

ΓΙΑ 15^η ΧΡΟΝΙΑ:

ΤΑ ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΙΕΠ

Ξεκίνησε η υποβολή υποψηφιοτήτων!

~Δηλώσεις συμμετοχής στο www.csawards.gr και έως τις 13 Νοεμβρίου 2024~

Για 15^η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** ανακοινώνει την έναρξη υποβολής υποψηφιοτήτων για τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2024**. Η προθεσμία για την υποβολή υποψηφιοτήτων είναι έως τις **13 Νοεμβρίου 2024** και οι δηλώσεις συμμετοχής γίνονται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας www.csawards.gr.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι ο **κορυφαίος θεσμός που αναγνωρίζει και επιβραβεύει τις καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές** στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών σε διάφορους κλάδους στην ελληνική αγορά **αναδεικνύοντας τους κορυφαίους επαγγελματίες και τις εταιρείες** που ξεχωρίζουν για την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Οι συμμετέχοντες έχουν την ευκαιρία να προβάλλουν το έργο τους και τη συμβολή τους στην αριστεία της εξυπηρέτησης καθώς και να διακριθούν ανάμεσα στους σημαντικότερους παράγοντες της αγοράς. Στο πλαίσιο της διεθνούς αναγνώρισης των βραβείων, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι **πιστοποιημένος φορέας** κατά **ISO 9001**.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία μιας επιτυχημένης ανθρωποκεντρικής προσέγγισης, το ΕΙΕΠ έχει πραγματοποιήσει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα αναβάθμισης του θεσμού. Φέτος, **προστέθηκαν 2 νέες κατηγορίες**, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε ακόμη περισσότερες διακρίσεις.

Ο διαγωνισμός είναι ανοικτός σε όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως αν είναι μέλη του ΕΙΕΠ ή όχι. Η υποβολή υποψηφιοτήτων γίνεται με τη συμπλήρωση ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου και οι υποψηφιοτήτες αξιολογούνται από μέλη της Κριτικής Επιτροπής. Οι τρεις κορυφαίοι υποψήφιοι από κάθε κατηγορία θα διακριθούν και θα προχωρήσουν στην επόμενη φάση για τη διεκδίκηση του Βραβείου Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (CS Excellence Award).

Η Τελετή Απονομής θα πραγματοποιηθεί στις **10 Δεκεμβρίου 2024** στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** σε μια βραδιά γεμάτη λάμψη και κύρος, όπου κορυφαία στελέχη της ελληνικής αγοράς θα τιμήσουν τους νικητές για τις εξαιρετικές επιδόσεις τους στην εξυπηρέτηση πελατών.

Οι κατηγορίες στις οποίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν τις συμμετοχές τους είναι οι εξής:

1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training
2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Innovation in Customer Experience
3. Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer
4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service
5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year
6. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year
7. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year
8. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience
9. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership
10. Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience
11. Καλύτερη Εξυπηρέτηση σε Διαδικτυακό Κατάστημα – Best Online Customer Service (e-shop)
12. Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience
13. Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Best Organisation ESG factors & practices in Customer Service

Συνολικά θα απονεμηθούν **1 CS Excellence Award** και **2 CS Distinction Awards** ανά κατηγορία βράβευσης.

Διαβάστε αναλυτικά τους [Όρους Συμμετοχής](#) και δηλώστε υποψηφιότητα μέχρι την Τετάρτη 13 Νοεμβρίου 2024 στο www.csawards.gr

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 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.