



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Παρασκευή 13 Δεκεμβρίου 2019

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2019

Ανακοινώθηκαν οι Χρυσοί Νικητές των CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

Τις 15 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 10^η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** την Πέμπτη 12 Δεκεμβρίου 2019, σε μία «Οσκαρική» Τελετή, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με παρουσία περισσότερων από 600 Στελεχών.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 10 χρόνια τώρα** τις **εταιρείες, τους οργανισμούς και τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών** εκείνα που δουλεύουν καθημερινά με γνώμονα την ποιοτική Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, και έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001. Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα, παρείχε και φέτος **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, από τη **Νεφέλη Ράντου**, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.

Στην Κριτική Επιτροπή των Βραβείων συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ Επικεφαλής ήταν ο **Γιώργος Σιώμος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Παρουσιαστές της βραδιάς ήταν ο **Γρηγόρης Αρναούτογλου** και ο **Νίκος Υποφάντης** που διατήρησαν την αγωνία για τους μεγάλους νικητές καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς. Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών της βραδιάς ο **Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut** κάλεσε στη σκηνή τον **Υπαρχηγό Επιχειρήσεων του Πυροσβεστικού Σώματος και Αντιστράτηγο Στέφανο Κολοκούρη** και την **Ομάδα του**, για να παραλάβουν το **τιμητικό «Βραβείο ΕΙΕΠ»** στο **Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος**, τιμώντας το για το σύνολο της προσφοράς του στην κοινωνία.



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

Στο τέλος της βραδιάς, ο **Frank Thibaut, Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, παρουσίασε το επετειακό video για τα 10 χρόνια των Βραβείων και μεταξύ άλλων ανέφερε «10 χρόνια πέρασαν από την πρώτη τελετή των Βραβείων και ποιος θα το περίμενε ότι φέτος γιορτάζουμε την 10η απονομή των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών. Και αυτό από μόνο του κάνει την αποψινή βραδιά πολύ ξεχωριστή! Και παρόλα τα εμπόδια και τις δυσκολίες της κρίσης, το ΕΙΕΠ συνέχισε το έργο του με την υποστήριξη όλων εσάς. Σήμερα το βράδυ, **η καρδιά της ελληνικής αγοράς, αναμφίβολα, χτυπά δυνατά εδώ στο Μέγαρο Μουσικής** και σας ευχαριστούμε πολύ και ευχόμαστε καλή επιτυχία σε όλους!»

Διαφορετικές και απρόσμενες εκπλήξεις περίμεναν τους παρευρισκόμενους καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς **σε ένα σκηνικό που θύμιζε κάτι από τη βραδιά των Όσκαρ...**

Χρησιμοποιώντας τη δύναμη του ρυθμού, περισσότερα από 600 άτομα μέσα σε 10 λεπτά, συνέθεσαν μια **Μαγική Ορχήστρα** χωρίς να έχουν κανένα μουσικό όργανο στη διάθεσή τους και όλα αυτά υπό την καθοδήγηση του μαέστρου **Κωνσταντίνου Σημάτου**.

Η βραδιά έκλεισε και οι προσκεκλημένοι απόλαυσαν λαχταριστά εδέσματα, ελαφριά ποτά και μουσική.

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2019 είναι:

- 1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Best Customer Service Training)**
✓ **DHL EXPRESS**
- 2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μικρός Οργανισμός) (Best Use of Innovation in Customer Service)**
✓ **GLOBAL LINK**
- 3. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός) (Best Use of Innovation in Customer Service)**
✓ **EUROBAK ERGASIAS**
- 4. Ακούγοντας τη Φωνή του Πελάτη (Voice of the Customer)**
✓ **VODAFONE**



5. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (Best Omni-Channel Customer Experience)
✓ **ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ**

6. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service Supervisor of the year)
✓ **ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ**

7. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) (Customer Experience team of the year)
✓ **POLYGON**

8. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience team of the year)
✓ **EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP**

9. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) (Customer Experience organisation of the year)
✓ **THE LOCK ESCAPE GAMES**

10. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience organisation of the year)
✓ **ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ**

11. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς (Contact Center of the year)
✓ **ΟΠΑΠ**

12. Πρωτοεμφανιζόμενη επιχείρηση της χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Customer Experience Start-up of the year)
✓ **E-SATISFACTION**

13. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο (Best Outsourcing Partnership)
✓ **TOYOTA & MELLON TECHNOLOGIES**



14. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα (Best Online Customer Experience (e-shop))

✓ **ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ**

Τα βραβεία που παρέλαβαν οι Νικητές **φιλοτέχνησε** και φέτος, η γλύπτρια **Μιχαέλα Θεοδωρακάκου**.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και το θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το www.csawards.gr

Χορηγοί και Υποστηρικτές της Βραδιάς:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: BLACK&DECKER, DHL EXPRESS, ELPEDISON, EUROBANK, EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP, FACOM, STANLEY, STANLEY JUNIOR, STOIXIMAN, VODAFONE & ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: ΣΚΑΪ, ΣΚΑΪ 100.3, BOUSSIAS COMMUNICATIONS, GLOBAL SYSTAIN, INSIDER.GR, TOTAL BUSINESS, ΕΠΙΧΕΙΡΩ

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: ALPHA BANK, CONFERENCE, IBI GROUP, JOHNNIE WALKER, LERIDIS, MELLON TECHNOLOGIES, MERCEDES BENZ HELLAS, ΟΤΕACADEMY, RESPONSE & IEA

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος (ΣΕΚΚΕΕ).

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & PR, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686372 | e-mail:

maria.karadeli@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, 124 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.