



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Πέμπτη, 12 Δεκεμβρίου 2024

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2024 -Great 15-

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

Με απόλυτη επιτυχία πραγματοποιήθηκε η **15η Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών**, που διοργάνωσε το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, την Τρίτη 10 Δεκεμβρίου 2024, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών. Στην εκδήλωση συμμετείχαν 600 στελέχη επιχειρήσεων και εκπρόσωποι φορέων από όλους τους κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

Η φετινή τελετή, με θεματική "**Great 15**", ανέδειξε την αριστεία, την καινοτομία και τη δέσμευση στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, ενώ είχε και συμβολική σημασία καθώς **το ΕΙΕΠ γιορτάζει φέτος 20 χρόνια δράσης και προσφοράς στην ελληνική επιχειρηματική κοινότητα.**

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, υπήρχε και φέτος **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, την οποία ανέλαβε η **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.

Οικοδεσπότης της βραδιάς ήταν ο **Κωνσταντίνος Μαρκουλάκης**, που με το χιούμορ του και τον επαγγελματισμό του κράτησε αμείωτο το ενδιαφέρον καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς.

Η νέα Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ, **Ελίνα Νικάκη**, κατά την ομιλία της ανέφερε: "Η εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι απλώς μια λειτουργία. Είναι μια κουλτούρα που βασίζεται στον σεβασμό, την επικοινωνία και τη δέσμευση για συνεχή βελτίωση. Απόψε, γιορτάζουμε όλους εσάς που καθημερινά αποδεικνύετε ότι η αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι απλώς στόχος, αλλά τρόπος σκέψης και δράσης".



Σημαντική στιγμή της βραδιάς ήταν η απονομή Βραβείου εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου και της Διοικητικής Ομάδας του ΕΙΕΠ, στον απερχόμενο Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut**, για την δεκαετή προσφορά του στο ΕΙΕΠ.

Αξιοσημείωτο επίσης ήταν το γεγονός ότι το ΕΙΕΠ τίμησε με **τιμητική διάκριση την Ομάδα Αιγαίου** για την ανιδιοτελή προσφορά και τη φροντίδα για τον συνάνθρωπο. Η Ομάδα Αιγαίου φτάνει στις πιο απομακρυσμένες περιοχές του Αιγαίου, παρέχοντας ιατρική φροντίδα και υποστήριξη. Δεν προσφέρουν μόνο υπηρεσίες, αλλά και ένα μήνυμα ελπίδας, αλληλεγγύης και ενότητας.

Η βραδιά ολοκληρώθηκε με ένα απολαυστικό cocktail party, αφήνοντας σε όλους τους παρευρισκόμενους τις καλύτερες εντυπώσεις.

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2024 είναι:

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

- ✓ **Efood (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

- ✓ **KOSMOCAR (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **VODAFONE GREECE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **POBUCA – VOLTON (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **SAMSUNG ELECTRONICS ΕΛΛΑΣ (Customer Service Distinction Award)**

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

- ✓ **TTEC GREECE (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **IMPERIAL BRANDS HELLAS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΝΕΣΤΛΕ ΕΛΛΑΣ - NESPRESSO ΕΛΛΑΣ (Customer Service Distinction Award)**

- 6. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year**
 - ✓ **PROTERGIA (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **NRG SUPPLY AND TRADING (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **TTEC GREECE (Customer Service Distinction Award)**

- 7. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year**
 - ✓ **TTEC GREECE (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **COSMOTE eValue (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **ΗΡΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ (Customer Service Distinction Award)**

- 8. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience**
 - ✓ **ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **AAMBIENCE SERVICES (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **KOSMOCAR (Customer Service Distinction Award)**

- 9. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership**
 - ✓ **EUROBANK & TheHappyAct (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **PRINTEC ΕΛΛΑΣ & ALPHA BANK (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **NRG SUPPLY AND TRADING & ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS (Customer Service Distinction Award)**

- 10. Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience**
 - ✓ **KOSMOCAR (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **efood (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **KAIZEN DIGITAL SERVICES (Customer Service Distinction Award)**

- 11. Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα – Best Online Customer Service (e-shop)**
 - ✓ **PUBLIC (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **IMPERIAL BRANDS HELLAS (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **POBUCA – INTERSPORT (Customer Service Distinction Award)**

- 12. Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience**
 - ✓ **NOVIBET (Customer Service Excellence Award)**
 - ✓ **ΗΡ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΕΛΛΑΣ (Customer Service Distinction Award)**
 - ✓ **NRG SUPPLY AND TRADING (Customer Service Distinction Award)**



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2024

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

- ✓ **EUROBANK (Customer Service Excellence Award)**
- ✓ **NESPRESSO HELLAS (Customer Service Distinction Award)**
- ✓ **ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ (Customer Service Distinction Award)**

Τα βραβεία που παρέλαβαν οι νικητές **φιλοτέχνησε** και φέτος, η γλύπτρια **Μιχαέλα Θεοδωρακάκου**.

Για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και τον θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το <https://www.csawards.gr/>

Χορηγοί και Υποστηρικτές της βραδιάς:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: AYVENS, ELPEDISON, EUROLIFE FFH, HPΩN και PROTERGIA

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: BUSINESS NEWS, BUSINESS TODAY, DAILY FAX, ΕΠΙΧΕΙΡΩ, GLOBAL SUSTAIN, HR PROFESSIONAL, MARKETING WEEK, SOFTONE GLOBAL SUSTAIN ΚΑΙ WORKFORCE

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: CONFERENCE, CORAL SHELL LICENSEE, EFOOD, EPAPHY, IMPERIAL BRANDS HELLAS, KOSMOCAR, NESPRESSO, NOVIBET, NRG, ΟΤΕ ACADEMY, PRESSIOUS ARVANITIDIS, UHU BISON ΕΛΛΑΣ και VODAFONE

ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ: MELLON GROUP OF COMPANIES

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: MAINSYS

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Υπηρεσιών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ Σύνδεσμος 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

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 υποστηρίξει 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.