

#csawardsgr2021
#proudtoserve



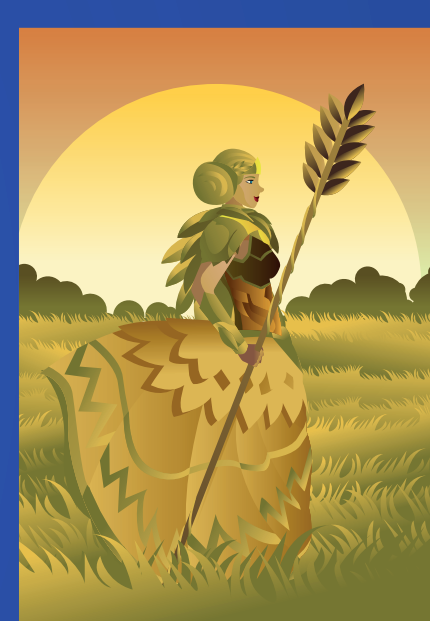
ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΕΛΕΤΗΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ

V I R T U A L E D I T I O N

τα
βραβεία
φέτος
θα είναι
δείκά!



Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) προωθεί τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διάχυση γνώσης και εμπειρίας όσον αφορά στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελληνική αγορά.



Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ο πλέον καταξιωμένος δεσμός της αγοράς, ο οποίος επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες πρακτικές, που υιοθετούνται με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.



ΙΔΡΥΘΗΚΕ ΤΟ 2004



ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ



133 ΜΕΛΗ



ΧΡΟΝΙΑ

12



Καλωσόρισμα από τον Πρόεδρο του ΕΙΕΠ

Αγαπητοί συνάδελφοι, μέλη και φίλοι του ΕΙΕΠ,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) γιορτάζει για 12η συνεχή χρονιά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι και συγκινημένοι που σε μια ακόμη δύσκολη χρονιά στη σκιά της πανδημίας, συνεχίζουμε ακάθεκτοι με το ίδιο μεράκι που είχαμε όταν ξεκινήσαμε αυτό το μεγάλο ταξίδι. Είμαστε εδώ, λοιπόν, πιστοί στο ετήσιο ραντεβού μας να χειροκροτήσουμε τους καλύτερους της Εξυπηρέτησης, μέσα από 12 κατηγορίες βράβευσης.

Τα 12 χρόνια των Εθνικών Βραβείων, μας βρίσκουν με 133 Μέλη, και με όλο και περισσότερες εταιρείες να μας δείχνουν εμπιστοσύνη, μοιραζόμαστε τον κοινό μας στόχο για την προαγωγή της άριστης Εξυπηρέτησης του Πελάτη στην Ελλάδα.

Όλα αυτά τα χρόνια, το Ινστιτούτο εργάζεται με συνέπεια υπηρετώντας τις αξίες και το όραμά του. Έτσι για εμάς και το 2021 αποτέλεσε πρόκληση και την ίδια στιγμή ευθύνη, προκειμένου να ανταποκριθούμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να είμαστε όλοι εδώ σήμερα, σε μια Τελετή που δεν θα έχει να ζηλέψει τίποτα από τις προηγούμενες.

Η εταιρική κουλτούρα για άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση είναι καθοριστικός παράγοντας για την εξέλιξη και την επιτυχία κάθε επιχείρησης και το ΕΙΕΠ ήρθε ουσιαστικά να επισφραγίσει τις προσπάθειες των Οργανισμών στην κατεύθυνση αυτή, με τη θεσμοθέτηση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, αναδεικνύοντας καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές, που σκοπό έχουν να προάγουν την αξία της Εξυπηρέτησης στον τόπο μας.



Η 12η διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών, του ΣΕΚΕΕ, του ΙΕΑ και έχει την Επιστημονική Στήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Εκ μέρους του ΕΙΕΠ σας καλωσορίζω στη σημερινή digital Τελετή και σας εύχομαι να την απολαύσετε.

Ένα μεγάλο «ευχαριστώ» σε όλους εσάς που είστε σταθερά δίπλα μας σε αυτή τη διαδρομή και συνεχίζουμε μαζί να δημιουργούμε αξία στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη, κάνοντας την εμπειρία του ΜΟΝΑΔΙΚΗ!

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ Frank Thibaut

Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Μήνυμα Οργανωτικής Επιτροπής / Επικεφαλής των Κριτών

Αγαπητοί φίλοι,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), στο πλαίσιο του οράματός του για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην Ελληνική αγορά, διοργάνωσε για δωδέκατη φορά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

12 χρόνια μετά την πρώτη πετυχημένη διοργάνωση, βρισκόμαστε όλοι εδώ σε μια δύσκολη περίοδο για όλους, που επέφερε πολλές αλλαγές στον τρόπο που σκεφτόμαστε και βλέπουμε τα πράγματα, για να τιμήσουμε και να επιβραβεύσουμε όλους εκείνους που είναι αφοσιωμένοι στην εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών και να προβάλουμε τις άριστες και καινοτόμες πρακτικές που ακολουθούν εταιρείες και οργανισμοί στην Ελλάδα.

Κατ' αντιστοιχία με τις πρακτικές που εφαρμόζονται σε άλλες τριάντα χώρες, τα «Εθνικά Βραβεία» σχεδιάστηκαν έτσι, ώστε να εξασφαλίζεται η διαφάνεια και η αντικειμενικότητα της αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων. Θεωρούμε ότι αποτελούν παράλληλα εξαιρετική ευκαιρία για εταιρείες όλων των κλάδων να συγκριθούν μεταξύ τους και να αναδείξουν εξαιρετικές πρακτικές και προσπάθειες στην εξυπηρέτηση πελατών.

Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών συμμετείχαν τόσο εταιρείες μέλη όσο και εταιρείες μη μέλη του Ινστιτούτου. Οι κριτικές επιτροπές συγκροτήθηκαν από επιφανείς ακαδημαϊκούς και στελέχη επιχειρήσεων, που εργάστηκαν εθελοντικά, αμερόληπτα και με έκδηλο ενθουσιασμό καθ' όλη τη διαδικασία



αξιολόγησης και τους αξίζει ένα μεγάλο χειροκρότημα από όλους.

Φέτος οι συμμετοχές ξεπέρασαν κάθε προσδοκία, ενισχύοντας επιπλέον το αίσθημα της ευγενούς άμιλλας και οδηγώντας στην πρόοδο και την εξέλιξη του θεσμού.

Ελπίζουμε και προσβλέπουμε ότι τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών θα συνεχίσουν την επιτυχημένη πορεία τους και θα αποτελούν ένα σημαντικό γεγονός για την ελληνική επιχειρηματικότητα το κύρος του οποίου και η αναγνώριση θα αυξάνεται χρόνο με το χρόνο.

