφορούν στο προφίλ του οργανισμού και στην περιληψη της υποψηφιότητας, δε βαθμολογούνται.
- Το κείμενο που αφορά στην περιληψη της υποψηφιότητας σε κάθε κατηγορία, θα δημοσιευτεί στη Συλλεκτική Έκδοση του ΕΙΕΠ «Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2021».



## ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

- ▶ Συμμετοχή στο διαγωνισμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών μπορούν να δηλώσουν μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ.
- ▶ Κάθε εταιρεία έχει το δικαίωμα να δηλώσει υποψηφιότητα σε έως 5 κατηγορίες βραβείων.
- ▶ Υπεύθυνη για τα κείμενα των υποψηφιοτήτων, στα οποία θα στηριχθεί και θα αξιολογήσει η Κριτική Επιτροπή, είναι αποκλειστικά η εταιρεία που υποβάλλει την υποψηφιότητα.
- ▶ Κάθε εταιρεία έχει δυνατότητα δήλωσης μίας συμμετοχής ανά κατηγορία.
- ▶ Ο Διοργανωτής και η Κριτική Επιτροπή δε φέρουν καμία ευθύνη για το περιεχόμενο και τυχόν ελλιπή στοιχεία υποψηφιοτήτων. Η διοργάνωση διατηρεί το δικαίωμα, μετά την υποβολή των υποψηφιοτήτων, να συγχωνεύσει, να μετακινήσει ή να ακυρώσει κατηγορίες.
- ▶ Για να θεωρηθεί έγκυρη μία υποψηφιότητα θα πρέπει να έχουν απαντηθεί όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου στην ηλεκτρονική πλατφόρμα και να έχει υποβληθεί μέχρι την **Τετάρτη, 8 Δεκεμβρίου 2021**.
- ▶ Οι 3 Νικητές που θα προκύψουν ανά κατηγορία βάσει της βαθμολογίας τους θα ανακοινωθούν στην Τελετή Απονομής των Βραβείων, στις 21 Δεκεμβρίου 2021. Η υποψηφιότητα με την υψηλότερη βαθμολογία θα είναι ο 1<sup>ος</sup> νικητής της κατηγορίας και θα ακολουθήσουν οι βραβεύσεις των 2 επόμενων νικητών.
- ▶ Οι νικητές των προηγούμενων ετών δεν μπορούν να συμμετέχουν με case που έχει ήδη βραβευθεί.
- ▶ Το κόστος για συμμετοχή σε μία κατηγορία ανέρχεται στο ποσό των 200 € (+ 24% ΦΠΑ) ενώ για κάθε επόμενη ανέρχεται στο ποσό των 100 € (+ 24% ΦΠΑ).
- ▶ Οι νικητές αναλαμβάνουν την υποχρέωση να παρουσιάσουν μετά από πρόσκληση του Ινστιτούτου κατά τη διάρκεια του έτους 2022 ένα εργαστήριο γνώσης με θέμα το αντικείμενο για το οποίο δηλώθηκε συμμετοχή.
- ▶ Για τη χρήση του σήματος των Βραβείων απαιτείται άδεια από το ΕΙΕΠ. Για τη χρήση σήματος, η χρέωση είναι μηδενική για τα μέλη ενώ για τα μη μέλη ανέρχεται στα 4000€.

Με την οριστική υποβολή των υποψηφιοτήτων σας στα βραβεία και τη συμμετοχή σας, συμφωνείτε με τους όρους συμμετοχής των βραβείων.

# 12

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

1.	<b>Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη</b> Best Customer Service Training
2.	<b>Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη</b> Best Use of Innovation in Customer Experience
3.	<b>Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη</b> Voice of the Customer
4.	<b>Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη</b> Best Omni-Channel customer service
5.	<b>Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year</b> (Επαγγελματίας/ Ομάδα)
6.	<b>Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών</b> Customer Service Team of the year
7.	<b>Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών</b> Customer Service Organisation of the year
8.	<b>Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς</b> Customer Call Center of the year
9.	<b>Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη</b> Best use of Technology in Customer Experience
10.	<b>Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο</b> Best Outsourcing Partnership
11.	<b>Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα</b> Best Online Customer Service (e-shop)
12.	<b>Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης</b> Best Crisis Management Approach

## ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ

### 1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύονται συγκεκριμένες δράσεις ή προγράμματα που επιδρούν στη σκέψη, το χαρακτήρα και τη συμπεριφορά των εργαζομένων με σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του (εσωτερικού ή/και εξωτερικού) πελάτη.

#### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΔΡΑΣΗ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συστηματικό, οργανωμένο και χρονικά οριοθετημένο πρόγραμμα αγωγής και μάθησης που προγραμματίζεται από τον οργανισμό και υλοποιείται από έναν ή περισσότερους εκπαιδευτικούς φορείς. Π.χ. συμμετοχή του οργανισμού σε προγράμματα κατάρτισης μέσω επαγγελματικών συνδέσμων και επιμελητηρίων.

### 2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη - Best Use of Innovation in Customer Experience

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύονται συγκεκριμένες καινοτόμες δράσεις ή προγράμματα ανασχεδιασμού λειτουργιών που αφορούν στη δημιουργία νέων εμπειριών για τον πελάτη ή/και τον ανασχεδιασμό λειτουργιών και διαδικασιών με σκοπό τη διαφοροποίηση, την αύξηση της ικανοποίησης, της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη δημιουργία συνολικά μεγαλύτερης αξίας.

#### ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΔΡΑΣΗ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συστηματικές, οργανωμένες και χρονικά οριοθετημένες δράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων, καινοτομικών εμπειριών για τον πελάτη. Οι εμπειρίες μπορούν να αφορούν σε οποιαδήποτε περίπτωση αλληλεπίδρασης του πελάτη με τον οργανισμό (π.χ. αγορά, κατανάλωση ή χρήση προϊόντος/ υπηρεσίας, προσωπική ή εξ αποστάσεως επαφή με προσωπικό ή βελτιωμένη και εξατομικευμένη συμμετοχή του πελάτη σε διαδικασίες).

### 3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the Customer

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που α) σχετίζονται με την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. παράπονα/ υποδείξεις, αιτήματα ειδικής μεταχείρισης, επίλυση προβλημάτων) και β) περιλαμβάνουν μεθόδους για να "αφουγκράζονται" τις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη (feedback systems techniques or tools), με σκοπό την αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών (customer recovery), την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον (process recovery), την κατάλληλη αντιμετώπισή τους από τους εργαζομένους (employee recovery) και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη στο μέλλον.

## ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΣΥΣΤΗΜΑ

Συστηματικά και οργανωμένα συστήματα για την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων που περιλαμβάνουν ενέργειες για τον εντοπισμό, τη διαχείριση και την επίλυση παραπόνων ή προβλημάτων που μπορεί να οφείλονται σε βλάβες ή τεχνικά προβλήματα προϊόντων, ζητήματα με τη συμπεριφορά και την απόδοση του προσωπικού, ειδικές ανάγκες συγκεκριμένων πελατών κ.ο.κ. Επιπλέον, ο Οργανισμός πρέπει να αποδείξει πως έχει αναπτύξει πέρα από αποδοτικά κανάλια επικοινωνίας με τους πελάτες του και μεθόδους ανάλυσης των πληροφοριών που λαμβάνει (π.χ. σχόλια, παράπονα), ώστε να είναι σε θέση να βελτιώσει την εμπειρία του πελάτη αλλά και να δημιουργήσει επιχειρηματικά οφέλη για την επιχείρηση. Για παράδειγμα, μέσα από σχόλια πελατών μπορούν να προκύψουν αλλαγές σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες ή ακόμα και η ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας που θα καλύψει μια ανάγκη ή επιθυμία του πελάτη.

### 4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best Omni-Channel Customer Service

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που περιλαμβάνουν τη χρήση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας/ διαύλων για την Εξυπηρέτηση Πελατών με σκοπό την παροχή εναλλακτικών για την ικανοποίηση των αναγκών και προτιμήσεων επικοινωνίας των πελατών και την παροχή μιας ενιαίας και αδιάλειπτης (seamless) εμπειρίας για τον πελάτη.

## ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΣΥΣΤΗΜΑ

Συστήματα που συνίστανται στο συνδυασμό περισσότερων από ένα καναλιών εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ενότητα/ integration προσωπικής εξυπηρέτησης στο κατάστημα, Συχνών Ερωτήσεων FAQs σε ιστότοπο και live chat ή αλληλεπίδραση με πελάτες μέσω social media).

