



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τετάρτη, 29 Νοεμβρίου 2023

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2023: Ανακοινώθηκαν οι 3 πρώτοι ανά κατηγορία βράβευσης

*Οι νικητές των Excellence Awards και των Distinction Awards θα ανακοινωθούν
στις 12 Δεκεμβρίου 2023 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών*

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η πρώτη φάση αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων των φετινών **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)**.

Ειδικότερα, οι 3 πρώτοι ανά κατηγορία βράβευσης που προκρίνονται στην επόμενη φάση αξιολόγησης, κατά αλφαβητική σειρά είναι:

Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training

- ✓ COSMOTE
- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ IMPERIAL BRANDS HELLAS

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

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ BEE FOR PLANET
- ✓ COSMOTE E-VALUE

Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer

- ✓ efood
- ✓ ROBUCA – VOLTON
- ✓ ΟΠΑΠ

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

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ KAIZEN GAMING
- ✓ NOVIBET



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2023

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

- ✓ COSMOTE
- ✓ NESPRESSO HELLAS
- ✓ VOLTON

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

- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ NOVIBET
- ✓ ΟΠΑΠ

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

- ✓ COSMOTE
- ✓ ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS
- ✓ NRG SUPPLY AND TRADING

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

- ✓ efood
- ✓ ERGO ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ
- ✓ PAPASTRATOS - CONCENTRIX+WEBHELP

Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership

- ✓ CONCENTRIX+WEBHELP & PAPASTRATOS
- ✓ IMPERIAL BRANDS HELLAS & TELEPERFORMANCE
- ✓ PUBLIC & CQS

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

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ efood
- ✓ NOVIBET

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

- ✓ AMBIENCE SERVICES - ΑΒ ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ
- ✓ METRO
- ✓ NOVIBET



Όλες οι ενδιαφερόμενες εταιρείες υπέβαλαν τον φάκελό τους, θέτοντας υποψηφιότητα, επιλέγοντας μέσα από τις **11 Κατηγορίες Βραβείων**, και πλέον οι **3 φιναλίστ - νικητές από την κάθε κατηγορία** θα παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους ενώπιον της κριτικής επιτροπής στις 7 Δεκεμβρίου 2023 για την ανάδειξη του μεγάλου νικητή.

Η **Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2023** επιφυλάσσει πολλές εκπλήξεις και θα πραγματοποιηθεί την **Τρίτη 12 Δεκεμβρίου 2023, ώρα 20:00, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** – για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και τον θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το www.csawards.gr.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS), διοργανώνονται από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** για 14η χρονιά φέτος, με στόχο την ανάδειξη και επιβράβευση των καλύτερων πρακτικών εξυπηρέτησης πελατών.

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.