Σας ευχαριστούμε που είστε μαζί μας για να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο γεγονός και να βραβεύσουμε τους 3 καλύτερους ανά κατηγορία!

Γιώργος Σιώμκος
Chief Judge,
Καθηγητής Μάρκετινγκ
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



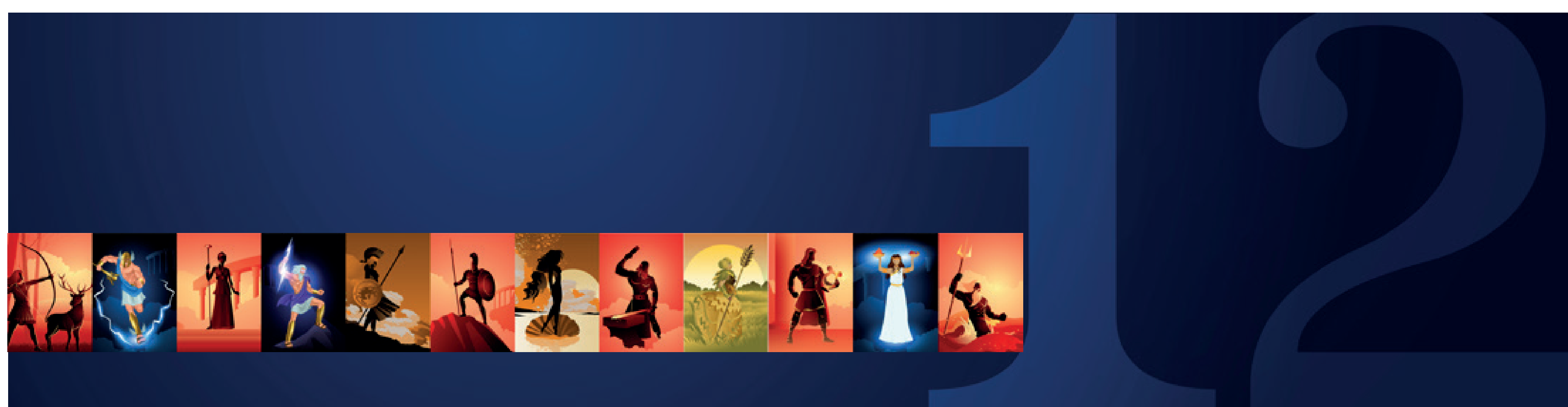
ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
Best Customer Service Training

Χορηγός Κατηγορίας:

BOUSSIAS

Η BOUSSIAS, με παρουσία 40 χρόνων, είναι μία ηγέτιδα B2B εταιρεία εκδόσεων και διοργάνωσης συνεδρίων και βραβείων στην Ελλάδα, την Κύπρο και την Βουλγαρία. Με δέσμευση στην ποιότητα και την καινοτομία, παραμένει πάντα πιστή στον σκοπό της που είναι η αναβάθμιση του επιχειρηματικού τοπίου τόσο στην Ελλάδα, όσο σε κάθε αγορά που δραστηριοποιείται.



We advance
the business landscape
in Greece and beyond



BOUSSIAS

www.boussias.com



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

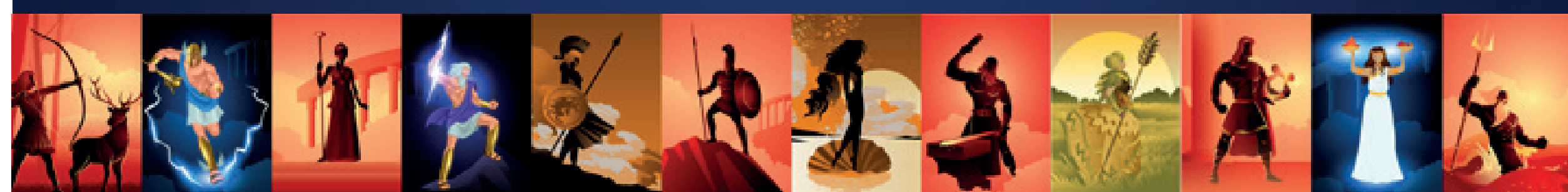
Χορηγός Κατηγορίας:



Ο ΟΠΑΠ είναι η κορυφαία εταιρεία τυχερών παιγνίων στην Ελλάδα και μία από τις πλέον καταξιωμένες του κλάδου της διεθνώς.

Όραμα της εταιρείας είναι να παρέχει διασκέδαση και τυχερά παιχνίδια παγκόσμιου επιπέδου, τόσο μέσω διαδικτύου, όσο και στο επίγειο δίκτυο καταστημάτων της.

Επιπλέον, ο ΟΠΑΠ στηρίζει έμπρακτα την ελληνική κοινωνία, μέσω ενός εκτενούς προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εστιάζει στην Υγεία, τον Αθλητισμό και την Απασχόληση.



**ΠΑΙΖΕΙΣ
ΓΙΑ ΤΗ ΧΑΡΑ
ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ**



**ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΤΟ ΕΛΕΓΧΕΙΣ ΕΣΥ
ΚΑΙ Ο ΟΠΑΠ ΣΕ ΒΟΗΘΕΙ ΝΑ ΜΑΘΕΙΣ ΠΩΣ.**

Μάθε περισσότερα
στο responsiblegaming.gr

ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΡΥΘΜΙΣΤΗΣ ΕΞΕΤ. Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΜΟΝΟ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΓΕΙΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΣΕ ΑΝΩ ΤΩΝ 21 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ PLAY
Η ΣΥΧΝΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΕΧΕΙ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΕΘΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΛΕΙΑΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ. ΓΡΑΜΜΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ 1114. ΤΑ ΠΑΙΓΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΒΑΣΕΙ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ.



