

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2025, με οικοδεσπότη τον κορυφαίο Έλληνα σταρ Σάκη Ρουβά *-Fly me to the moon-*

Ανακοινώθηκαν οι Νικητές των CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε η **16η Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών**, που διοργάνωσε το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** την **Τρίτη 9 Δεκεμβρίου 2025, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**. Περισσότερα από 600 στελέχη επιχειρήσεων και εκπρόσωποι φορέων από κάθε κλάδο της ελληνικής οικονομίας έδωσαν το παρών.

Η φετινή τελετή, με θεματική **"Fly me to the moon"**, ανέδειξε την καινοτομία, τη δημιουργικότητα και την προσήλωση των ελληνικών επιχειρήσεων στην εμπειρία πελάτη.

Ο κορυφαίος Έλληνας σταρ **Σάκης Ρουβάς**, ως οικοδεσπότης της βραδιάς, πρόσθεσε στην τελετή έναν τόνο λάμψης και ζωντάνιας, συμβάλλοντας με τον επαγγελματισμό και τη θετική του ενέργεια στη δημιουργία μιας μοναδικής, γιορτινής ατμόσφαιρας που ταίριαζε απόλυτα στο πνεύμα της βραδιάς.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο και έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001. Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα, υπήρχε και φέτος **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, την οποία ανέλαβε η **Νεφέλη Ράντου**, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέας Ελληνικής Νοηματικής Γλώσσας.

Στην Κριτική Επιτροπή των Βραβείων συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ επικεφαλής ήταν ο **Γιώργος Σιώμκος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Στο πλαίσιο της τελετής, απηύθυναν χαιρετισμούς σημαντικοί φορείς του κλάδου και της πολιτικής σκηνής. Βιντεοσκοπημένος χαιρετισμός προβλήθηκε από τον **Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, Δημήτρη Παπαστεργίου**, ο οποίος τόνισε τον ρόλο της εξυπηρέτησης πελατών στον ψηφιακό μετασχηματισμό, τη βελτίωση της σχέσης κράτους-πολίτη και τη συνεργασία με το ΕΙΕΠ. Επίσης, βιντεοσκοπημένος χαιρετισμός προβλήθηκε από τη **Leigh Hopwood, Chairman του European Customer Contact Alliance (ECCA)**, με αφορμή την επίσημη ένταξη του ΕΙΕΠ στον ευρωπαϊκό φορέα και με έμφαση στη σημασία της συνεργασίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο για την προώθηση της καινοτομίας στον κλάδο. Παρών στην εκδήλωση, ο **Δημήτρης Βέργαδος, Διευθυντής στη Διαχείριση Σχέσεων Μελών του ΣΕΒ**, υπογράμμισε τη συμβολή του

θεσμού στην αναβάθμιση της επιχειρηματικής κουλτούρας γύρω από την εμπειρία πελάτη και αναφέρθηκε στις προοπτικές συνεργασίας του ΣΕΒ με το ΕΙΕΠ.

Η Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ, **Ελίνα Νικάκη**, κατά την ομιλία της ανέφερε: "Το φετινό μας μήνυμα, "Fly me to the Moon", είναι κάτι περισσότερο από μια δημιουργική έμπνευση. Είναι μία υπενθύμιση ότι η εξέλιξη δεν συμβαίνει ποτέ τυχαία αλλά είναι αποτέλεσμα στόχευσης, προσήλωσης και συλλογικής προσπάθειας. Και σε έναν κόσμο που αλλάζει γρήγορα, το να κοιτάμε «πιο ψηλά» δεν είναι επιλογή, είναι προϋπόθεση εξέλιξης".

