#csawardsgr2022
#proudtoserve

13 ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΤΕΛΕΤΗΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ

Customer service
Where magic happens

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΙΕΠ

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.

★ ΙΔΡΥΘΗΚΕ ΤΟ 2004

★ 130 ΜΕΛΗ

ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

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

★ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟ ΣΩΜΑΤΕΙΟ

★ 13 ΧΡΟΝΙΑ

13 ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

Καλωσόρισμα από τον Πρόεδρο του ΕΙΕΠ

Αγαπητοί συνάδελφοι, μέλη και φίλοι του ΕΙΕΠ,

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) γιορτάζει για 13η συνεχή χρονιά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών και είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που έχουμε και πάλι τη δυνατότητα να βρισκόμαστε κοντά σας με φυσική παρουσία. Είμαστε εδώ, λοιπόν, πιστοί στο ετήσιο ραντεβού μας να χειροκροτήσουμε και να συγχαρούμε τους καλύτερους της Εξυπηρέτησης που διακρίθηκαν στις 11 συνολικά κατηγορίες βράβευσης.
Τα 13 χρόνια των Εθνικών Βραβείων, μας βρίσκουν με 130 Μέλη, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη όλο και περισσότερων εταιρειών στη συναρπαστική αυτή πορεία. Και όλοι μαζί έχουμε γίνει μια δυνατή ομάδα που μοιράζεται τον ίδιο στόχο και τελικά βάζει τη σφραγίδα της για την ανάδειξη και 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 2022 αποτέλεσε πρόκληση και την ίδια στιγμή ευθύνη, προκειμένου να ανταποκριθούμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να είμαστε όλοι εδώ σήμερα, σε μια ξεχωριστή Τελετή που δεν θα έχει να ζηλέψει τίποτα από τις προηγούμενες.

Πιστεύουμε βαθιά ότι η εταιρική κουλτούρα για άμεση και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση είναι καθοριστικός παράγοντας για την εξέλιξη και την επιτυχία κάθε επιχείρησης. Το ΕΙΕΠ ήρθε ουσιαστικά να συσπειρώσει 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 13η διοργάνωση των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών τελεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ, του ΣΕΚΕΕ, και έχει την Επιστημονική Στήριξη του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

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

Ένα μεγάλο «ευχαριστώ» σε όλους εσάς που είστε σταθερά δίπλα μας σε αυτή τη διαδρομή και όλοι μαζί δημιουργούμε αξία στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη, κάνοντας την εμπειρία του ΜΟΝΑΔΙΚΗ! Το ταξίδι συνεχίζεται κι εμείς προχωράμε μπροστά με το ίδιο μεράκι που είχαμε όταν πρωτοξεκινήσαμε.

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 φέτος, για δέκατη τρίτη φορά τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Δώδεκα χρόνια μετά την πρώτη πετυχημένη διοργάνωση, βρισκόμαστε όλοι εδώ 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.

Ελπίζουμε και προσβλέπουμε ότι τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών θα συνεχίσουν την επιτυχημένη πορεία τους και θα αποτελέσουν σ' ένα σημαντικό ετήσιο

θεσμό, το κύρος και η αναγνώριση του οποίου θα αυξάνεται κάθε χρόνο.

Σας ευχαριστούμε που είστε απόψε μαζί μας για να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο γεγονός!

Γιώργος Σιώμκος
Chief Judge,
Καθηγητής Μάρκετινγκ
Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

ΒΡΑΒΕΙΟ ΕΙΕΠ

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ
Παναγιώτη & Αγλαΐας Κυριακού