ΕΔΩ ΠΑΙΖΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ



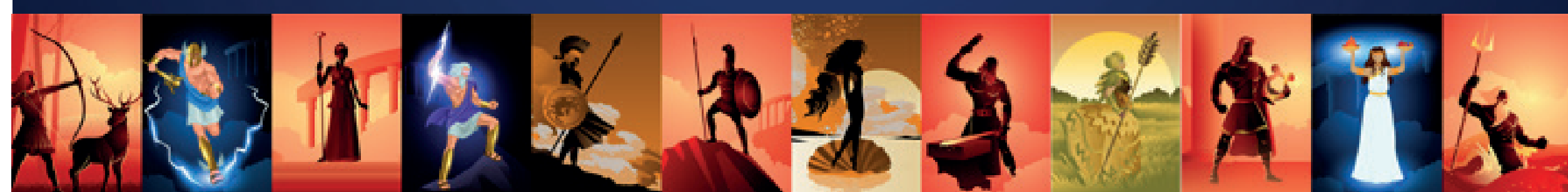
ΒΡΑΒΕΙΟ

Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη
Voice of the Customer

Χορηγός Κατηγορίας:



Η Vodafone Ελλάδας είναι μέλος του Ομίλου Vodafone, ενός από τους μεγαλύτερους ομίλους τηλεπικοινωνιών στον κόσμο, και λειτουργεί ως καταλύτης στην αγορά. Με μοναδική τεχνογνωσία και ταλαντούχο ανθρώπινο δυναμικό, η Vodafone επενδύει στις πιο σύγχρονες και ανθεκτικές στο μέλλον ψηφιακές υποδομές, στηρίζει με αξιοπιστία τις ανάγκες ιδιωτών και επιχειρήσεων και συμβάλλει ενεργά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη στη χώρα. Στα 28 χρόνια δραστηριοποίησης της στην Ελλάδα, η Vodafone οδηγεί την αγορά μπροστά και συνεχίζει να συνεισφέρει σε καινοτομία, υλοποιώντας ένα στρατηγικό πλάνο για επενδύσεις ύψους 600 εκατ. ευρώ έως το 2025, ενώ μόνο την τελευταία δεκαετία επένδυσε πάνω από 1,5 δισ. ευρώ σε δίκτυα, προϊόντα και υπηρεσίες. **Together We Can**



Μαζί μπορούμε να χαρίσουμε το δώρο της συνδεσιμότητας



Εσύ χαρίζεις ένα smartphone που δεν χρησιμοποιείς πια σε ένα κατάστημα Vodafone, εμείς θα φροντίσουμε να λειτουργεί σωστά και σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, το χαρίζουμε μαζί με απεριόριστα data για έναν χρόνο, σε οικογένειες που το έχουν ανάγκη.

everyone.connected

ΠΑΙΔΙΚΑ ΧΩΡΙΑ
SOS
ΕΛΛΑΔΟΣ





ΒΡΑΒΕΙΟ

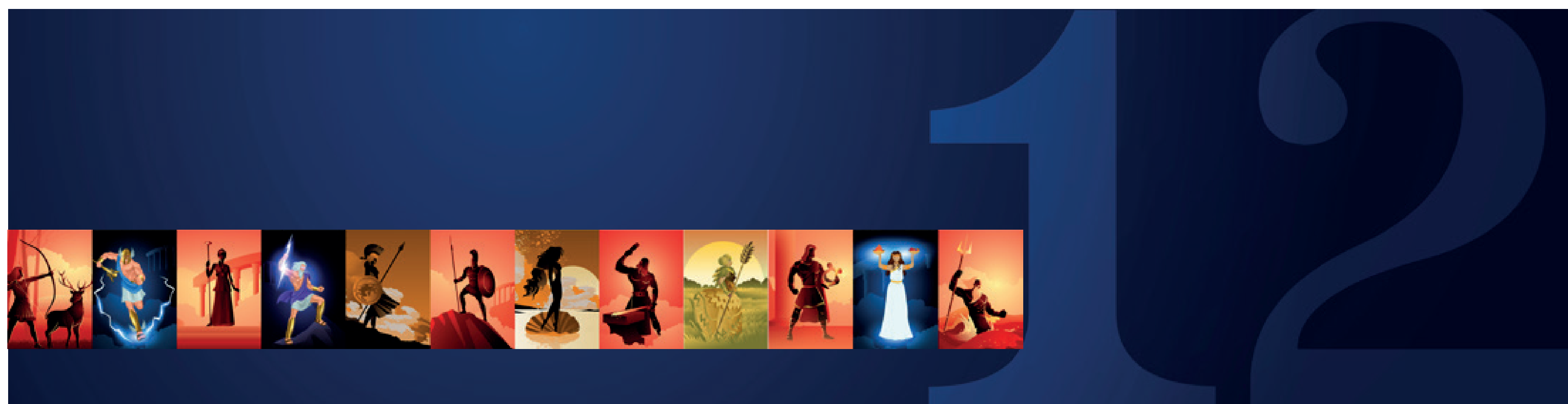
Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη
Best omni-channel customer service

Χορηγός Κατηγορίας:



EUROBANK

Ο Όμιλος Eurobank, αποτελούμενος από την Τράπεζα Eurobank A.E. και τις θυγατρικές της, είναι ένας ισχυρός χρηματοοικονομικός οργανισμός με παρουσία σε 6 χώρες. Η μητρική εταιρεία του Ομίλου Eurobank είναι η Eurobank Ergasias Υπηρεσιών και Συμμετοχών A.E. Η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της, δίνοντας έμφαση στις διαφορετικές ανάγκες τους.



 EUROBANK

Δεν κατασκεύασες το πρώτο έξυπνο ρολόι, **αλλά ανακάλυψες από τους πρώτους** τον τρόπο να πληρώνεις με αυτό.

Αυτό σε κάνει μια καθημερινή πρωτοπόρο. Γιατί αυτή η μικρή καθημερινή κίνησή σου, μας πηγαίνει όλους μπροστά.

Στην Eurobank κάνουμε τις συναλλαγές των ιδιωτών και των επιχειρήσεων ανέπαφες και εύκολες.

Για αυτό προσφέρουμε τα πιο αναγνωρισμένα ψηφιακά πορτοφόλια.

Σε κάθε μπροστά

eurobank.gr



ΒΡΑΒΕΙΟ

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

Χορηγός Κατηγορίας:



Με κεντρικό μήνυμα «ένας κόσμος, καλύτερος για όλους», η COSMOTE αποτελεί την ενιαία εμπορική μάρκα για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Ομίλου ΟΤΕ. Αποστολή της, είναι να φέρει τις δυνατότητες της τεχνολογίας σε όλους, ώστε να μπορεί ο καθένας να αξιοποιεί πλήρως τις ευκαιρίες του σήμερα και παράλληλα να χτίζει ένα καλύτερο αύριο.

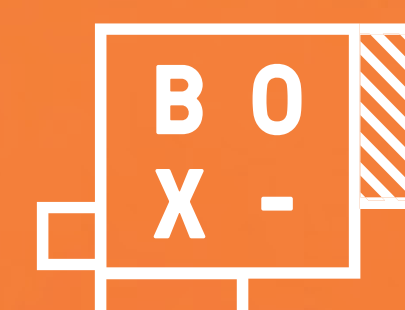
Ο Όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη εταιρεία τεχνολογίας στην Ελλάδα. Είναι ο μεγαλύτερος επενδυτής σε νέες τεχνολογίες και υποδομές στην Ελλάδα, αφού μόνο την περασμένη δεκαετία, οι επενδύσεις έφτασαν περίπου τα €5 δισ. Επιπλέον, υλοποιεί επενδύσεις ύψους €2 δισ. για την επόμενη τετραετία, για να προσφέρει ακόμα υψηλότερες ταχύτητες και μεγαλύτερη κάλυψη στο σταθερό και το κινητό. Το μέγεθος, η τεχνογνωσία και η εμπειρία του Ομίλου ΟΤΕ αποτελούν εγγύηση για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών υπό την ενιαία εμπορική ονομασία COSMOTE.