### 5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Επαγγελματία (Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών) ή σε Ομάδα. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει έναν Επαγγελματία ή μια Ομάδα που βρίσκονται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ τους και συμβάλλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, εφαρμόζοντας καινοτόμες και δημιουργικές διαδικασίες προγραμματισμού και πρόβλεψης που βελτιώνουν την εμπειρία της Ομάδας, που βρίσκεται σε διαρκή επικοινωνία με τον πελάτη, συλλέγει, αναλύει και διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με αυτόν, παράγει και διαχέει νέα γνώση, αναπτύσσεται, αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει συνεχώς με σκοπό τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

## 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Ομάδα. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει μία Ομάδα που βρίσκεται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, συλλέγει, αναλύει και διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με αυτόν, παράγει και διαχέει νέα γνώση, αναπτύσσεται, αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει συνεχώς με σκοπό τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

## 7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Οργανισμό. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει έναν Οργανισμό που βρίσκεται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, συλλέγει, αναλύει και διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με αυτόν, παράγει και διαχέει νέα γνώση, αναπτύσσεται, αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει συνεχώς με σκοπό τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

## 8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς – Customer Call Center of the year

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από οργανωμένο κέντρο εξυπηρέτησης εταιρίας. Ως Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζεται η διαρκής ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, η ευαισθησία στη διαχείριση δεδομένων και η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

## 9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη – Best use of Technology in Customer Experience

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύονται συγκεκριμένες τεχνολογικές δράσεις ή προγράμματα ανασχεδιασμού λειτουργιών που αφορούν στη δημιουργία νέων εμπειριών για τον πελάτη ή/και τον ανασχεδιασμό λειτουργιών και διαδικασιών με σκοπό τη διαφοροποίηση, την αύξηση της ικανοποίησης, της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη δημιουργία συνολικά μεγαλύτερης αξίας.

## 10. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αυτή η κατηγορία αφορά επιτυχημένες συνεργασίες μεταξύ οργανισμών και εξωτερικών συνεργατών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να αποδείξουν πώς μέσα από αυτή τη συνεργασία έχει επωφεληθεί τόσο ο οργανισμός, όσο και ο εξωτερικός συνεργάτης, αλλά έχει βελτιωθεί και η ποιότητα στην εμπειρία του πελάτη.

## 11. Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα – Best Online Customer Experience (e-shop)

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από διαδικτυακό κατάστημα (e-shop). Ως Αριστεία στη διαδικτυακή Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζεται η διαρκής ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη μέσω συνδυασμού διαδικτυακών καναλιών, η ευαισθησία στη διαχείριση δεδομένων και η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

## 12. Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης – Best Crisis Management Approach

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ:** Οι οργανισμοί καλούνται να αποδείξουν πως έχουν μια αποτελεσματική προσέγγιση στη διαχείριση μιας κρίσης, δίνοντας άμεσα ακριβείς απαντήσεις στους πελάτες τους.

Η περίπτωση της πανδημίας ήταν η αφορμή όλες οι επιχειρήσεις να έρθουν αντιμέτωπες με μια τέτοια κατάσταση. Έπρεπε άμεσα να αλλάξουν τον τρόπο που λειτουργούν, να συνεχίσουν να εξυπηρετούν τους πελάτες τους αποτελεσματικά, στοχεύοντας μάλιστα να ενισχύσουν την εμπειρία του πελάτη και να δημιουργήσουν το αίσθημα ασφάλειας.

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ:** Δράσεις / Ενέργειες για τη διαχείριση μιας κρίσης

Συστηματικές, οργανωμένες και χρονικά οριοθετημένες δράσεις/ ενέργειες που αποσκοπούν στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης και έχουν θετικό αντίκτυπο στον πελάτη, τον εργαζόμενο και την επιχείρηση παρά τις μη κανονικές συνθήκες στις οποίες κλήθηκε να λειτουργήσει η επιχείρηση εξαιτίας της κρίσης που υπήρξε.





## ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

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, 133 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 και στη θετική εμπειρία του.

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 ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Αναστασία Γεωργοπούλου**

*Συντονιστής Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών*

*Operations Executive*

210-6686373 | [anastasia.georgopoulou@customerservice.gr](mailto:anastasia.georgopoulou@customerservice.gr)