

Το ΕΙΕΠ βράβευσε για έβδομη συνεχή χρονιά τους κορυφαίους στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Σε μια λαμπρή βραδιά, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 14 Δεκεμβρίου η **έβδομη Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών**, από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**.

Για έβδομη συνεχή χρονιά, το **ΕΙΕΠ** βράβευσε σημαντικές εταιρίες, οργανισμούς και επαγγελματίες από όλους τους κλάδους, που διακρίθηκαν για τις καινοτόμες και επιτυχημένες πρακτικές τους στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Οι επιχειρήσεις διαγωνίστηκαν σε 11 διαφορετικές κατηγορίες.

Η παρουσιάστρια της βραδιάς, η δημοσιογράφος κα Άννα Μπουσδούκου, υποδέχθηκε τους σημαντικούς εκπροσώπους του επιχειρηματικού κόσμου, που τίμησαν με την παρουσία τους την τελετή.

Ο **Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων και Εμπορικής Διαχείρισης του αυτοκινητόδρομου Αττική Οδός**, καλωσόρισε τους προσκεκλημένους τονίζοντας ότι στόχος του συγκεκριμένου θεσμού, πέραν της επιβράβευσης των αρίστων, είναι και η διάχυση της γνώσης στην αγορά, μέσω της ανάδειξης και διάδοσης καλών πρακτικών. Όπως ανέφερε *«Είναι ελπιδοφόρο το γεγονός ότι μέσα σε ένα αντίξοο οικονομικό περιβάλλον, επιχειρήσεις και οργανισμοί ανεξαρτήτως μεγέθους, όχι μόνο αναγνωρίζουν αλλά και επενδύουν δυναμικά στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών τους. Αποστολή δική μας, ως ΕΙΕΠ, είναι να αναδείξουμε αυτή την προσπάθεια και να δημιουργήσουμε όσο το δυνατόν περισσότερα καλά παραδείγματα, για το σύνολο της αγοράς.»*

Ιδιαίτερη στιγμή της βραδιάς, ήταν η **απονομή του Βραβείου του ΕΙΕΠ στην Ελληνική Παραολυμπιακή Ομάδα**, για τη συνολική της πορεία και τις μεγάλες διακρίσεις των αθλητών της στους Παραολυμπιακούς Αγώνες που διεξήχθησαν φέτος στο Ρίο και έκαναν όλη την Ελλάδα περήφανη. Το βραβείο παρέλαβε ο Πρόεδρος της Ελληνικής Παραολυμπιακής Επιτροπής (ΕΠΕ) και της Εθνικής Αθλητικής Ομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρίες (ΕΑΟΜ-ΑΜΕΑ), κ. Γιώργος Φουντουλάκης.

Ακολούθησε η απονομή των βραβείων στις **11 επιχειρήσεις** που διακρίθηκαν σε κάθε κατηγορία, ενώ για πρώτη χρονιά απονεμήθηκαν αναμνηστικά για τη συμμετοχή τους και στους υπόλοιπους φιναλίστ.

Συγκεκριμένα, απονεμήθηκαν τα εξής βραβεία:

1. Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training)

✓ WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ

2. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation)

✓ Συνεταιρισμός ΘΕΣγάλα

3. Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών

✓ Samsung Electronics Hellas S.A.

4. Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service)

✓ Data Communication

5. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών

✓ Αλέξης Γρίζος, Senior Digital Product Manager, VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)

✓ BMW Financial Services Hellas

7. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

✓ VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ

8. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)

✓ MYDIRECT A.E.

9. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

✓ ΟΤΕ Α.Ε.

10. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)

✓ DHL Express Ελλάς Α.Ε.

11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)

✓ ΟΤΕ Α.Ε.

Το βραβείο που παρέλαβαν οι νικητές φιλοτέχνησε για ακόμα μια χρονιά η Μιχαέλα Θεοδωρακάκου.

Η Τελετή Απονομής των βραβείων πραγματοποιήθηκε υπό τις αιγίδες του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης, του ΣΕΒ - Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών, του ΣΕΤΕ - Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, του ΣΕΚΕΕ - Σύνδεσμος Εταιριών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος και με την υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ:



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, 102 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, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών - Αναστασία Γεωργοπούλου, Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, τηλ. 210-6686373 | e-mail: anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

STRATCOM – Μαρία Αντωνίου, Senior Account Manager, 2106753585 | antoniou@stratcom.gr