Μια από τις πιο ξεχωριστές στιγμές της βραδιάς ήταν η **τιμητική διάκριση από το ΕΙΕΠ στη Αστική Μη Κερδοσκοπική Εταιρεία «Με Άλλα Μάτια»**. Το βραβείο παρέλαβε ο **Βαγγέλης Αυγουλάς, Ιδρυτής και Πρόεδρος της ΑΜΚΕ**, ο οποίος και εκπροσώπησε τον οργανισμό. Ο φετινός τιμώμενος οργανισμός ξεχωρίζει γιατί μιλά για την ισότητα και τη συμπερίληψη όχι ως υποχρέωση, αλλά ως βαθιά προσωπική και συλλογική ευθύνη. Δεν προσπάθησε απλώς να "προσαρμόσει" τον κόσμο· προσπάθησε να τον αναδιαμορφώσει, τοποθετώντας στο επίκεντρο της δράσης τους ανθρώπους που για χρόνια έμεναν αόρατοι στον δημόσιο λόγο και προσφέροντάς τους φωνή, χώρο, αξιοπρέπεια και ορατότητα.

Η βραδιά ολοκληρώθηκε με ένα απολαυστικό cocktail party, αφήνοντας σε όλους τους παρευρισκόμενους τις καλύτερες εντυπώσεις και δημιουργώντας αξέχαστες στιγμές δικτύωσης.

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2025 είναι:

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

- ✓ **ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **IMPERIAL BRANDS HELLAS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **STOIXIMAN (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **CONCENTRIX GREECE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **COSMOTE TELEKOM (Customer Service Distinction Award)**

3. Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer

- ✓ **COSMOTE eValue (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **VOLTON (Customer Service Distinction Award)**

4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service

- ✓ **ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **STOIXIMAN (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **COSMOTE eValue (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **Efood (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **AYVENS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **COSMOTE TELEKOM (Customer Service Distinction Award)**

7. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year

- ✓ **TTEC GREECE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **AYVENS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **COSMOTE eValue (Customer Service Distinction Award)**

8. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience

- ✓ **DRUNKY GOAT (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **NOVIBET (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **POBUCA - METRO/Mymarket (Customer Service Distinction Award)**

9. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership

- ✓ **ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS & ICAP CRIF (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **CQS & CARDLINK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **PROTERGIA & COSMOTE eValue (Customer Service Distinction Award)**

10. Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience

- ✓ **UP HELLAS (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **GLOBAL LINK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ (Customer Service Distinction Award)**

11. Καλύτερη Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη – Best Online Customer Experience

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ENERWAVE (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **POBUCA – ELVIOMEX (Customer Service Distinction Award)**

12. Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience

- ✓ **COSMOTE TELEKOM (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **NEA ΟΔΟΣ και ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ (Customer Service Distinction Award)**

13. Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Best Organisation ESG Factors & Practices in Customer Service

- ✓ **TTEC GREECE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **COSMOTE eValue (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **GLOBAL LINK (Customer Service Distinction Award)**

Τα βραβεία που παρέλαβαν οι νικητές **φιλοτέχνησε** και φέτος, η γλύπτρια **Μιχαέλα Θεοδωρακάκου**.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και τον θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το <https://www.csawards.gr/>

Χορηγοί και Υποστηρικτές της βραδιάς:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE TELEKOM & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: AYVENS, CREDIABANK, ENERWAVE, EUROBANK, EUROLIFE FFH, PROTERGIA και VOLTON

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: BUSINESS NEWS, BUSINESS TODAY, DAILY FAX, ΕΠΙΧΕΙΡΩ, GLOBAL SUSTAIN, HR PROFESSIONAL, MARKETING WEEK ΚΑΙ WORKFORCE

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: BARPHONE, CONFERENCE, EFOOD, IMPERIAL BRANDS HELLAS, NEA ΟΔΟΣ ΚΑΙ ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΟΔΟΣ, NOVIBET, OTE ACADEMY και VODAFONE

ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ: MELLON GROUP OF COMPANIES

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Καινοτόμων Εφαρμογών Ελλάδας (ΣΕΚΕΕ) και του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας και Αειφόρου Ανάπτυξης (ΙΕΑ).

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Αναστασία Γεωργοπούλου, Operations Executive, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, T: 210 300 1023 | e-mail: 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, 140 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.