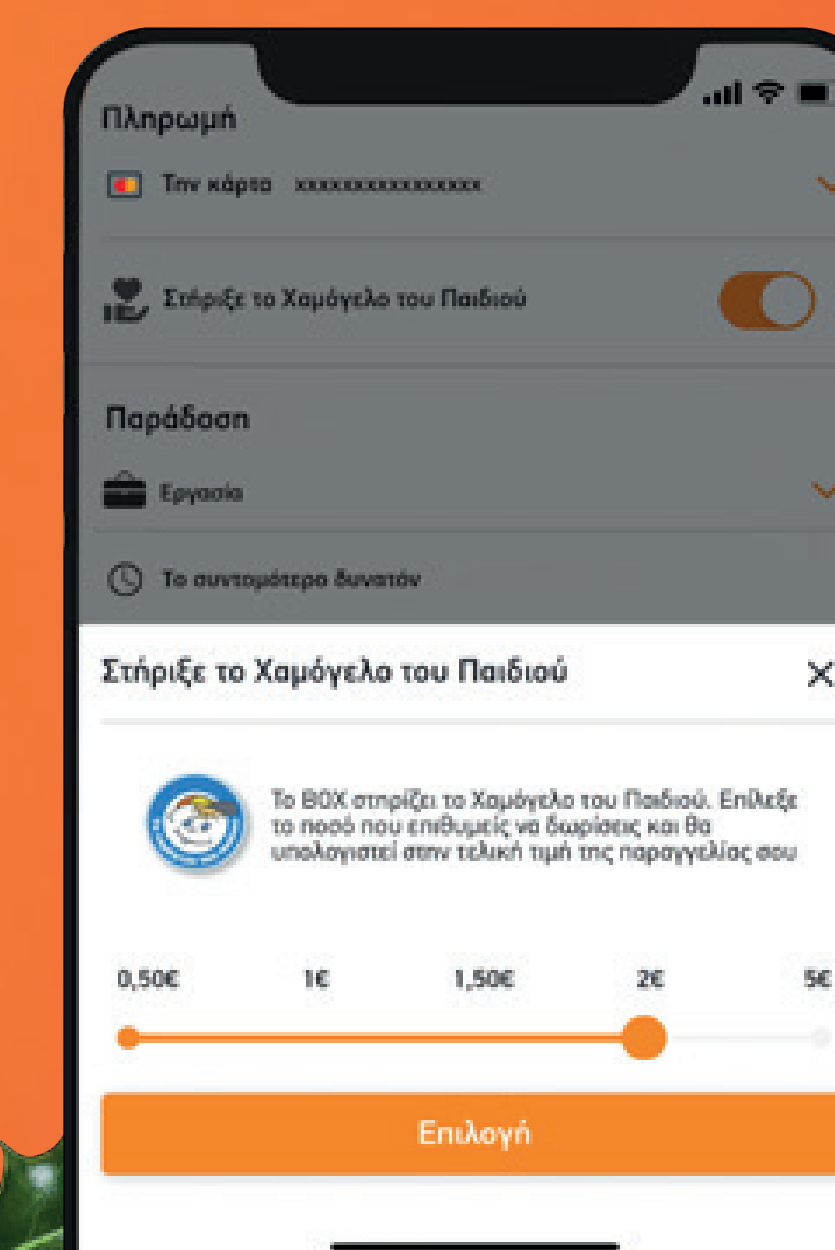
ΜΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΟΥ, ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΧΟΡΤΑΣΟΥΝ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΙ.

Αυτές τις μέρες, για κάθε ποσό που δωρίζεις στον οργανισμό «**Το Χαμόγελο του Παιδιού**» εμείς δωρίζουμε άλλο τόσο*, για να βοηθήσουμε μαζί τα Κέντρα Στήριξης Παιδιού και Οικογένειας να γεμίσουν τα τραπέζια όσων το έχουν ανάγκη.

box.gr



*Ο διπλασιασμός των δωρεών ισχύει από 10/12 έως και 6/1.





ΒΡΑΒΕΙΟ

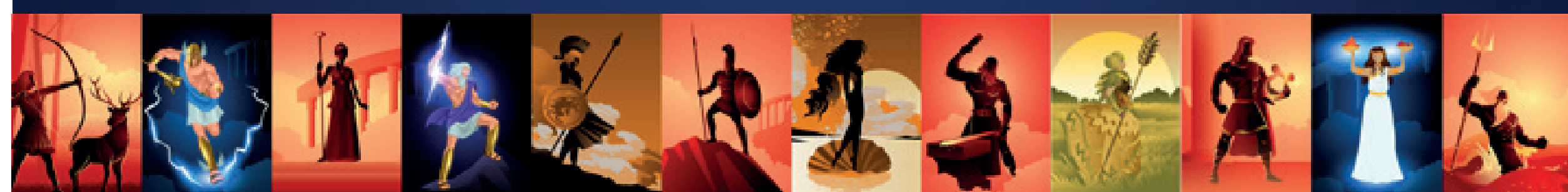
Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Service Team of the year

Χορηγός Κατηγορίας:



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Η Αττική Οδός είναι ένας από τους μεγαλύτερους περιφερειακούς αστικούς αυτοκινητόδρομους στην Ευρώπη και αποτέλεσε κατασκευαστικό και λειτουργικό πρότυπο για μεταγενέστερα οδικά έργα στην Ελλάδα. Επί 18 χρόνια, η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η εταιρεία Λειτουργίας και Συντήρησης, «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», παρέχουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και εφαρμόζουν υπεύθυνες πρακτικές σε όλους τους τομείς της Εταιρικής Υπευθυνότητας.



Αττική Οδός: μία κοινή πορεία, πολλές συναρπαστικές διαδρομές

Πορευόμαστε μαζί στον αυτοκινητόδρομο που κατέχει κορυφαία θέση στην εξυπηρέτηση και την οδική ασφάλεια.

Διασχίζουμε μαζί τα χιλιόμετρα μιας άρτιας υποδομής που μας φέρνει πιο κοντά στα αγαπημένα μας πρόσωπα, με άνεση και αξιοπιστία.

