

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΓΙΑ 6η ΣΥΝΕΧΗ ΧΡΟΝΙΑ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΙΜΗΣΕ ΚΑΙ ΒΡΑΒΕΥΣΕ ΤΟΥΣ ΚΑΛΥΤΕΡΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Αθήνα, 21 Δεκεμβρίου 2015: Για 6^η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** πραγματοποίησε με απόλυτη επιτυχία την **Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών** στο **Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**, την Πέμπτη 17 Δεκεμβρίου. Το ΕΙΕΠ βράβευσε τις 11 επιχειρήσεις που επέδειξαν εξαιρετικό έργο στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, δίνοντάς τους την ευκαιρία να ενισχύσουν το επιχειρηματικό τους κύρος. Η βράβευση των εταιρειών έχει καθιερωθεί πλέον ως ο αξιόπιστος θεσμός, που σκοπό έχει να προωθήσει την ευγενή άμιλλα, την προβολή νεωτερικών πρακτικών και την αναγνώριση στελεχών, αφοσιωμένων στην εξυπηρέτηση πελατών.

Η παρουσιάστρια της βραδιάς, η διακεκριμένη δημοσιογράφος, **Μαρία Καρχιλάκη**, υποδέχτηκε σημαντικά ονόματα του επιχειρηματικού κόσμου, ενώ την εκδήλωση τίμησε με την παρουσία του ο **Υπουργός Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, Θεωδωρής Δρίτσας**.

Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut, Διευθυντής Διοδίων & Εμπορικής Διαχείρισης του αυτοκινητόδρομου Αττική Οδός**, καλωσόρισε τους προσκεκλημένους της βραδιάς, τονίζοντας ότι το καθήκον του Ινστιτούτου είναι να παραμένει πιστό στο όραμά του για την ανάπτυξη και την προώθηση της ποιότητας στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη, πολίτη, καταναλωτή στην Ελλάδα, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Κλείνοντας την ομιλία του ο κος **Thibaut** δήλωσε: «Έχοντας ανανεώσει το θεσμό, δώσαμε την ευκαιρία σε μικρούς και μεγάλους Οργανισμούς να αναδείξουν περισσότερες δυναμικές επιχειρηματικές προσπάθειες παρ' όλες τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά. Αυτό όμως που έχει σημασία για όλους είναι ότι μέσα σε αυτές τις συνθήκες, εμείς προχωρούμε και γινόμαστε καλύτεροι.»



Μια από τις κορυφαίες στιγμές της Τελετής ήταν η απονομή **τιμητικής διάκρισης** στο **Λιμενικό Σώμα – Ελληνική Ακτοφυλακή**, για το σύνολο της προσφοράς του στον εντοπισμό και τις διασώσεις των προσφύγων στα ελληνικά νησιά. Καθώς στο ΕΙΕΠ η Εξυπηρέτηση Πελάτη συνδέεται άρρηκτα με την εξυπηρέτηση του Πολίτη, η βράβευση του Σώματος αναδεικνύει το ρόλο των εργαζομένων του που δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό στο καθήκον της εξυπηρέτησης του Πολίτη, διαχρονικά αλλά και ιδιαίτερα την τελευταία χρονιά στηρίζοντας τον Πολίτη του Κόσμου.

Στο χαιρετισμό του ο Υπουργός Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής χαρακτηριστικά ανέφερε: «Το Λιμενικό Σώμα και τα στελέχη του έχει ιστορία, έχει δάφνες και επιτυχίες, στη διαδρομή πολλών ετών και δεκαετιών, όμως εδώ μεγαλούργησε...». Στη συνέχεια, τόνισε ότι το να υπηρετεί το Λιμενικό Σώμα τον ανθρωπισμό και ταυτόχρονα την εποπτεία των συνόρων, χάρη στην υπηρεσία των ανθρωπιστικών στόχων και την τήρηση των διεθνών κανόνων, είναι μια υπόθεση που έχει όχι μόνο ανθρωπίνη, υπηρεσιακή, εθνική και θεσμική σημασία, αλλά έχει και τεράστια, πατριωτικής διάστασης, γεωπολιτική σημασία.

