

## Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2024: Ανακοινώθηκαν οι 3 πρώτοι ανά κατηγορία βράβευσης

*Οι νικητές των Excellence Awards και των Distinction Awards θα ανακοινωθούν*

*στις 10 Δεκεμβρίου 2024 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
- ✓ efood
- ✓ IMPERIAL BRANDS HELLAS

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

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ KOSMOCAR
- ✓ ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ

### **Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer**

- ✓ ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS
- ✓ POBUCA – VOLTON
- ✓ VODAFONE GREECE

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

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ NOVIBET
- ✓ SAMSUNG ELECTRONICS ΕΛΛΑΣ



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

- ✓ IMPERIAL BRANDS HELLAS
- ✓ ΝΕΣΤΛΕ ΕΛΛΑΣ - NESPRESSO ΕΛΛΑΣ
- ✓ TTEC GREECE

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

- ✓ NRG SUPPLY AND TRADING
- ✓ PROTERGIA
- ✓ TTEC GREECE

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

- ✓ COSMOTE eValue
- ✓ ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ
- ✓ TTEC GREECE

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

- ✓ AAMBIENCE SERVICES
- ✓ KOSMOCAR
- ✓ ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ

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

- ✓ EUROBANK & TheHappyAct
- ✓ PRINTEC ΕΛΛΑΣ & ALPHA BANK
- ✓ NRG SUPPLY AND TRADING & ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS

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

- ✓ efood
- ✓ KAIZEN DIGITAL SERVICES
- ✓ KOSMOCAR

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

- ✓ IMPERIAL BRANDS HELLAS
- ✓ POBUCA - INTERSPORT
- ✓ PUBLIC



### **Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience**

- ✓ ΗΡ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΕΛΛΑΣ
- ✓ NOVIBET
- ✓ NRG SUPPLY AND TRADING

### **Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Best Organisation ESG Factors & Practices in Customer Service**

- ✓ EUROBANK
- ✓ NESPRESSO HELLAS
- ✓ ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ

Όλες οι ενδιαφερόμενες εταιρείες υπέβαλαν τον φάκελό τους, θέτοντας υποψηφιότητα, επιλέγοντας μέσα από τις **13 Κατηγορίες Βραβείων**, και πλέον οι **3 φιναλίστ - νικητές από την κάθε κατηγορία** θα παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους ενώπιον της κριτικής επιτροπής στις 5 Δεκεμβρίου 2024 για την ανάδειξη του μεγάλου νικητή.

Η **Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2024** επιφυλάσσει πολλές εκπλήξεις και θα πραγματοποιηθεί την **Τρίτη 10 Δεκεμβρίου 2024, ώρα 20:00, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** – για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και τον θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr).

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS), διοργανώνονται από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** για 15η 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](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, 139 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.