Η προσφορά των Γενικών Νοσοκομείων Παίδων Αττικής «Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ» και «ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ & ΑΓΛΑΪΑΣ ΚΥΡΙΑΚΟΥ», από την πρώτη ημέρα λειτουργίας τους υπήρξε καταλυτική στον παιδικό πληθυσμό της χώρας.
Το Γενικό Νοσοκομείο Παίδων Αθηνών «Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ», δυναμικότητας 696 κλινών, είναι το μεγαλύτερο Παιδιατρικό Νοσοκομείο της Νοτιοανατολικής Ευρώπης καλύπτοντας όλες τις υποειδικότητες της παιδιατρικής.
Το Γενικό Νοσοκομείο Παίδων Αθηνών «ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ & ΑΓΛΑΪΑΣ ΚΥΡΙΑΚΟΥ», δυναμικότητας 424 κλινών αποτελεί και αυτό τριτοβάθμιο νοσοκομείο και διασυνδέεται με το όμορο Παιδιατρικό Νοσοκομείο «Η ΑΓΙΑ ΣΟΦΙΑ».
Και στα δυο Παιδιατρικά Νοσοκομεία παρέχονται υπηρεσίες υψηλής επιστημονικής και ιατρικής κατάρτισης, ενώ εκτελούνται μοναδικές για τη χώρα μας, αλλά και πρωτοπόρες ακόμα και στην Ευρώπη, ιατρικές εξετάσεις και πράξεις.
Ως μέρος του Εθνικού Συστήματος Υγείας οι μικροί ασθενείς έχουν πρόσβαση σε πρωτοποριακές θεραπείες σε εξειδικευμένα τμήματα των Νοσοκομείων, και παρακολουθούνται σε Τμήματα / Κλινικές μοναδικά στο Δημόσιο και Ιδιωτικό τομέα, όπως το Τμήμα Κυστικής Ίνωσης, τη Μονάδα Νευρομυϊκών Παθήσεων, το Κέντρο Δηλητηριάσεων, τη Μονάδα Τεχνητού Νεφρού, τη Μονάδα Αιμορραγικών Διαθέσεων, ενώ πρόσφατα τμήματα των Νοσοκομείων έχουν αναγνωρισθεί ως Ευρωπαϊκά Κέντρα Εμπειρογνωμοσύνης.

Πρωταρχικός στόχος παραμένει η υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών υγείας προς τους μικρούς ασθενείς.

13 ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

Customer service

Where magic happens

ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη
Best Customer Service Training

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

BMW Financial Services

COSMOTE

ΟΤΕ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

KOSMOCAR

Η KOSMOCAR Α.Ε. είναι ο Επίσημος Εισαγωγέας των αυτοκινήτων Volkswagen, Audi, Skoda, Volkswagen Επαγγελματικά Οχήματα στην Ελλάδα καθώς και των μοτοσυκλετών Ducati σε Ελλάδα και Κύπρο. Επίσης, είναι Επίσημος Έμπορος και Εξουσιοδοτημένος Επισκευαστής Bentley και Lamborghini Service Center για όλη την Ελλάδα. Στη διάρκεια των 52 χρόνων λειτουργίας της, η KOSMOCAR έχει χαράξει μία επιτυχημένη πορεία στην Ελληνική αγορά αυτοκινήτου δημιουργώντας ένα αίσθημα ασφάλειας και σιγουριάς στους πελάτες-κατόχους των δημοφιλών μαρκών που εκπροσωπεί.

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

EUROBANK

KOSMOCAR

ΟΤΕ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», εταιρεία λειτουργίας της Αττικής Οδού, είναι υπεύθυνη για την 24ωρη εποπτεία του αυτοκινητόδρομου, τη διαχείριση της κυκλοφορίας, την άμεση ανίχνευση και επέμβαση στα συμβάντα, τη συνεπή συντήρηση καθώς και για την εμπορική διαχείριση και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους συνδρομητές και χρήστες της Αττικής Οδού.

ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟΣ

Μια πορεία με πυξίδα ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ της Βιώσιμης Ανάπτυξης

Η Αττική Οδός είναι ο αυτοκινητόδρομος που επιλέγουν σταθερά χιλιάδες άνθρωποι καθημερινά για να φτάσουν στον προορισμό τους. Παράλληλα, όμως, είναι ένας ζωντανός οργανισμός που εξελίσσεται και δημιουργεί αξία, αναπτύσσοντας υπεύθυνες πρακτικές. Στο πλαίσιο αυτό, η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», έχουν ενσωματώσει πλήρως στον πυρήνα της λειτουργίας τους τις αρχές της Βιώσιμης Ανάπτυξης.

