

12. Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης (Best Crisis Management Approach)

Περιγραφή Βραβείου

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.

Αντικείμενο βράβευσης: 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.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται στα επόμενα.

Σκοπός

Ποια ήταν η κρίση που κληθήκατε να αντιμετωπίσετε;

Περιγραφή

Ποιος ήταν ο αντίκτυπος που είχε αυτή η κρίση στην επιχείρησή σας και ποια η προσέγγιση που αναπτύξατε σαν απάντηση, ώστε να μην επηρεαστεί η λειτουργία σας και ο τρόπος που εξυπηρετούσατε τους πελάτες σας;

Συνεισφορά

Ποια ήταν τα άμεσα αποτελέσματα από τις ενέργειες που πάρθηκαν για τη διαχείριση της κρίσης;

Ποια ήταν η συνεισφορά των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης:

- στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- στην κερδοφορία του οργανισμού;
- στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;

- στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;

Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

2α: Παρουσίαση

(Α) Στόχοι (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή των στόχων αναφορικά με:

- (α) την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης παρά την κρίση και
- (β) τη δημιουργία αξίας για τον πελάτη.

(Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) των μεθόδων που ακολουθήθηκαν για το σχεδιασμό των ενεργειών που απαιτούνταν για τη διαχείριση της κρίσης και
- (β) της σύνδεσής τους με τους στόχους.

(Γ) Αποτελέσματα (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) της συμβολής των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης στην ομαλή λειτουργία του οργανισμού και
- (β) της αποτίμησης της αξίας των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης για τον πελάτη. Σχόλια πελατών μπορούν να παρουσιαστούν.

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021

- Ποια ήταν η συνεισφορά των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;

(Ε) Ωφέλεια (έως 400 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

(ΣΤ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού (ο μακροπρόθεσμος αντίκτυπος στην επιχείρηση της προσέγγισης που ακολουθήθηκε);

(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά των ενεργειών για τη διαχείριση της κρίσης στην κοινωνία συνολικά;