



ΓΙΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΧΟΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΟ ΕΙΕΠ ΘΑ ΒΡΑΒΕΥΣΕΙ ΤΟΥΣ ΚΟΡΥΦΑΙΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Μετά την περσινή μεγάλη επιτυχία το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώνει για δεύτερη συνεχή χρονιά το Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Εταιρείες αλλά και διακεκριμένοι επαγγελματίες από τον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών βραβεύονται μέσα από μία αντικειμενική και διάφανη διαδικασία. Φέτος, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώνονται υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Περιφερειακής Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας και του ΣΕΒ, στο Κολλέγιο Αθηνών.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν μεγάλη απήχηση στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό και στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Οι εταιρείες που διακρίνονται κερδίζουν το προνόμιο της εσωτερικής ενδυνάμωση της κουλτούρας τους ενώ παράλληλα αυξάνουν το πελατειακό όφελος και την εμπιστοσύνη του καταναλωτή.

Στόχος του θεσμού είναι η επιβράβευση των βέλτιστων πρακτικών για την εξυπηρέτηση πελατών μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού. Οι επιχειρήσεις διαγωνίζονται σε εννέα διαφορετικές κατηγορίες, ενώ σε κάθε κατηγορία συναγωνίζονται τέσσερις ισάξιοι υποψήφιοι.

Τα μέλη των τριμελών κριτικών επιτροπών ολοκλήρωσαν την αξιολόγηση των υποψηφιοτήτων σε κάθε μία από τις εννέα κατηγορίες βράβευσης και κατέληξαν στις τέσσερις υποψηφιότητες που θα λάβουν μέρος στον τελικό κάθε κατηγορίας. Ακολουθούν τα ονόματα κατά αλφαβητική σειρά των τεσσάρων προσώπων ή ομάδων που προκρίνονται στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης:

Υπό την αιγίδα



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
και Ανταγωνιστικότητας



- 1. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών**
 - Cosmote – Βασίλης Γεωργίου
 - Vodafone S.A. – Φώτης Πότσης
 - Όμιλος PRC Group/Relate – Ανθή Καρούσου
 - Όμιλος PRC Group/Relate – Χρύσα Λυμπεροπούλου

- 2. Μάνατζερ της Χρονιάς στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - Citibank – Δήμητρα Μαδιά
 - Comergon S.A. Risk Managers & Insurance Brokers – Γεώργιος Ζαφειρίου
 - Hellas Online – Βασίλης Καλογιάννης
 - ΠΟΛΙΣ INCHCAPE ATHENS A.E. – Βάγιος Ντότσικας

- 3. Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - Citibank
 - Hellas Online
 - Ελληνικά Χρηματιστήρια Α.Ε.
 - Ευρωκλινική Αθηνών Α.Ε.

- 4. Καλύτερη Χρήση Τεχνολογίας στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - Digital Shopping A.E. (getitnow.gr)
 - Epsilon Net A.E.
 - Marfin Egnatia Bank
 - Mellon Contact Services

- 5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Front Line**
 - Marfin Egnatia Bank
 - Sofitel Athens Airport
 - Vodafone S.A.
 - Wind Ελλάς Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.Β.Ε.

- 6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Back Office**
 - Cosmote
 - Vodafone S.A.
 - ΑΤΤΙΚΕΣ Διαδρομές Α.Ε.
 - Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρεταννία

Υπό την αιγίδα



7. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς

- ICAP Outsourcing Solutions A.E.
- Marfin Egnatia Bank
- Vodafone S.A.
- Πειραιώς Direct Services

8. Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων

- Coca-Cola Ελληνική Εταιρεία Εμφιαλώσεως Α.Ε.
- Epsilon Net Α.Ε.
- Kosmocar Α.Ε.
- Ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία

9. Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

- Goody's Α.Ε.
- Hellas Online
- Vodafone S.A.
- Πειραιώς Direct Services

Οι υποψήφιοι μέχρι την Παρασκευή 1^η Ιουλίου θα κληθούν να παρουσιάσουν την υποψηφιότητά τους στην κριτική επιτροπή, η οποία θα αναδείξει το νικητή σε κάθε κατηγορία βράβευσης. Η επίσημη τελετή απονομής θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 14 Ιουλίου 2011 στις 20:00 στο Θέατρο Κολλεγίου Αθηνών.

Για περισσότερες πληροφορίες :

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:

Αναστασία Γεωργοπούλου

info@customerservice.gr, www.customerservice.gr, www.csawards.gr

210 8099 409

PROGRESSIVEPR

Αγγελική Δούκα

adouka@progressivepr.gr

210 7247300