



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2024

THE GREAT 15





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, **137 εταιρείες** είναι μέλη του Ινστιτούτου.

A hand reaching out towards a sunset over a field. The image is split diagonally, with the top-left portion showing a hand reaching towards a bright sunset over a field, and the bottom-right portion being a solid yellow background.

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.

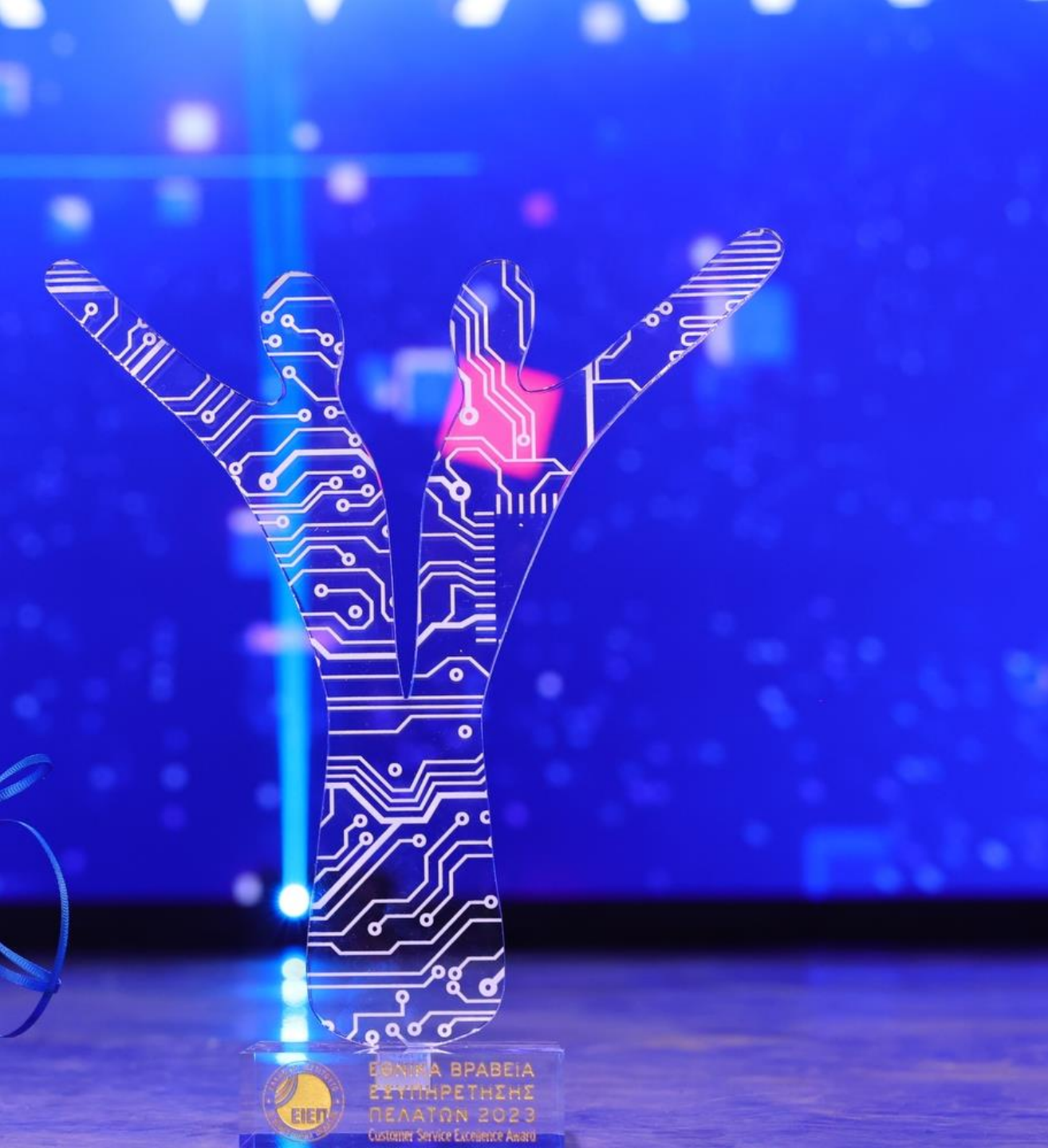
“Η ποιοτική εξυπηρέτηση αποτελεί παράγοντα – κλειδί για την επιβίωση και την ανάπτυξη μιας επιχείρησης.”



Τα Μέλη μας!



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



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2024

#proudtoserve

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Για **15η** συνεχή χρονιά την **Τρίτη 10 Δεκεμβρίου 2024** 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 **13 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 14 επιτυχημένες διοργανώσεις υπό την αιγίδα των:

 Υπουργείου Ανάπτυξης.

 Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

 **ΣΕΒ** - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών.

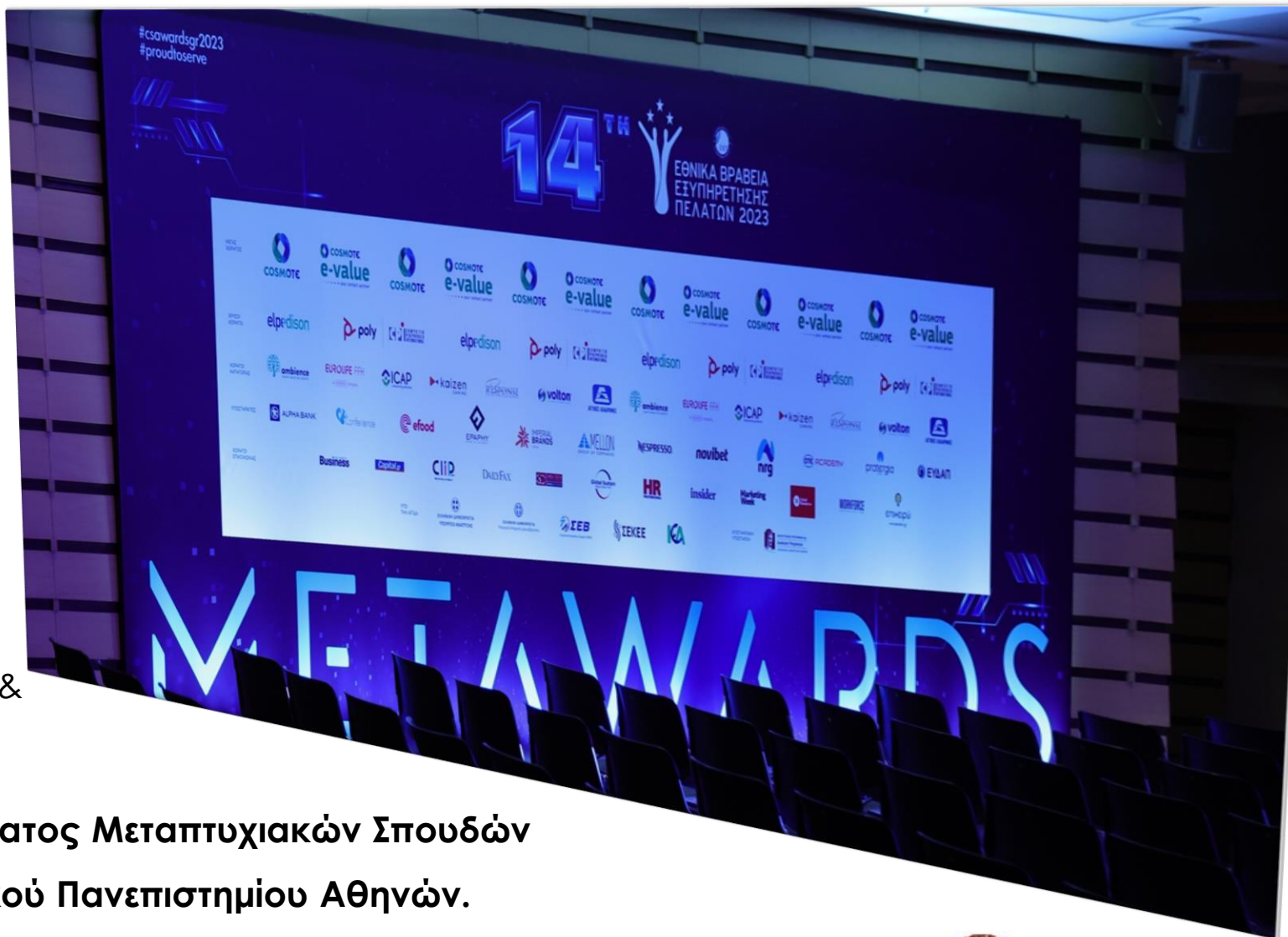
 **ΣΕΚΕΕ** - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Καινοτόμων
Εφαρμογών Ελλάδας.

I.E.A. - Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης.

🌱 & την Επιστημονική Υποστήριξη του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών (MSM) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ στη
Διοίκηση Υπηρεσιών
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ



Πολλές βραβεύσεις.. Ανάμεσά τους





13 Κατηγορίες Βράβευσης για το 2024

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 Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα – Best Online Customer Service (e-shop)
- 12 Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience
- 13 Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Best Organisation ESG Factors & Practices in Customer Service

Αξιολόγηση

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

Κάθε κατηγορία κρίνεται **από τριμελές 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 2023



#CSAWARDS



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2024



THE GREAT 15

SAVE THE DATE

15^η ΤΕΛΕΤΗ ΑΠΟΝΟΜΗΣ
10 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2024
Μέγαρο Μουσικής Αθηνών



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 τη 15^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
- Προβολή λογοτύπου με dedicated e-mail και post στα social media
- Dedicated η newsletter με συνέντευξη και post στα social media
- Είκοσι (20) προσκλήσεις για την Τελετή Απονομής

Προτεινόμενο ποσό χορηγίας - 20.000 €

Χρυσός Χορηγός | Οφέλη

- Προβολή ενός με ενάμιση λεπτού (1'-1,5') maximum 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 στην εσωτερική οπισθοφύλλου 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 Μ.Μ.Ε
- 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
- Προβολή λογοτύπου με dedicated e-mail και post στα social media
- Dedicated η newsletter με συνέντευξη και post στα social media
- Δεκαέξι (16) προσκλήσεις για την Τελετή Απονομής

Προτεινόμενο ποσό χορηγίας - 16.000 €

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 Μ.Μ.Ε
- 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
- Προβολή λογοτύπου με dedicated e-mail και post στα social media
- Dedicated η newsletter με συνέντευξη και post στα social media
- 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 €

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