

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

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

Οι φιναλίστ που προχωρούν στην τελική φάση!

Αθήνα, 3 Δεκεμβρίου 2015: Για 6^η συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά. Στόχος του θεσμού είναι να ενισχυθεί η διάχυση γνώσης μέσα στις εταιρείες και στην αγορά, να αναδειχθούν οι βέλτιστες πρακτικές, προκειμένου αυτές να ενσωματωθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία των οργανισμών με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πελατών.

Ο θεσμός των ελληνικών βραβείων ακολουθεί τα ευρωπαϊκά πρότυπα, επιβραβεύοντας και προβάλλοντας σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές που χρησιμοποιούνται για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν μεγάλη απήχηση στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Παράλληλα, οι εταιρείες που συμμετέχουν κερδίζουν σε αποδοχή και αναγνωρισιμότητα και ενισχύουν την αξιοπιστία τους, καθώς είναι ευρέως αποδεκτό ότι η πελατοκεντρική προσέγγιση αποτελεί προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Τέλος, η βράβευση συνιστά ανταμοιβή των στελεχών της εταιρείας, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης της ομάδας, ενώ η βραβευμένη εταιρεία βελτιώνει την εικόνα της στην ευρύτερη αγορά, ενισχύοντας το κύρος της και το αίσθημα εμπιστοσύνης στους υφιστάμενους και μελλοντικούς πελάτες.

Ο εορτασμός των φετινών βραβείων θα κορυφωθεί την **Πέμπτη 17 Δεκεμβρίου**, στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**, όπου θα πραγματοποιηθεί η **Τελετή Απονομής των βραβείων** με παρουσιάστρια της βραδιάς την διακεκριμένη δημοσιογράφο **Μαρία Καρχιλάκη**.

Το κύρος του θεσμού ενισχύει και φέτος, με τη συμμετοχή του ως Πρόεδρος της Κριτικής Επιτροπής των βραβείων, ο καθηγητής Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Ακολουθούν τα ονόματα των προσώπων ή ομάδων που προκρίθηκαν στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης κατά αλφαβητική σειρά:

1. Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός)
 - COSMOTE
 - LG Electronics Hellas S.A.
 - ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ
2. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός)
 - COSMO-ONE HELLAS MARKET SITE A.E.
 - ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.
 - ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
3. Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions & Service Recovery) (Οργανισμός)
 - CORAL Α.Ε.
 - ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ
 - ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ
4. Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός)
 - EPSILON NET ΑΕ
 - RETAIL WORLD
 - SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS
5. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
 - EPSILON NET ΑΕ – Μιλτιάδης Βαφειάδης, Chief HRM Analyst
 - EUROBANK ERGASIAS Α.Ε. – Κώστας Χαβιάρας, Διευθυντής Καταστήματος Eurobank, Αλεξανδρούπολη
 - VODAFONE – Μαρία Βάμβουκα, Customer Experience Business Partner
6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
 - INFOBANK HELLASTAT Α.Ε.
 - TOPHOST
 - YUBOTO Ltd. Mobile Marketing & Telecoms
7. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
 - ALPHA BANK ΑΕ
 - COSMOTE
 - DATA COMMUNICATION ΑΕ
8. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
 - ENARTIA
 - YUBOTO Ltd. Mobile Marketing & Telecoms
 - ΞΥΝ Συμβουλευτικές Υπηρεσίες ΕΠΕ
9. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
 - DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) SA
 - TUI Hellas Α.Ε.
 - VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
 - ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
 - ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ΑΕΒΕ

10. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)
- LG Electronics Hellas S.A.
 - PRC Group & GOODY'S
 - SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS
11. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)
- COSMOTE E-VALUE
 - EPSILON NET AE
 - FORTHNET/ NOVA
 - VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
 - ΠΕΙΡΑΙΩΣ Direct Services A.E.

Στις κατηγορίες Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) και Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα) οι φιναλίστ είναι πέντε λόγω ισοβαθμίας.

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 εταιρειών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 92 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 τη 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

Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών
Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης

210-6686373 | anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

H+K Strategies

Ντόρα Μπουγιούκα

Communication Manager

210-6281856 | dora.bougiouka@hkstrategies.com