Οι εταιρείες αναγνωρίζουν τη σημαντική συμβολή των εργαζομένων τους που προσπαθούν αδιάκοπα για το καλύτερο αποτέλεσμα. Ειδικότερα, εξασφαλίζουν πρόσθετες παροχές για το προσωπικό, όπως: ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη, μηνιαίο επίδομα παιδικού σταθμού, συμμετοχή των παιδιών των εργαζομένων σε κατασκηνώσεις, δωροεπιταγές σε επιλεγμένες περιόδους, κάρτες σίτισης, 24ωρη Γραμμή Συμβουλευτικής Υποστήριξης κ.ά.

Η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» έχουν ως βασική προτεραιότητα την ασφάλεια και την εξυπηρέτηση των χρηστών. Ενδεικτικά, το 2021 η εταιρεία λειτουργίας σε σύνολο 23.326 συμβάντων, βρέθηκε σε 6 λεπτά περίπου, κατά μέσο όρο, κοντά στους χρήστες, ενώ, το τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Αττικής Οδού δέχθηκε πάνω από 350.000 κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν κατά μέσο όρο σε λιγότερο από 2 λεπτά.

Υπάρχει όμως και η Αττική Οδός που αφουγκράζεται τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών. Το 2021 οι εταιρείες προχώρησαν σε δωρεές σε ΜΚΟ και λοιπούς φορείς συνολικού ύψους άνω των 42.000€. Επιπλέον, με στόχο την προαγωγή της κουλτούρας οδικής ασφάλειας, προωθούν συνεχώς νέες δράσεις και πρωτοβουλίες για να μυήσουν παιδιά και εφήβους στη σπουδαία αυτή υπόθεση.

Τέλος, ο σεβασμός στο περιβάλλον αποτελεί σημαντική παράμετρο που διέπει όλο το φάσμα της λειτουργίας του έργου. Οι διευρυμένες πράσινες ζώνες της Αττικής Οδού συντηρούνται και επεκτείνονται στον μέγιστο βαθμό, με εξειδικευμένο προσωπικό να απασχολείται σε μόνιμη βάση για τη φροντίδα των 800.000 δέντρων και θάμνων και των 78.000 τ.μ. χλοοτάπητα του αυτοκινητόδρομου.

Περισσότερες πληροφορίες στο **www.aodos.gr**

ΒΡΑΒΕΙΟ

Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη
Voice of the Customer

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

COSMOTE

insurancemarket.gr

NESPRESSO.

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΟΠΑΠ

Ο ΟΠΑΠ είναι η κορυφαία εταιρεία τυχερών παιγνίων στην Ελλάδα και μία από τις πλέον καταξιωμένες στον κλάδο της διεθνώς. Κατέχει ηγετική θέση ως προς την ενσωμάτωση των παγκόσμιων αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στις δραστηριότητες του. Ταυτόχρονα, ο ΟΠΑΠ στηρίζει έμπρακτα και διαχρονικά την ελληνική κοινωνία, μέσω του εκτενούς προγράμματος Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιεί, το οποίο επικεντρώνεται στην Υγεία, τον Αθλητισμό και την Απασχόληση.

ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη
Best omni-channel customer service

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

kaizen GAMING

Nestlé
Καλή Διατροφή, Καλύτερη Ζωή

novibet

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

COSMOTE e-value
your contact partner

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 τον 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

COSMOTE e-value
your contact partner

OTE GROUP OF COMPANIES

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

NESPRESSO. novibet ΟΠΑΠ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΗΡΩΝ

Ο ΗΡΩΝ αποτελεί τον 1ο ιδιώτη που δραστηριοποιήθηκε στην Ελλάδα, στην παραγωγή και προμήθεια ενέργειας.

Λειτουργεί δύο μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας από φυσικό αέριο στη Βοιωτία, συνολικής ισχύος 582MW.

Περισσότεροι από 280.000 πελάτες εμπιστεύονται τον ΗΡΩΝΑ για την προμήθειά τους σε ηλεκτρικό ρεύμα και φυσικό αέριο.

