



#proudtoserve

**ΓΙΑ ΠΕΜΠΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ
ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΤΙΜΗΣΕ ΚΑΙ ΒΡΑΒΕΥΣΕ
ΤΟΥΣ ΚΟΡΥΦΑΙΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Σε μία λαμπερή βραδιά στο "ΘΕΑΤΡΟΝ", Κέντρο Πολιτισμού "Ελληνικός Κόσμος", πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 16 Δεκεμβρίου, η 5^η τελετή απονομής των «Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών» από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, του Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού, του ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων & βιομηχανιών, του ΣΕΤΕ σύνδεσμος ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων και του ΣΕΚΕΕ σύνδεσμος εταιριών κινητών εφαρμογών Ελλάδος.

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut, καλωσόρισε τους προσκεκλημένους της βραδιάς και αναφέρθηκε στη λειτουργία του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, που το 2014, συμπληρώνει 10 χρόνια λειτουργίας και 5 χρόνια διοργάνωσης του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, με κεντρικό μήνυμα #proudtoserve. Μέσα από το θεσμό των βραβείων, όπως τόνισε και ο ίδιος, αναδεικνύονται σημαντικές εταιρείες και διακεκριμένοι επαγγελματίες από διάφορους κλάδους στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών.

Η παρουσιάστρια της φετινής τελετής απονομής, **Κάτια Μακρή**, υποδέχτηκε σημαντικές παρουσίες του επιχειρηματικού κλάδου, που πρωταγωνίστησαν και πέτυχαν να προάγουν την καινοτομία και τη δυναμική της εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα τους. Οι επιχειρήσεις διαγωνίστηκαν σε έντεκα διαφορετικές κατηγορίες που καλύπτουν όλα τα πεδία της εξυπηρέτησης πελατών μέσα σε ένα πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού.

Ο **Νίκος Χατζηνικολάου**, ως guest speaker της φετινής διοργάνωσης, έκανε τη δική του παρέμβαση για τις πρακτικές της εξυπηρέτησης πελατών, τοποθετήθηκε για την καινοτομία που διέπει το σύστημα της εξυπηρέτησης πελατών και απένειμε το Βραβείο Real Group «Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών».





#proudtoserve

Την επιστημονική βαρύτητα του θεσμού ενίσχυσε η συμμετοχή του Καθηγητή Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, **Γεώργιου Πανηγυράκη** ως **Πρόεδρου της Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων**.

Παράλληλα, στη φετινή απονομή, δόθηκε ιδιαίτερη **τιμητική διάκριση στον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού**, με το Βραβείο Αττικές Διαδρομές, τιμώντας τον για το σύνολο της προσφοράς του στον Ελληνικό Τουρισμό στο πλαίσιο Εξυπηρέτησης Πελατών. Το Βραβείο παρέδωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας Αττικές Διαδρομές Α.Ε., Βασίλης Χαλκιάς στον Δρ. Χρήστο Πάλλη, Πρόεδρο του ΕΟΤ.

Αμέσως μετά το τέλος της απονομής των βραβείων, ακολούθησε cocktail στο φουαγιέ του Κέντρου Πολιτισμού "Ελληνικός Κόσμος", όπου οι προσκεκλημένοι απόλαυσαν ποτά από το bar της **Pernod Ricard** και κρασί της **Mellon Group of Companies**.

Τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών** για 5^η χρονιά, στέφθηκαν με απόλυτη επιτυχία, καθιερώνοντάς τα ως τον πλέον αξιόπιστο θεσμό, που σκοπό έχει να προωθήσει την ευγενή άμιλλα, την προβολή νεωτεριστικών πρακτικών και την αναγνώριση αφοσιωμένων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών.

Το βραβείο που παρέλαβαν οι νικητές φιλοτέχνησε για ακόμα μια χρονιά η **Μιχαέλα Θεοδωράκου**.

Οι κατηγορίες που βραβεύθηκαν είναι οι εξής:

- Βραβείο ΟΤΕ, Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Back Office**
 - Samsung Electronics Hellas
- Βραβείο COSMOTE, Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)**
 - Data Communication





#proudtoserve

3. **Βραβείο DHL, Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)**
 - ΟΤΕ
4. **Βραβείο EPSILON NET, Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - Infoassist
5. **Βραβείο EUROBANK, Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online – Εναλλακτικά κανάλια**
 - Epsilon Net
6. **Βραβείο E-VALUE, Μάνατζερ της Χρονιάς Μικρής Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (έως 40 άτομα)**
 - Eurobank
7. **Βραβείο KOSMOCAR VOLKSWAGEN, Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων**
 - Public
8. **Βραβείο PERNOD RICARD HELLAS, Επαγγελματίας της Χρονιάς - Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών**
 - Eurobank
9. **Βραβείο RESPONSE, Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών (πάνω από 40 άτομα)**
 - Eurobank
10. **Βραβείο VODAFONE, Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line**
 - Data Communication
11. **Βραβείο REAL GROUP, Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
 - Τράπεζα Πειραιώς





#proudtoserve

Λίγα λόγια για το ΕΙΕΠ:

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, περισσότερες από 80 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. Είναι απαραίτητο ολόκληρη η επιχειρηματική κοινότητα αλλά και οι κρατικοί φορείς στην Ελλάδα να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση με τον πελάτη.

Κρίσιμο ακόμη είναι να προωθήσουμε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο που θα υποστηρίζει τις ατομικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και θα αναγνωρίζει όσους τις εφαρμόζουν με επιτυχία. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.

Για περισσότερες πληροφορίες:

<p>Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών Αναστασία Γεωργοπούλου Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης 210-6686373 anastasia.georgopoulou@customerservice.gr</p>	<p>PRogressive Strategy Communication Reputation Management Αγγελική Δούκα Senior Account Coordinator 210 7247300 adouka@progressivepr.gr</p>
---	---