Το βραβείο για το Λιμενικό σώμα παρέλαβε ο Β΄ Υπαρχηγός Λ.Σ-ΕΛ.ΑΚΤ. Νικόλαος Πατρινός, ο οποίος χαρακτηριστικά δήλωσε: «Αξίζει να σημειωθεί ότι η μετακίνηση πληθυσμών από κράτη της Μέσης Ανατολής και Β. Αφρικής προς εδάφη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η μεγαλύτερη που λαμβάνει χώρα από το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο και είναι αναμφισβήτητα ένα σύνθετο φαινόμενο, με πολύπλευρες συνέπειες για τον κοινωνικό και οικονομικό ιστό της χώρας. Η Ελλάδα σήμερα αντιμετωπίζει οξύτατο πρόβλημα όσον αφορά την εισροή προσφύγων, του οποίου η αποτελεσματική διαχείριση είναι ένα ζήτημα που ξεπερνά τα εθνικά σύνορα και υπό το πρίσμα αυτό απαιτούνται δράσεις σε Ευρωπαϊκό και Διεθνές επίπεδο.»

Οι επιχειρήσεις διαγωνίστηκαν σε έντεκα διαφορετικές κατηγορίες που καλύπτουν όλα τα πεδία της Εξυπηρέτησης Πελατών μέσα σε πνεύμα υγιούς ανταγωνισμού, ενώ η επιστημονική βαρύτητα του θεσμού ενισχύθηκε με την παρουσία του Καθηγητή Marketing του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Γεώργιου Πανηγυράκη, ως Προέδρου της



Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων.

Τα βραβεία που δόθηκαν είναι τα εξής:

1. Βραβείο Eurobank, Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service Training) (Μεγάλος Οργανισμός)
 - COSMOTE
2. Βραβείο MetLife, Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Customer Experience Innovation) (Οργανισμός)
 - ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.
3. Βραβείο Cosmote E- Value, Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Exceptions & Service Recovery) (Οργανισμός)
 - ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ
4. Βραβείο Cosmote, Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός)
 - SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS
5. Βραβείο Response, Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών
 - Μαρία Βάμβουκα, Customer Experience Business Partner , VODAFONE
6. Βραβείο Vodafone, Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
 - YUBOTO Ltd. Mobile Marketing & Telecoms
7. Βραβείο Αττικές Διαδρομές, Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
 - DATA COMMUNICATION ΑΕ
8. Βραβείο Vodafone, Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)
 - ENARTIA
9. Βραβείο Data Communication, Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)
 - VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ
10. Βραβείο Cosmote, Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας (έως 40 άτομα)
 - SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS



11. Βραβείο Philips, Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας (πάνω από 40 άτομα)
- VODAFONE ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ

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

Η Τελετή Απονομής των βραβείων πραγματοποιήθηκε υπό τις αιγίδες του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης & Τουρισμού, του ΣΕΒ Σύνδεσμος Επιχειρήσεων & Βιομηχανιών, του ΣΕΤΕ Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, του ΣΕΚΕΕ Σύνδεσμος Εταιριών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος και με την υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Επιχειρηματικότητας & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ι.Ε.Α.).

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015, ολοκληρώθηκαν για 6η χρονιά με ένα απολαυστικό cocktail party.

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, 92 εταιρείες από κάθε κλάδο της αγοράς, κάθε μεγέθους είναι μέλη του Ινστιτούτου, καθώς και πανεπιστημιακά ιδρύματα και άλλοι φορείς .

Κοινή πεποίθηση των 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 τη 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, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.



Για περισσότερες πληροφορίες:

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αναστασία Γεωργοπούλου,

Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών

Υπεύθυνη Διοικητικής Υποστήριξης

210-6686373 | anastasia.georgopoulou@customerservice.gr

H+K Strategies

Ντόρα Μπουγιούκα,

Senior Communication Manager

210-6281856 | dora.bougiouka@hkstrategies.com