Τα **μοναδικά προγράμματα** ηλεκτρικής ενέργειας σου προσφέρουν **Generous έκπτωση συνέπειας**, χωρίς **καμία χρονική δέσμευση**!

GENEROUS home

GENEROUS business S

GENEROUS business L

Τώρα, γνωρίζεις εκ των προτέρων τη χρέωση για την ενέργεια που θα καταναλώνεις κάθε μήνα. Με αυτόν τον τρόπο, ακόμα και αν το κόστος ενέργειας αυξηθεί, εσύ δεν θα επηρεαστείς.

20% **ΕΠΙΠΛΕΟΝ**

κάθε μήνα, με την εμπρόθεσμη εξόφληση του λογαριασμού σου παίρνεις extra 20% **έκπτωση συνέπειας** από το πιο γενναιόδωρο πρόγραμμα ηλεκτρικής ενέργειας.

- Τα προγράμματα περιλαμβάνουν την κρατική επιδότηση του «Ταμείου Ενεργειακής Μετάβασης»
- Χωρίς χρονικούς περιορισμούς.
- Μηδενική εγγύηση/προκαταβολή μέσω της ενεργοποίησης της πάγιας εντολής.

Η έκπτωση συνέπειας Generous πιστώνεται στον επόμενο λογαριασμό. Ισχύουν Όροι και ΠροϋποΕέσεις. Αριθ.Αδειας Ρυθμιστής ΡΑΕ.

Γραμμή Εξυπηρέτησης Πελατών 18228 | heron.gr | Καταστήματα ΗΡΩΝ | Επίσημοι Συνεργάτες

ΗΡΩΝ

Με την εγγύηση της ΓΕΚ ΤΕΡΝΑ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

COSMOTE e-value your contact partner

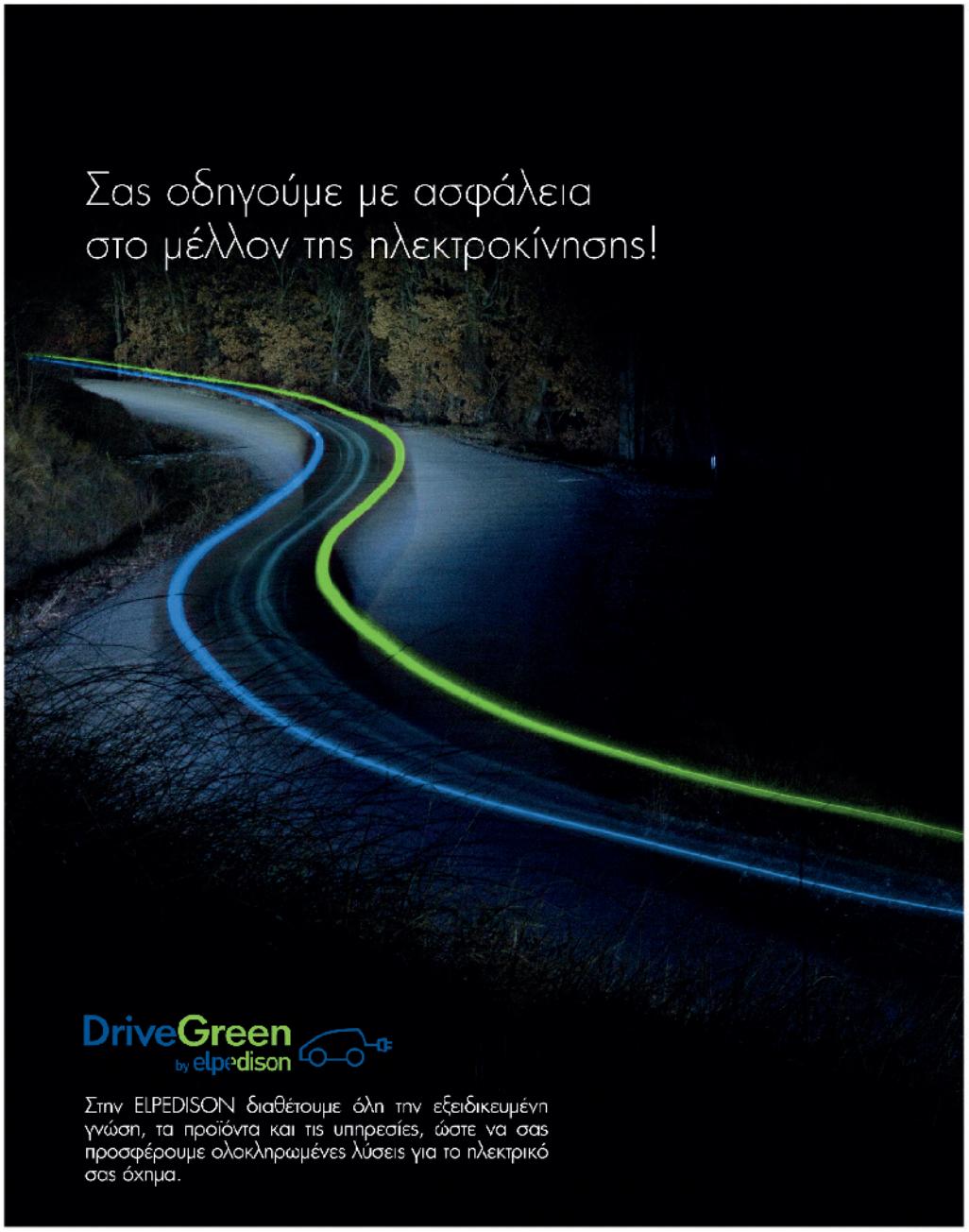
NESPRESSO.