Μοιραζόμαστε τον αυτοκινητόδρομο, έχοντας προορισμό μας πάντα ένα φωτεινότερο μέλλον.

Μαρία Αρώνη
Επόπτρια στα Σημεία
Εξυπηρέτησης Συνδρομητών

Βασίλης Γερασίμου
Υπάλληλος Περιπολίας



Αττική Οδός.
Για εσάς, απλά ένας δρόμος.
Για εμάς, ένα έργο ζωής κι ευθύνης.



ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ



ΒΡΑΒΕΙΟ

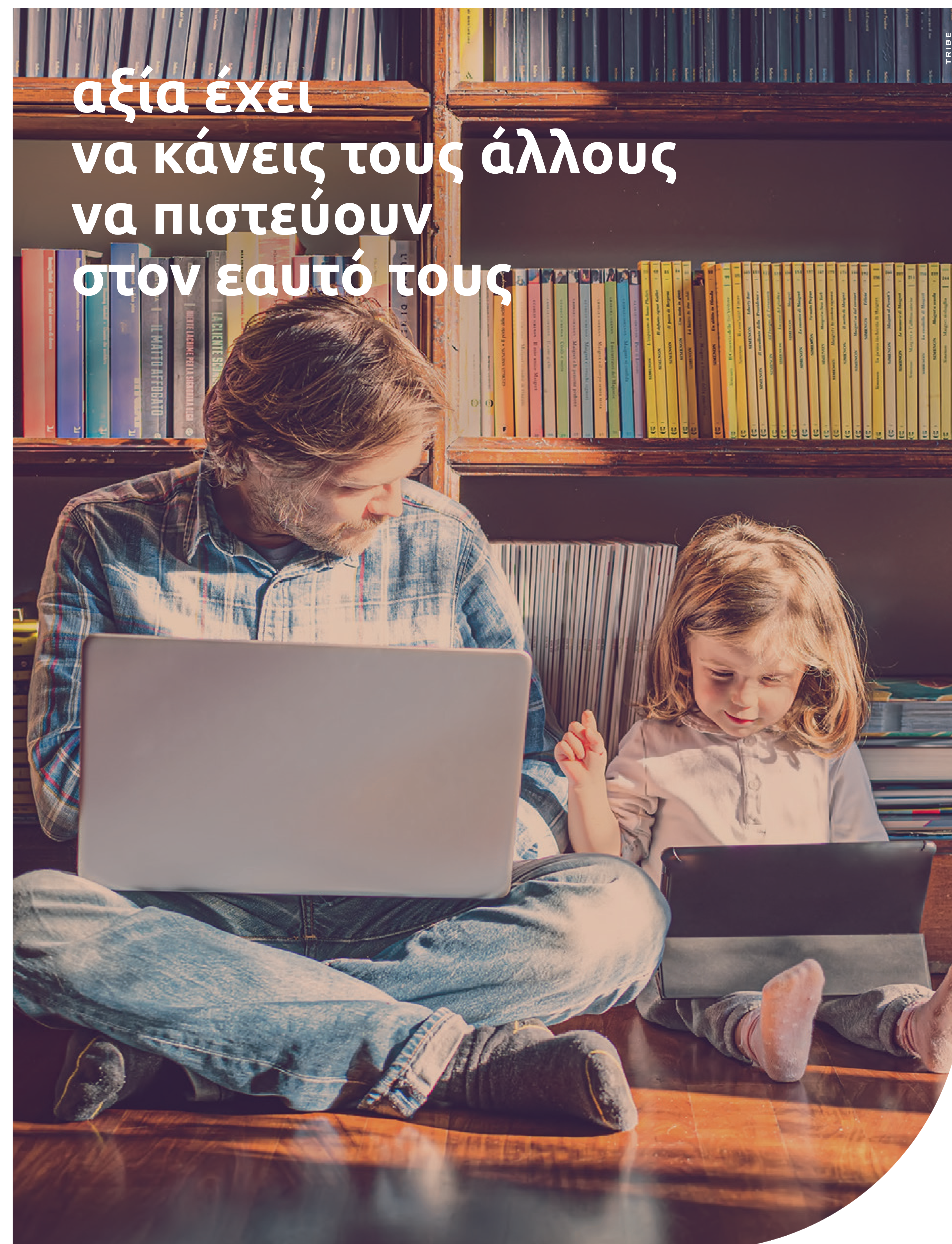
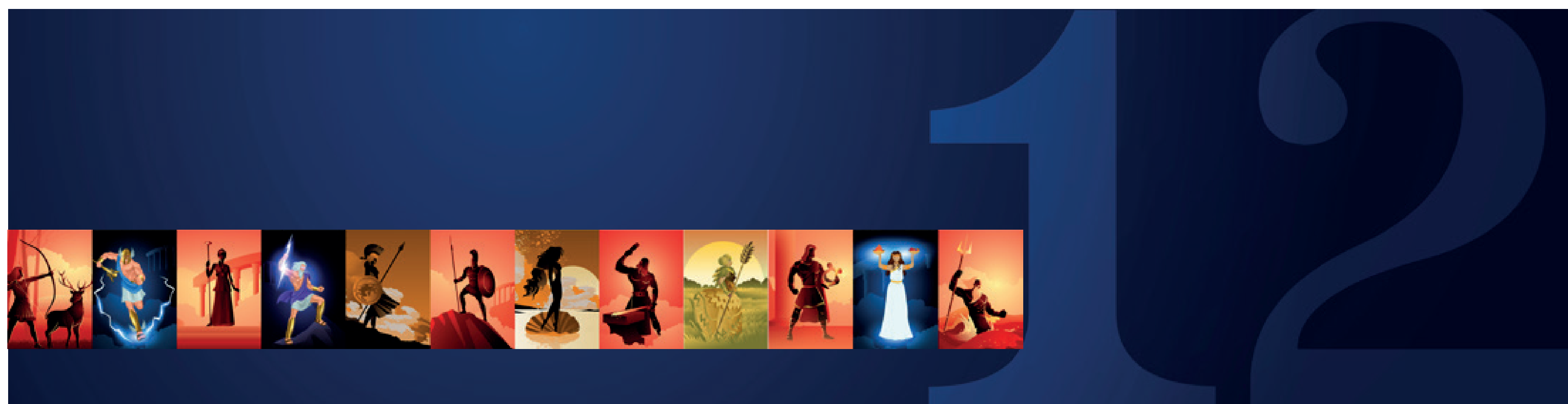
Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
Customer Service Organisation of the year

Χορηγός Κατηγορίας:

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

Η Eurolife FFH, μέλος της Fairfax Financial Holdings Ltd., σχεδιάζει και προωθεί ασφαλιστικά προϊόντα και υπηρεσίες που καλύπτουν τις ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου. Κατέχει ηγετική θέση στην ασφαλιστική αγορά και συνεργάζεται με ευρύ δίκτυο ασφαλιστικών συνεργατών σε όλη την Ελλάδα. Επιτυγχάνει ισχυρή κερδοφορία και διαθέτει υψηλή κεφαλαιακή επάρκεια, εκπληρώνοντας άμεσα τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει για τους ασφαλισμένους της.



