



#proudtoserve

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Αθήνα, 3 Οκτωβρίου 2016

### ΓΙΑ 7η ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2016 ΑΠΟ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

#### Ξεκίνησε η υποβολή υποψηφιοτήτων!

Για έβδομη συνεχή χρονιά το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) διοργανώνει τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Πρόκειται για τον πλέον καταξιωμένο θεσμό της αγοράς, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Μέσω της ανάδειξης των βέλτιστων πρακτικών και της σύνδεσής τους με την εκπαιδευτική διαδικασία των οργανισμών, στόχος του θεσμού είναι να συμβάλει στη διάχυση της γνώσης στην αγορά και στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ένας θεσμός ανοιχτός, που απευθύνεται σε όλες τις εταιρείες, μέλη ή μη του ΕΙΕΠ. Οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε 11 διαφορετικές κατηγορίες και αξιολογούνται στο πλαίσιο μιας διεθνώς αποδεκτής και αντικειμενικής διαδικασίας, την οποία έχει υιοθετήσει το ΕΙΕΠ στο πλαίσιο της συνεργασίας του με ομοειδείς φορείς του εξωτερικού. Το έργο της αξιολόγησης αναλαμβάνουν τριμελείς κριτικές επιτροπές, οι οποίες είναι διαφορετικές ανά κατηγορία και απαρτίζονται από επιφανείς ακαδημαϊκούς και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία μιας επιτυχημένης πελατοκεντρικής προσέγγισης, ως προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, το ΕΙΕΠ έχει πραγματοποιήσει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα αναβάθμισης του θεσμού. Μεταξύ των κυριότερων είναι η αύξηση των κατηγοριών βράβευσης, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των υποψηφιοτήτων, με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου.

Οι εταιρείες που ενδιαφέρονται να συμμετέχουν στη φετινή διοργάνωση, μπορούν να υποβάλουν την υποψηφιότητά τους στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr) μέχρι τις **17 Νοεμβρίου**, που είναι η καταληκτική ημερομηνία δήλωσης συμμετοχής. Η κάθε εταιρεία έχει δικαίωμα μιας συμμετοχής σε όσες κατηγορίες βραβείων επιθυμεί, **με εξαίρεση** την κατηγορία Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς, που μπορεί να δηλώσει είτε στη Μεγάλη Ομάδα είτε στη Μικρή Ομάδα.

Από το σύνολο των συμμετεχόντων σε κάθε κατηγορία θα αναδειχθούν τρεις (3) φιναλίστ, οι οποίοι θα παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους στην κριτική επιτροπή, για την ανάδειξη του τελικού νικητή ανά κατηγορία. Βραβείο θα λάβει ο πρώτος που θα διακριθεί μεταξύ των εταιρειών και των επαγγελματιών για την εφαρμογή επιτυχημένων πρακτικών στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, θα απονεμηθεί ξεχωριστός έπαινος στους φιναλίστ ανά κατηγορία βράβευσης.

Οι κατηγορίες των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2016 είναι:

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

Η **Τελετή Απονομής των βραβείων**, θα πραγματοποιηθεί την **Τετάρτη, 14 Δεκεμβρίου 2016**, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

### **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, 100 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 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

Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών

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