ΟΤΕ ΟΜΙΛΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

elpedison

Η ELPEDISON, ο πρώτος ανεξάρτητος παραγωγός ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, είναι ένας από τους μεγαλύτερους και πλέον αξιόπιστους προμηθευτές ηλεκτρικού ρεύματος και φυσικού αέριου, αποτέλεσμα της σύμπραξης δύο μεγάλων Ομίλων στον τομέα της Ενέργειας, της HELLENiQ ENERGY και της Edison.
Με τις δύο ιδιόκτητες μονάδες ηλεκτροπαραγωγής στη Θίσβη Βοιωτίας και στη Θεσσαλονίκη και χάρη στην τεχνογνωσία και την εμπειρία που έχει κληρονομήσει από τις μητρικές της εταιρείες, η ELPEDISON οραματίζεται να είναι πάντα ο ηγέτης στην παροχή κορυφαίων και καινοτόμων ενεργειακών λύσεων.



Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφτείτε το drivegreen.elpedison.gr
ή επικοινωνήστε μαζί μας στο 18128 ή στο drivegreen@elpedison.gr

elpedison
Δίπλα σας με όλη μας την ενέργεια

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

COSMOTE

novibet

ΔΕΗ

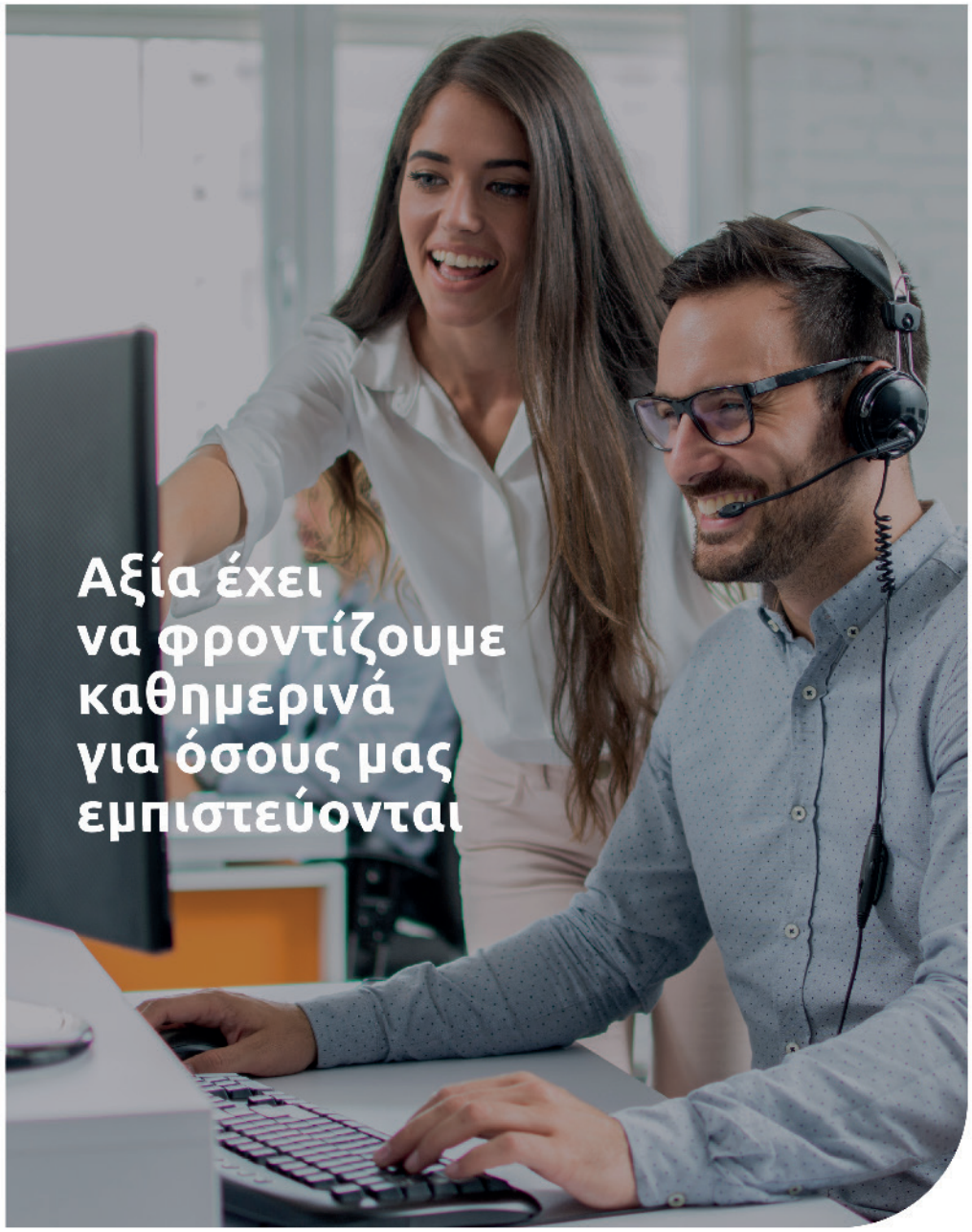
ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

Για τη Eurolife FFH, αξία έχει να βρίσκεται δίπλα στους ανθρώπους, σχεδιάζοντας ασφαλιστικά προϊόντα που απαντούν σε κάθε τους ανάγκη.

Με την ώθηση που της δίνει ο ισχυρός και αξιόπιστος διεθνής Όμιλος της Fairfax Financial Holdings Ltd, αποτελεί μια από τις κορυφαίες ασφαλιστικές εταιρείες στην Ελλάδα. Διαθέτει ολοκληρωμένες ασφαλιστικές λύσεις για ιδιώτες και επιχειρήσεις. Στόχος της εταιρείας είναι να αποτελεί καταλύτη για θετική αλλαγή, τόσο μέσα από τα ασφαλιστικά της προϊόντα, όσο και μέσα από σημαντικές κοινωνικές πρωτοβουλίες.



Για αυτό και δίνουμε τον καλύτερό μας εαυτό στην εξυπηρέτηση, φροντίζοντας ώστε η εμπειρία των πελατών και των συνεργατών μας να είναι ισοδύναμη της εμπιστοσύνης και της προτίμησής τους.

