



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Παρασκευή 16 Δεκεμβρίου 2022

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2022

-where magic happens-

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

Τις 12 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 13η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** την Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου 2022, σε μία «Μαγική» Τελετή, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών, με παρουσία περισσότερων από 500 Στελεχών.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 13 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 Σιώμκος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Παρουσιαστές της βραδιάς ήταν ο **Χρήστος Φερεντίνος** και η **Αθηναΐς Νέγκα**, δύο εκρηκτικές προσωπικότητες που μαγνήτισαν το κοινό και διατήρησαν αμείωτο το ενδιαφέρον καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς.

Ιδιαίτερη τιμή αποτέλεσε ο χαιρετισμός του **Υπουργού Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης**,



Κυριάκου Πιερρακάκη, ο οποίος επικοινωνήσε μαζί μας ψηφιακά.

Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών της βραδιάς ο **Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή τον κ. Εμμανουήλ Παπασάββα, Κοινός Διοικητής Διασυνδεδεμένων Νοσοκομείων Γ.Ν.Π.Α «Αγία Σοφία» - Γ.Ν.Π.Α «Παναγιώτη & Αγλαΐας Κυριακού»**, για να παραλάβει το **τιμητικό «Βραβείο ΕΙΕΠ»** τιμώντας το Ιατρικό, Νοσηλευτικό και Διοικητικό προσωπικό των Παιδιατρικών Νοσοκομείων ΠΑΙΔΩΝ «Αγία Σοφία» και «Παναγιώτη & Αγλαΐας Κυριακού» για τον καθημερινό αγώνα που δίνουν ώστε να διασφαλίσουν το ύψιστο αγαθό της Υγείας, σε ό,τι πιο πολύτιμο διαθέτει η κοινωνία μας: Τα Παιδιά!

Μαγικές εκπλήξεις περίμεναν τους προσκεκλημένους καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς με απρόσμενα happenings από τον εξαιρετικό **μάγο Τριστάν**.

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

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2022 είναι:

- 1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training**
✓ **COSMOTE**
- 2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Innovation in Customer Experience**
✓ **KOSMOCAR**
- 3. Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer**
✓ **INSURANCEMARKET.GR**
- 4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service**
✓ **NESTLE**
- 5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year**
✓ **NOVIBET**
- 6. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year**
✓ **OTE**
- 7. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year**
✓ **NOVIBET**



8. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience

✓ **VODAFONE**

9. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership

✓ **NOVIBET - TELEPERFORMANCE**

10. Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience

✓ **ΗΡΩΝ**

11. Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης – Best Crisis Management Approach

✓ **ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ**

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 <https://www.csawards.gr/>

Χορηγοί και Υποστηρικτές της Βραδιάς:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: ΔΕΗ, ELPEDISON, EUROBANK, EUROLIFE FFH, KOSMOCAR, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ, ΗΡΩΝ, ΟΠΑΠ

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: ALPHA, ADVETISING.GR, DAILY FAX, HR professional, MARKETING WEEK, NAYTEMΠΟΡΙΚΗ, NAFTEMΠΟΡΙΚΙ.GR, TOTAL BUSINESS, WORKFORCE, ΕΠΙΧΕΙΡΩ

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: ALPHA BANK, CONFERENCE, DIAGEO, EPAPHY, ERGO, KAIZEN GAMING, MELLON GROUP OF COMPANIES, NESPRESSO, NOVIBET, OTE ACADEMY, POLYGON, PROTERGIA

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, στη Διοίκηση Υπηρεσιών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Καινοτόμων Εφαρμογών Ελλάδας (ΣΕΚΕΕ), το Ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικότητας και Αειφόρου Ανάπτυξης (IEA)

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, 129 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 υποστηρίξει 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.