Πίσω από ό,τι έχει αξία για σένα
βλέπουμε όλα όσα μπορείς να καταφέρεις.

Eurolife FFH. Τι έχει αξία για σένα;

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company



ΒΡΑΒΕΙΟ

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

Χορηγός Κατηγορίας:



Η COSMOTE e-Value, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, δραστηριοποιείται από το 1999 στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Contact Center, κατέχοντας ηγετική θέση στον κλάδο. Με πάνω από 20 χρόνια εμπειρίας στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών και εξειδικευμένους agents, η COSMOTE e-Value αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που προσφέρει η ψηφιακή τεχνολογία και παρέχει, 365 ημέρες το χρόνο και σε 24ωρη βάση, υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, όπως ανάπτυξη πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, τεχνική βοήθεια, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.ά., απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της. Η έδρα της εταιρείας βρίσκεται στην πόλη της Ξάνθης, ενώ στον Κεραμεικό Αττικής βρίσκονται τα κεντρικά γραφεία της διοίκησης. Παράλληλα, υποκαταστήματά της λειτουργούν και σε άλλες πόλεις της Ελλάδας. Από το 2014 έχει αναπτύξει τις εμπορικές της δραστηριότητες και στη Ρουμανία. Με παρουσία σε διάφορες πόλεις, όπως Βουκουρέστι, Μπρασόβ και Πλοέστι έχει αναλάβει σημαντικά έργα από τοπικούς και διεθνείς πελάτες.



We value, we create, we connect...

The world needs to connect. **COSMOTE e-Value** is an **outsourcing Contact Center** that connects the world, adding value to every interaction and thus delivering **outstanding customer experiences**. We provide multiple business Solutions and help customers connect with brands, serving a wide range of Industries. We invest in our people and advanced technological infrastructure, exceeding every expectation.



www.cosmote-evalue.gr





Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη

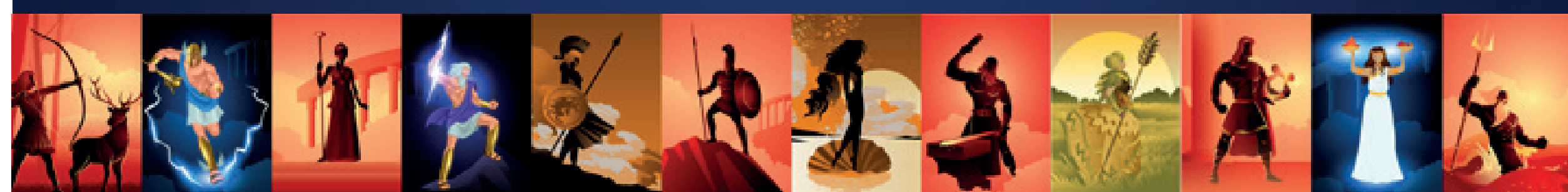
Χορηγός Κατηγορίας:



Ο ΟΠΑΠ είναι η κορυφαία εταιρεία τυχερών παιγνίων στην Ελλάδα και μία από τις πλέον καταξιωμένες του κλάδου της διεθνώς.

Όραμα της εταιρείας είναι να παρέχει διασκέδαση και τυχερά παιχνίδια παγκόσμιου επιπέδου, τόσο μέσω διαδικτύου, όσο και στο επίγειο δίκτυο καταστημάτων της.

Επιπλέον, ο ΟΠΑΠ στηρίζει έμπρακτα την ελληνική κοινωνία, μέσω ενός εκτενούς προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας, που εστιάζει στην Υγεία, τον Αθλητισμό και την Απασχόληση.



**ΠΑΙΖΕΙΣ
ΓΙΑ ΤΗ ΧΑΡΑ
ΤΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ**



**ΓΙΑΤΙ ΤΟ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΤΟ ΕΛΕΓΧΕΙΣ ΕΣΥ
ΚΑΙ Ο ΟΠΑΠ ΣΕ ΒΟΗΘΑΕΙ ΝΑ ΜΑΘΕΙΣ ΠΩΣ.**

Μάθε περισσότερα
στο responsiblegaming.gr

ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΡΥΘΜΙΣΤΗΣ ΕΞΕΤ. Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΠΙΤΡΕΠΕΤΑΙ ΜΟΝΟ ΣΕ ΑΤΟΜΑ ΑΝΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΥΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΣΕ ΑΝΩ ΤΩΝ 21 ΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΨΗΦΟΚΑΙΟ ΠΑΙΓΝΙΟ ΚΑΙ ΤΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΑΥ. Η ΣΥΧΝΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΕΝΕΧΕΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΕΘΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΛΕΙΑΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ. ΓΡΑΜΜΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ 1114. ΤΑ ΠΑΙΓΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΒΑΣΕΙ ΑΡΧΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ.



ΕΔΩ ΠΑΙΖΟΥΜΕ ΥΠΕΥΘΥΝΑ



ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο
Best Outsourcing Partnership

Χορηγός Κατηγορίας:



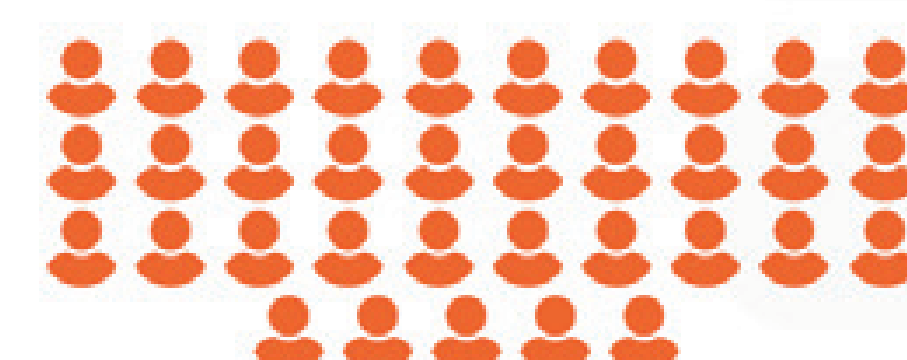
Η Kaizen Gaming είναι η μεγαλύτερη εταιρεία GameTech στην Ελλάδα και μία από τις πλέον αναπτυσσόμενες εταιρείες του κλάδου στην Ευρώπη. Η εταιρεία δραστηριοποιείται σε 7 χώρες: Ελλάδα και Κύπρο με το brand Stoiximan, Γερμανία, Ρουμανία, Πορτογαλία, Βραζιλία και Χιλή με το διεθνές brand Betano απασχολώντας περισσότερους από 1000 εργαζόμενους από 23 εθνικότητες.

