

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### ΓΙΑ 6η ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2015 ΑΠΟ ΤΟ ΕΙΕΠ

**Μέχρι τις 13 Νοεμβρίου 2015 η υποβολή υποψηφιοτήτων!**

Αθήνα 15 Οκτωβρίου 2015: Για 6<sup>η</sup> συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά.

Για τη φετινή χρονιά το ΕΙΕΠ, λαμβάνοντας υπόψη τη σπουδαιότητα ύπαρξης του θεσμού, προχώρησε σε περαιτέρω εξέλιξη και αναβάθμισή του. Οι αλλαγές, προς διευκόλυνση των συμμετεχόντων, ξεκινούν από τον τρόπο **υποβολής υποψηφιοτήτων**, η οποία πραγματοποιείται πλέον μέσω **ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας**, ενώ οι **κατηγορίες βράβευσης** για τον φετινό διαγωνισμό είναι **πλέον 13**, με **3 φιναλίστ** ανά κατηγορία.

Μέσω της διεύρυνσης των κατηγοριών, το ΕΙΕΠ δίνει τη δυνατότητα σε **όλες τις εταιρίες, ανεξαρτήτου μεγέθους**, να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό και να επωφεληθούν από την απόσπαση ενός Βραβείου Εξυπηρέτησης Πελατών, προσαρμοσμένου στα ελληνικά δεδομένα και στις ανάγκες της αγοράς. Η **αναγνώριση και η προβολή** που μπορεί να κερδίσει η εταιρία, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον, είναι μέγιστης σημασίας καθώς είναι πλέον ευρέως αποδεκτό ότι η πελατοκεντρική προσέγγιση αποτελεί προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Επιπρόσθετα, οι αλλαγές στη δομή της αίτησης υποψηφιοτήτων και η διαδικασία υποβολής της, έχουν γίνει με τρόπο και στόχο την **εκπαίδευση των εταιριών και την παροχή εργαλείων σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών**.

Μέχρι τις **13 Νοεμβρίου 2015** όλες οι εταιρίες, **μέλη -και μη- του ΕΙΕΠ**, μπορούν να υποβάλουν την υποψηφιοτήτά τους στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr), συμπληρώνοντας ένα **ενιαίας μορφής ερωτηματολόγιο**. Η κάθε εταιρία έχει δικαίωμα μιας συμμετοχής σε όσες κατηγορίες βραβείων επιθυμεί να συμμετέχει, **με εξαίρεση** την κατηγορία Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς που μπορεί να δηλώσει είτε στη Μεγάλη Ομάδα είτε στη Μικρή Ομάδα.

Οι κατηγορίες των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 είναι:

Κατηγορίες	Ομάδα Βραβείων
<p><b>1</b> Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μικρός Οργανισμός)</p> <p><b>2</b> Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός)</p> <p><b>3</b> Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός)</p> <p><b>4</b> Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions &amp; Service Recovery) (Οργανισμός)</p> <p><b>5</b> Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μικρός Οργανισμός)</p> <p><b>6</b> Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός)</p>	<b>I. Ειδικά Βραβεία</b>
<b>7</b> Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών	<b>II. Βραβείο Επαγγελματία της Χρονιάς</b>
<b>8</b> Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)	<b>III. Βραβείο Ομάδας της Χρονιάς</b>
<b>9</b> Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)	
<b>10</b> Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)	<b>IV. Βραβείο Οργανισμού της Χρονιάς</b>
<b>11</b> Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)	
<b>12</b> Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)	<b>IV. Βραβείο Κέντρου της Χρονιάς</b>
<b>13</b> Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)	

Η **Τελετή Απονομής των βραβείων**, θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη, 17 Δεκεμβρίου 2015**, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

**Λίγα λόγια για το ΕΙΕΠ:**

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιριών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 92 εταιρίες 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.

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 περισσότερες πληροφορίες:**

**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**

Αναστασία Γεωργοπούλου

Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης

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

**H+K Strategies**

Ντόρα Μπουγιούκα

Communication Manager

210-6281856 | [dora.bougiouka@hkstrategies.com](mailto:dora.bougiouka@hkstrategies.com)