



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τετάρτη, 22 Δεκεμβρίου 2021

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2021

Ανακοινώθηκαν οι Νικητές των CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

Τις 24 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 12^η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, την Τρίτη 21 Δεκεμβρίου 2021.

Περισσότερα από 3.000 Στελέχη παρακολούθησαν την Τελετή live, σε μια φαντασμαγορική εκδήλωση με παρουσιαστές την **Αντριάνα Παρασκευοπούλου** και τον **Λάμπρο Φισφή**, που κράτησαν αμείωτο το ενδιαφέρον του κοινού μέχρι το τέλος.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 12 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.

Φέτος, το **Βραβείο ΕΙΕΠ** απονεμήθηκε στους **2 Χρυσούς Ολυμπιονίκες, το Στέφανο Ντούσκο και τον Μίλτο Τεντόγλου**, που μας κάνουν υπερήφανους και προβάλλουν την Ελλάδα της ελπίδας, της επιμονής και της προόδου. Είναι πρότυπα για τη νέα γενιά μας και φυσικά είναι πρότυπα για όλους εμάς που υπηρετούμε τον άνθρωπο μέσα από την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση.

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

Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα και φέτος, παρείχε **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, από τη **Νεφέλη Ράντου**, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.



Ο **Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ, Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, μεταξύ άλλων ανέφερε «Για άλλη μια χρονιά οι συνθήκες δεν μας επιτρέπουν να γιορτάσουμε όλοι μαζί όπως θα θέλαμε. Χάρη στις δυνατότητες όμως που ανοίγει μπροστά μας ο ψηφιακός κόσμος, αισθανόμαστε πιο κοντά σας από ποτέ. Μαζί άλλωστε τιμήσαμε με έναν ιδιαίτερο τρόπο τα 200 χρόνια από την Ελληνική Επανάσταση πριν από λίγο καιρό με την ψηφιακή εκδήλωση *Greek Excellence 2021*. Και μαζί σήμερα δίνουμε το «παρών» σε αυτή την ξεχωριστή γιορτή για την ελληνική αγορά. Βρισκόμαστε, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών και μαζί με τους χορηγούς μας, τους παρουσιαστές, την ομάδα του ΕΙΕΠ και το ΔΣ, έχουμε βάλει τα δυνατά μας για να διαφυλάξουμε όλα εκείνα τα στοιχεία που κάνουν κάθε χρόνο αυτή την πρωτοβουλία μοναδική. Τηρώντας φυσικά όλα τα μέτρα υγειονομικής προστασίας.

Απόψε βραβεύουμε τους άριστους μεταξύ των καλύτερων. Θέτοντας υποψηφιότητα για τα Εθνικά Βραβεία οι εταιρείες αποδεικνύουν έμπρακτα ότι τολμούν να αξιολογηθούν για τις ιδέες τους και τις πρακτικές τους. Αξίζουν λοιπόν πολλά συγχαρητήρια σε όλες και όλους σας. Από κάθε θέση ευθύνης θα πρέπει να αισθάνεστε υπερήφανοι..»

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, και **έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 από το 2018**.

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2021 είναι:

1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training

BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Excellence Award

INSURANCE MARKET.GR - Customer Distinction Award

ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ - Customer Distinction Award

2. Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη– Best Use of Innovation in Customer Experience

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

BRAIN CANDY - Customer Distinction Award

ΦΙΛΗΣGlass - Customer Distinction Award

3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the Customer

ΟΠΑΠ - Customer Excellence Award

BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Distinction Award

INSURANCE MARKET.GR - Customer Distinction Award



4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service

NOVIBET - Customer Excellence Award

KAIZEN GAMING - Customer Distinction Award

NESPRESSO HELLAS - Customer Distinction Award

5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)

NOVIBET - Customer Excellence Award

ANASTASAKIS HAIR CLINIC - Customer Distinction Award

EUROLIFE FFH - Customer Distinction Award

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year

ΔΕΗ - Customer Excellence Award

BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Distinction Award

INSURANCE MARKET.GR - Customer Distinction Award

7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organization of the year

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

ΔΕΗ - Customer Distinction Award

8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ - Customer Excellence Award

EUROLIFE FFH - Customer Distinction Award

ΝΕΑ ΟΔΟΣ - Customer Distinction Award

9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη – Best use of Technologies in Customer Experience

ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ - Customer Excellence Award

ΦΙΛΗΣGlass - Customer Distinction Award

VODAFONE - Customer Distinction Award

10. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο – Best Outsourcing Partnership

COSMOTE E-VALUE & ATTICA GROUP - Customer Excellence Award

CQS & ALLIANZ - Customer Distinction Award

ELPEDISON & KANTAR - Customer Distinction Award



**ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ 2021**

11. Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα – Best Online Customer Service (e-shop)

NOVIBET - Customer Excellence Award

KAIZEN GAMING - Customer Distinction Award

OTE - Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδας - Customer Distinction Award

12. Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης – Best Crisis Management Approach

COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

CARGE P.C. - Customer Distinction Award

NESPRESSO HELLAS - Customer Distinction Award

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

Χορηγοί και Υποστηρικτές της Τελετής:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: BESPECTACULAR.GR, BOUSSIAS, CORAL, EUROBANK, EUROLIFE FFH, KAIZEN GAMING, VODAFONE, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ, ΟΠΑΠ

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: ALPHA BANK, ERGO, CONFERENCE, MELLON GROUP OF COMPANIES, UNISON

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: BnB Daily, FnB daily, Horeca, Notice Content and Services, HR PROFESSIONAL, Total Business, WORKFORCE και epixeiro.gr

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών, του ΣΕΚΕΕ & του IEA

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

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Αναστασία Γεωργοπούλου, 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, 133 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.