CUSTOMER SERVICES KAIZEN GAMING

Στην πρώτη γραμμή για την καλύτερη
εμπειρία των πελατών μας.

350+

Εργαζόμενοι



7

Χώρες &
γλώσσες



24/7

Εξυπηρέτηση
πελατών

7

Κανάλια
επικοινωνίας



EBR OPERATOR
AWARDS 2021
CUSTOMER SERVICES OPERATOR

1

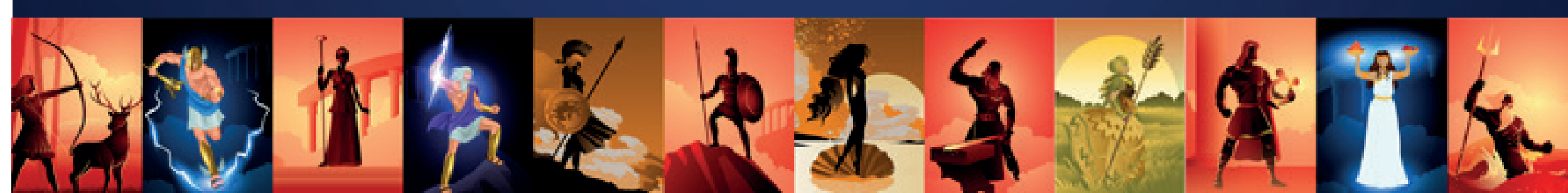
Λεπτό
μέσος
χρόνος
αναμονής



kaizen
GAMING



www.kaizengaming.com



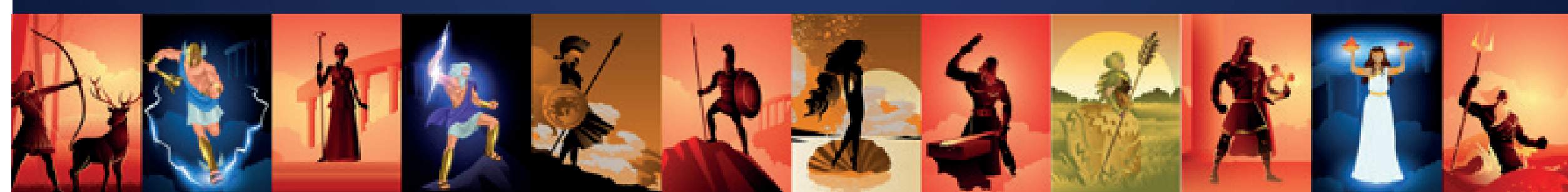


Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα Best Online Customer Service (e-shop)

Χορηγός Κατηγορίας:



Η Coral A.E. δραστηριοποιείται στην εμπορία μιας ευρείας γκάμας πετρελαιοειδών και χημικών προϊόντων, μέσω του δικτύου Shell, στην Ελλάδα και τα Βαλκάνια και μέσω του τομέα εταιρικών πωλήσεων. Όραμά μας είναι να παραμένουμε η καλύτερη εταιρεία εμπορίας πετρελαιοειδών στην Ελλάδα και η πρώτη επιλογή των καταναλωτών, με προτεραιότητα τον άνθρωπο, την κοινωνία και το περιβάλλον.



YOUR TRUSTED BUSINESS PARTNER

Ο έμπιστος συνεργάτης σας

Βρισκόμαστε δίπλα σε κάθε επιχείρηση, με σκοπό να καλύψουμε πλήρως τις ενεργειακές της ανάγκες στον τομέα βιομηχανικών καυσίμων & λιπαντικών, ασφάλτου, ναυτιλίας ή χημικών, παρέχοντας βέλτιστες λύσεις καινοτομίας, υψηλής ποιότητας προϊόντα, με ασφάλεια, αξιοπιστία και άριστη εξυπηρέτηση.



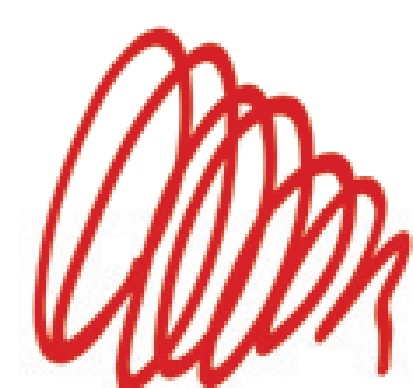
coralenergy.gr



ΒΡΑΒΕΙΟ

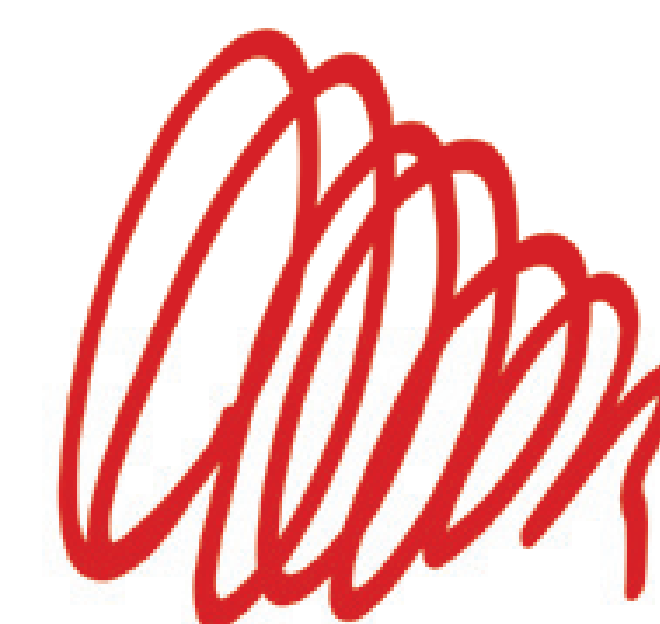
Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης
Best Crisis Management Approach

Χορηγός Κατηγορίας:

