



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Δευτέρα, 14 Δεκεμβρίου 2020

Οι Μεγάλοι Νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2020

Ανακοινώθηκαν οι Νικητές των CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

Τις 22 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 11^η συνεχή χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, την Παρασκευή 11 Δεκεμβρίου 2020.

Περισσότερα από 3.000 Στελέχη παρακολούθησαν την Τελετή live, σε μια φαντασμαγορική εκδήλωση με παρουσιαστή τον **Γιώργο Λιανό**, που κράτησε το ενδιαφέρον του κοινού, αμείωτο μέχρι το τέλος.

Το ΕΙΕΠ, παραμένοντας σταθερό στις αξίες του και στο όραμά του, **επιβραβεύει 11 χρόνια τώρα** τις **εταιρείες, τους οργανισμούς και τα στελέχη της εξυπηρέτησης πελατών** εκείνα που δουλεύουν καθημερινά με γνώμονα την ποιοτική Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών.

Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών ο **Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή τον Δρ. Ανδρέα Μεντή**, Διευθυντή Εργαστηρίων Δημόσιας Υγείας του Ελληνικού Ινστιτούτου Παστέρ για να απονείμει **το Ειδικό Βραβείο ΕΙΕΠ στο Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ** και ειδικότερα στο Διαγνωστικό του Τμήμα, τα στελέχη του οποίου δίνουν από την πρώτη στιγμή τη δύσκολη μάχη κατά της πανδημίας του Covid-19. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Παστέρ έχει ήδη συμπληρώσει τα 100 χρόνια λειτουργίας του στην Ελλάδα και το ΕΙΕΠ θέλησε να το τιμήσει για το σύνολο της προσφοράς του στην κοινωνία και τον άνθρωπο γενικότερα.

Στην **Κριτική Επιτροπή των Βραβείων** συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, ενώ Επικεφαλής ήταν ο **Γιώργος Σιώμκος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα και φέτος, παρείχε **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, από τη **Νεφέλη Ράντου**, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας.

Ο **Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ, Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού, μεταξύ άλλων ανέφερε «*2020 τι χρονιά! Ο κόσμος έχει αλλάξει από τα προηγούμενα εθνικά βραβεία. Το 2020 ήταν μία απίστευτα δύσκολη χρονιά για όλους τους τομείς της αγοράς, ήταν επίσης και μία ευκαιρία για προβληματισμό. Μας ενθάρρυνε να προσαρμοστούμε, να καινοτομήσουμε και να κάνουμε τα πράγματα στη δουλειά μας αλλά και στην προσωπική μας ζωή λιγάκι διαφορετικά.*

Παρά όμως τις δυσκολίες, είδαμε τους ανθρώπους που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης των πελατών των επιχειρήσεών μας, να ρίχνουν απίστευτη δουλειά, με ανθρωπιά, ψυχραιμία και χαμόγελο διατηρώντας τον τομέα της εξυπηρέτησης σε υψηλό επίπεδο. Απόψε λοιπόν, μέσω της ψηφιακής αυτής τελετής, είναι μία ευκαιρία για όλους εμάς που εργαστήκαμε στην πρώτη γραμμή, να έρθουμε κοντά και να γιορτάσουμε αυτό το σπουδαίο έργο που πετύχαμε όλοι μαζί. Οι συμμετοχές φέτος ξεπέρασαν τις συμμετοχές κάθε άλλης χρονιάς. Η συμβολή σας δείχνει ότι μπορούμε να συνεχίσουμε να υπηρετούμε την κοινότητα που πιστεύει στην Άριστη Εξυπηρέτηση με έμπνευση και ενθουσιασμό.»

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών έχουν καταφέρει να γίνουν κορυφαιός θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, και **έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 από το 2018.**

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020 είναι:

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

COSMOTE - Customer Excellence Award

ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ - Customer Distinction Award

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award

2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη - Best Use of Innovation in Customer Service

VODAFONE- Customer Excellence Award

ΝΕΑ ΟΔΟΣ - Customer Distinction Award

OPTIMA BANK - Customer Distinction Award

3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the customer

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award



COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

BMW FINANCIAL SERVICES - Customer Distinction Award

4. Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη - Best Omni-channel customer experience

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

KAIZEN GAMING - Customer Distinction Award

5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)

COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ - Customer Distinction Award

EUROLIFE FFH - Customer Distinction Award

6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience team of the year

COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

CARGLASS - Customer Distinction Award

VODAFONE - Customer Distinction Award

7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience organisation of the year

ΟΠΑΠ - Customer Excellence Award

MANIFEST SERVICES - Customer Distinction Award

NESPRESSO HELLAS - Customer Distinction Award

8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Contact Center of the year

VODAFONE - Customer Excellence Award

COSMOTE E-VALUE - Customer Distinction Award

TELEPERFORMANCE - Customer Distinction Award

9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη (Best use of Technologies in Customer Service)

VODAFONE - Customer Excellence Award

AVIN OIL - