

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρίτη 18 Σεπτεμβρίου 2018

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2018 αναδεικνύουν τους ... πρωταθλητές της εξυπηρέτησης

Δηλώστε τώρα συμμετοχή στο www.csawards.gr για να αναδείξετε τις δικές σας καλές πρακτικές εξυπηρέτησης έως τις 15 Νοεμβρίου 2018

Με προτεραιότητα την επιβράβευση των καλύτερων πρακτικών εξυπηρέτησης στην ελληνική αγορά, το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** για ένατη χρονιά φέτος, διοργανώνει τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2018**, τον κορυφαίο θεσμό στην Ελλάδα, που αναδεικνύει τους ... πρωταθλητές της εξυπηρέτησης. Οι εταιρείες, που ενδιαφέρονται να συμμετέχουν και να παρουσιάσουν το έργο τους, **μπορούν να δηλώσουν τη συμμετοχή τους ηλεκτρονικά, μέσα από την πλατφόρμα www.csawards.gr, έως τις 15 Νοεμβρίου 2018.**

Η πρωτοβουλία του ΕΙΕΠ, έχει γίνει ένας θεσμός, που, ακολουθώντας τα Ευρωπαϊκά πρότυπα, κάθε χρόνο επιβραβεύει καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης του πελάτη, στοχεύοντας στη διάχυση εξειδικευμένης γνώσης και την επιβράβευση των καλύτερων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών ανά κλάδο. Μάλιστα, στο πλαίσιο της διεθνούς αναγνώρισης των βραβείων, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι σε διαδικασία πιστοποίησης κατά **ISO 9001**. Οι εταιρείες μέσω της συμμετοχής τους, έχουν την ευκαιρία να αναδείξουν το έργο τους αλλά και να διακριθούν γι' αυτό, ενώπιον των σημαντικότερων παικτών της ελληνικής αγοράς.

Ο διαγωνισμός είναι ανοικτός σε όλες τις επιχειρήσεις, είτε είναι μέλη του ΕΙΕΠ είτε όχι. Η υποβολή υποψηφιότητας πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου. Μετά τη λήξη της υποβολής συμμετοχών, η κριτική επιτροπή επιλέγει τις 3 εταιρείες - φιναλίστ σε κάθε κατηγορία βράβευσης, ενώ ο μεγάλος νικητής κάθε κατηγορίας βραβεύεται σε μια λαμπερή τελετή στα μέσα Δεκεμβρίου. Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούν να υποβάλουν τις συμμετοχές τους οι ενδιαφερόμενοι είναι οι εξής:

1. Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training)
2. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) - Μικρός Οργανισμός

3. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) - Μεγάλος Οργανισμός
4. Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών – (Exceptions and Service Recovery)
5. Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service)
6. Επαγγελματίας της Χροιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών
7. Ομάδα της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Μικρός Οργανισμός
8. Ομάδα της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Μεγάλος Οργανισμός
9. Οργανισμός της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Μικρός Οργανισμός
10. Οργανισμός της Χροιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Μεγάλος Οργανισμός
11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χροιάς - Μικρός Οργανισμός
12. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χροιάς - Μεγάλος Οργανισμός

Διαβάστε αναλυτικά τους όρους συμμετοχής και δηλώστε υποψηφιότητα μέχρι την Πέμπτη 15 Νοεμβρίου 2018 στο www.csawards.gr

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι στη διαδικασία πιστοποίησης κατά ISO 9001

Για περισσότερες πληροφορίες για τους δημοσιογράφους: Σύλβια Κοτρώτσου VALUECOM, Τ: 210 32 52 103 (εσωτ. 122), E: sylvia_kotrotsou@valuecom.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

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

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, 113 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. Ακόμη, στόχος του ΕΙΕΠ είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού πλαισίου 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.