

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Πέμπτη 14 Δεκεμβρίου 2023

**Οι Μεγάλοι Νικητές των  
Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2023  
-METAWARDS-**

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

Με παρουσία 500 και πλέον Στελεχών, για 14η συνεχή χρονιά ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, επιβράβευσε τις εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα σε μία «Λαμπερή» Τελετή, την Τρίτη 12 Δεκεμβρίου 2023, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 14 χρόνια τώρα** τις **εταιρείες και τους οργανισμούς** με στόχο την προώθηση της ευγενούς άμιλλας, την προβολή νεωτερικών πρακτικών και την **αναγνώριση στελεχών, αφοσιωμένων στην εξυπηρέτηση 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 Διερμηνέας 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 **Λάμπρος Φισφής και ο Δημήτρης Δημητριάδης**, δύο εκρηκτικές προσωπικότητες που μαγνήτισαν το κοινό και διατήρησαν αμείωτο το ενδιαφέρον καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς και μας ταξίδεψαν στον φανταστικό κόσμο του Metaverse!

Ο Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, μεταξύ άλλων ανέφερε «Το ΕΙΕΠ περνά και επισήμως στη metaverse εποχή.... Όλα τα σχετικά events που διοργανώσαμε το προηγούμενο διάστημα ήταν μόνο η αρχή. Ακόμα δεν είδατε τίποτα. Το μόνο που θα σας πω για την ώρα είναι ότι του χρόνου στις κατηγορίες των βραβείων μπαίνει δυναμικά το metaverse. Υποδεχόμαστε όλες τις νέες δυνατότητες που ανοίγει μπροστά μας για να

βελτιώσουμε ακόμα περισσότερο την εμπειρία του πελάτη».

Φέτος, το ΕΙΕΠ απένειμε τιμητική διάκριση στην Ειδική Μονάδα Αντιμετώπισης Καταστροφών (Ε.Μ.Α.Κ) του Πυροσβεστικού Σώματος, για το σύνολο της προσφοράς της στις καταστροφές τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, καθώς και για το σύνολο της προσφοράς της στην κοινωνία. Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών της βραδιάς ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut**, κάλεσε στη σκηνή τον **Υποστράτηγο Αθανάσιο Μπαλάφα, Προϊστάμενο Κλάδου Πυροσβεστικών Επιχειρήσεων για να παραλάβει το τιμητικό «Βραβείο ΕΙΕΠ»**, μαζί με 5 στελέχη από την 1η Ε.Μ.Α.Κ. και τον Βίκτωρα, ένα μαύρο Λαμπραντόρ.

Εκπλήξεις περίμεναν τους προσκεκλημένους καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς με ένα διαδραστικό παιχνίδι ερωτήσεων και απρόσμενες εμφανίσεις με avatars επί σκηνής.

Η βραδιά έκλεισε με ένα απολαυστικό cocktail party.

**Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2023 είναι:**

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

- ✓ **COSMOTE E-VALUE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **COSMOTE (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **IMPERIAL BRANDS HELLAS (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **COSMOTE E-VALUE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **BEE FOR PLANET (Customer Service Distinction Award)**

**3. Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer**

- ✓ **efood (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **POBUCA – VOLTON (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΟΠΑΠ (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **KAIZEN GAMING (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **NOVIBET (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **NESPRESSO HELLAS (Customer Service Excellence Award)**

- ✓ **COSMOTE (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **VOLTON (Customer Service Distinction Award)**

**6. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year**

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **COSMOTE E-VALUE (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΟΠΑΠ (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **COSMOTE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **NRG SUPPLY AND TRADING (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **PAPASTRATOS – CONCENTRIX+WEBHELP (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **efood (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **PUBLIC – CQS (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **CONCENTRIX+WEBHELP – PAPASTRATOS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **IMPERIAL BRANDS HELLAS & TELEPERFORMANCE (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **efood (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **AMBIENCE SERVICES – ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **METRO (Customer Service Distinction Award)**



Τα βραβεία που παρέλαβαν οι Νικητές **φιλοτέχνησε** και φέτος, η γλύπτρια **Μιχαέλα Θεοδωρακάκου**, εμπνευσμένα από την θεματική της εκδήλωσης **METAWARDS2023**. Δημιουργήθηκαν εκ νέου, από ένα τρισδιάστατο στερεό σώμα-γλυπτό, (του οποίου η μορφή-σχέδιο ακολουθεί το βραβείο των προηγούμενων ετών), από το υλικό του PLEXIGLASS με την επεξεργασία λέιζερ και σύγχρονη τεχνολογία για την χάραξη καθώς και χειροποίητη εργασία για τον προσεκτικό σχεδιασμό, το φινίρισμα και το μοντάρισμα.

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

**ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ:** ELPEDISON & POLY – CPI A.E.

**ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:** AMBIENCE SERVICES, EUROLIFE FFH, ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS, KAIZEN GAMING, RESPONSE, VOLTON, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ A.E.

**ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** BUSINESS NEWS MAGAZINE, CAPITAL.GR, CLIP NEWS, DAILY FAX, DIRECTION BUSINESS NETWORK, ΕΠΙΧΕΙΡΩ, GLOBAL SUSTAIN, HR PROFESSIONAL, INSIDER.GR, MARKETING WEEK, TOTAL BUSINESS ΚΑΙ WORKFORCE

**ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:** ALPHA BANK, CONFERENCE, EFOOD, ΕΡΑΦΗ, IMPERIAL BRANDS HELLAS, MELLON GROUP OF COMPANIES, NESPRESSO, NOVIBET, NRG, ΟΤΕ ACADEMY, PROTERGIA ΚΑΙ ΕΥΔΑΠ

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

**ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ** του Υπουργείου Ανάπτυξης, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ Συνδέσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Καινοτόμων Εφαρμογών Ελλάδας (ΣΕΚΕΕ) και του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας και Αειφόρου Ανάπτυξης (ΙΕΑ)

#### **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](mailto: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.