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

EUROLIFE FFH

A FAIRFAX Company

Τι έχει αξία για σένα;

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

INTERAMERICAN KOSMOCAR vodafone

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΔΕΗ

Η ΔΕΗ είναι η κορυφαία εταιρεία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, με δραστηριότητες στην παραγωγή, διανομή και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές.
Η ΔΕΗ επαναπροσδιορίζει τον εαυτό της προκειμένου να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της ενεργειακής μετάβασης μέσα από την υλοποίηση των στρατηγικών προτεραιοτήτων της. Στο πλαίσιο αυτό (α) προχωρά στην απο-ανθρακοποίηση μέσω της επιτάχυνσης της απόσυρσης των λιγνιτικών μονάδων και της προώθησης των επενδύσεων σε ΑΠΕ, (β) εστιάζει στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την λειτουργική αποδοτικότητα μέσω της εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε όλες τις δραστηριότητές του Ομίλου και (γ) επιδιώκει ευκαιρίες ανάπτυξης τοποθετώντας τον πελάτη στο επίκεντρο της εμπορικής δραστηριότητας της αναλαμβάνοντας παράλληλα πρωταγωνιστικό ρόλο για την ανάπτυξη της ηλεκτροκίνησης στην Ελλάδα.

ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο
Best Outsourcing Partnership

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

COSMOTE e-value your contact partner

novibet

Webhelp Think Human

NESPRESSO.

Teleperformance

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL #prostokalytero

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

EUROBANK

Ο Όμιλος Eurobank, αποτελούμενος από την Τράπεζα Eurobank Α.Ε. 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 Α.Ε. Η φιλοσοφία της Eurobank εστιάζει στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πελάτες της, δίνοντας έμφαση στις διαφορετικές ανάγκες τους.

Νέες λειτουργικότητες
για άτομα με αναπηρία

EUROBANK

v Banking

Μάθαμε να **μιλάμε** μία νέα, **σπουδαία γλώσσα.**

Ποτέ δεν είναι αργά για να μάθεις μια νέα γλώσσα,
και εμείς επιλέξαμε να μάθουμε τη νοηματική.
Οι άνθρωποί μας στην υπηρεσία v-Banking
εκπαιδεύονται για να καταλαβαίνουν καλύτερα
τις τραπεζικές ανάγκες των ατόμων με ακουστική αναπηρία.

eurobank.gr

ΒΡΑΒΕΙΟ

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

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

NESPRESSO. novibet ΗΡΩΝ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

COSMOTE

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 επενδυτικό πλάνο που ξεπερνά τα €3 δισ. μέχρι το 2027 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.

payzy
by COSMOTE

ΒΡΑΒΕΙΟ

Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης
Best Crisis Management Approach

ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ

CARGLASS

COSMOTE e-value your contact partner

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΔΕΗ

Η ΔΕΗ είναι η κορυφαία εταιρεία παραγωγής και προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας στην Ελλάδα, με δραστηριότητες στην παραγωγή, διανομή και πώληση ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές.
Η ΔΕΗ επαναπροσδιορίζει τον εαυτό της προκειμένου να ανταποκριθεί στις προκλήσεις της ενεργειακής μετάβασης μέσα από την υλοποίηση των στρατηγικών προτεραιοτήτων της. Στο πλαίσιο αυτό (α) προχωρά στην απο-ανθρακοποίηση μέσω της επιτάχυνσης της απόσυρσης των λιγνιτικών μονάδων και της προώθησης των επενδύσεων σε ΑΠΕ, (β) εστιάζει στον ψηφιακό μετασχηματισμό και την λειτουργική αποδοτικότητα μέσω της εφαρμογής νέων τεχνολογιών σε όλες τις δραστηριότητές του Ομίλου και (γ) επιδιώκει ευκαιρίες ανάπτυξης τοποθετώντας τον πελάτη στο επίκεντρο της εμπορικής δραστηριότητας της αναλαμβάνοντας παράλληλα πρωταγωνιστικό ρόλο για την ανάπτυξη της ηλεκτροκίνησης στην Ελλάδα.

ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Chief Judge
Γιώργος Σιώμκος, Καθηγητής Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ακαδημαϊκοί Κριτές

Πηνελόπη Αθανασοπούλου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

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

Απόστολος Γιοβάνης, Καθηγητής Διοίκησης Μάρκετινγκ, Πρόεδρος του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων, Διευθυντής Uni-of-WA MBA, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σταύρος Καπερώνης, Laboratory Teaching Staff, Πάντειον Πανεπιστήμιο

Δρ. Δέσποινα Καραγιάννη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πατρών

Δημήτριος Καρδαράς, Επίκουρος Καθηγητής Διοίκησης Πληροφοριακών Συστημάτων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Δρ. Δημήτρης Μανωλόπουλος, Αναπληρωτής Καθηγητής Διοίκησης, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

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

Μπέττυ Τσακαρέστου, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια και Διευθύντρια του Εργαστηρίου Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων - ADandPRLAB, Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού, Πάντειον Πανεπιστήμιο

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

Δρ.Έλενα Χατζοπούλου, Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Κριτές από το χώρο των επιχειρήσεων

Μέλανη Αβραάμ, Head of Customer Operations, ELPEDISON S.A

Άγγελος Αγγελίδης, Managing Director, CCS & BPO, MELLON GROUP

Ροδιανός Αντωνακόπουλος, Διευθύνων Σύμβουλος, Νέα Οδός Α.Ε. & Οδός Κεντρικής Ελλάδας Α.Ε.

Αντώνης Αυγερόπουλος, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Νεσπρέσσο Ελλάς

Δήμητρα Βουλγαρίδου, COO, BMW Financial Services Hellas

Νίκος Ιωαννίδης, Γενικός Διευθυντής Λειτουργιών (COO), AVIS

Κίρκη Καλαντζή, Διευθύντρια Εταιρικών Πωλήσεων, CORAL A.E.

Μίλτα Καλδέλη, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών & Αιτιάσεων, MINETTA ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

Γεωργία Κατσιρούμπα, Γενική Διευθύντρια, HELLENIC FOOD VOUCHER SERVICES IKE

Βάσω Κουϊμτζή, Διευθύνουσα Σύμβουλος, Κ. ΚΟΥΙΜΤΖΗΣ Α.Ε.

Ξένια Κούρτογλου, MSc., Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction, MEX, Σύμβουλος Προσωπικής & Επαγγελματικής Ανάπτυξης

Ιωάννα Κωτσόγιαννη, Γενική Διευθύντρια, PROSVASIS

Ματθαίος Ματθαίου, Chief Operations Officer, ΟΠΑΠ

Κατερίνα Μαύρου, CCXP, Διευθύνουσα Σύμβουλος, RELATE

Ιωάννα Μητροπούλου, Lecturer, School of Business and Economics, Assistant Department Head, Marketing Department, DEREE (Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος)

Μαντλέν Μπαλατλιάν, General Manager, e-satisfaction.com

Νικολέτα Μπούτσερου, Customer Experience Director, ERGO Hellas

Σπύρος Παμπουκίδης, Διευθύνων Σύμβουλος, OTS SA

Κανάρης Παπαναστασόπουλος, CEO, Carglass Ελλάδας

Χριστίνα Παρασκευοπούλου, Διευθύντρια Εμπορικών Λειτουργιών, VODAFONE

Στέλιος Πιρπινιάς, Head of Wealth Personal Banking and Marketing, HSBC Continental Europe, Greece

Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, POBUCA

Πόπη Σκαγιά, Διευθύνουσα Σύμβουλος, Θ. Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ Α.Β.Ε.Ε.

Χρήστος Συμεωνάκης, Head of Customer Experience & Operations, Insurancemarket.gr

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ

COSMOTE

COSMOTE e-value your contact partner

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

ΔΕΗ · elpedison · EUROBANK · EUROLIFE FFH A FAIRFAX Company · KOSMOCAR · ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ · ΗΡΩΝ · ΟΠΑΠ · ΔΕΗ

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

ALPHA BANK · Conferience · DIAGEO · EPAPHY · ERGO · kaizen GAMING · MELLON GROUP OF COMPANIES · NESPRESSO · novibet · OTE ACADEMY · POLYGON FACILITY SERVICES · protergia

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

advertising.gr · DAILYFAX · HR PROFESSIONAL · Marketing Week · Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ · naftemporiki.gr · Total Business · WORKFORCE · επιχειρώ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ · ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης · ΣΕΒ Συγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα · ΣΕΚΕΕ · ΙΚΑ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ στη Διοίκηση Υπηρεσιών
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

#csawardsgr2022
#proudtoserve

13 ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2022

Customer service
Where magic happens