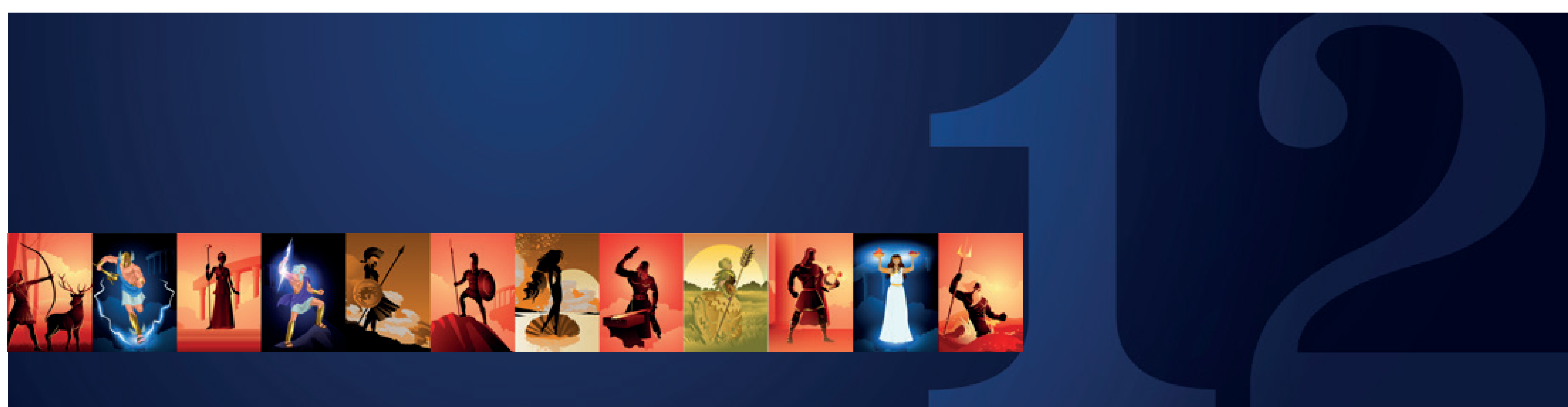


BESPECTACULAR!
CONSULTING DONE DIFFERENTLY

Η Bespectacular ιδρύθηκε το 2020 από την Μαριέλλα Τόμας. Ο σκοπός της εταιρίας είναι να παρέχει υψηλού επιπέδου συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πολύ προσιτές τιμές και με ωριαία χρέωση. Η εταιρία παρέχει συμβουλές σε πολλά επίπεδα: οργάνωση, διαδικασίες, νέες αγορές, αλλά και βέλτιστες πρακτικές διανομής και route to market. Ο σκοπός μας είναι να ρίξουμε φως σε κάποια κρυφά κόστη που υπάρχουν στον πελάτη που όμως ροκανίζουν την κερδοφορία του. Από μια απλή συζήτηση online μέχρι ένα ολόκληρο budget είμαστε εδώ με προτάσεις και templates για να βοηθήσουμε, μεταφέροντας best practice 34 ετών.



BESPECTACULAR!
CONSULTING DONE DIFFERENTLY





ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Chief Judge

Γιώργος Σιώμοκος, Καθηγητής Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές

Πηνελόπη Αθανασοπούλου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Ανδρέας Ανδρονικίδης, Καθηγητής Μάρκετινγκ-Μάνατζμεντ, Διευθυντής του Εργαστηρίου Συμπεριφορικής Μηχανικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Χρήστος Βασιλειάδης, Καθηγητής, Σχολή Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Αδάμ Βρεχόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής, Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Δρ. Απόστολος Γιοβάνης, Καθηγητής Μάρκετινγκ Τεχνολογικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, Πρόεδρος Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, Διευθυντής UNIWA MBA, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Δέσποινα Καραγιάννη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πατρών

Φλώρα Κοκκινάκη, Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Χριστίνα Μπουτσούκη, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Αικατερίνη Σταυριανέα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Τμήματος Επικοινωνίας & Μ.Μ.Ε., Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αμαλία Τριανταφυλλίδου, Επίκουρη Καθηγήτρια Επικοινωνίας με έμφαση στις Δημόσιες Σχέσεις, Τμήμα Επικοινωνίας και Ψηφιακών Μέσων, Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

Μάρκος Τσόγκας, Αναπληρωτής Καθηγητής στη Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών, στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Θωμάς Φωτιάδης, Αναπληρωτής Καθηγητής, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων

Διονύσιος Αμμολοχίτης, Founder & CEO, Manifest Services S.A.

Φωτεινή Ανθάκη, Customer Operations Manager, Protergia - ΜΥΤΙΛΗΝΑΙΟΣ Α.Ε. ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Δημήτριος Αύφαντης, Chief Sales Officer, Volterra AE

Γιάννης Βασιλάτος, Chief Operations & Technology Officer, Eurolife FFH

Χριστίνα Βασιλικού, Visitors Experience Director, Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος

Αρμόδιος Γιαννίδης, CEO, Vitex S.A.

Δημήτρης Δήμου, Γενικός Εμπορικός Διευθυντής, Όμιλος ΗΡΑΚΛΗΣ

Δημήτριος Ζαχαράκης, Πρόεδρος & Διευδύνων Σύμβουλος, LEDVANCE A.E.

Παναγιώτης Καμπισιούλης, Γενικός Διευθυντής, SIGMA SECURITY

Γεωργία Κατσιρούμπα, Founder, HELLENIC VOUCHER

Γιάννης Κολοβός, Διευδύνων Σύμβουλος, Edenred

Γιώργος Κωνσταντέλλος, Physical Logistics Manager, Nestle Hellas

Μιχάλης Λιάπης, Deputy CEO & Senior Partner, GENERATION Y

Κατερίνα Μαύρου, CCXP, Διευδύνουσα Σύμβουλος, RELATE A.E.

Μαίρη Μπιτούνη, Managing Director, Humanis Your HR Partner

Γιάννης Μπούζιος, General Manager, Webhelp Hellas

Νικολέτα Μπούτσερου, Director, Customer Experience & Service Excellence, ERGO Ασφαλιστική

Θεόδωρος Πανταλάκης, Διευδύνων Σύμβουλος, Attica Bank

Ιωάννης Παππάς, Διευδύνων Σύμβουλος, PAPPAS Elevators

Αντώνης Ποταμίτης, Chairman, WEST GROUP

Γιώργος Σταύρου, Γενικός Διευθυντής, Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

Μάρθα Στεφανοπούλου, Deputy General Manager & CEO, Carglass® Greece

Μαριέλ Τόμας, CEO & Founder, Bespectacular.gr

Τατιάνα Τούντα, CEO, Hellas EAP

Έλενα Φίλη, Διευδύνουσα Σύμβουλος, ΦΙΛΗΣGlass A.E.

Βιβή Χωριανοπούλου, Customer Operations & Marketing Director, Cardlink

Νίκος Ψυχογιάς, Διευδύνων Σύμβουλος, Εκδόσεις ΨΥΧΟΓΙΟΣ ΑΕ

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ στη
Διοίκηση Υπηρεσιών
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2021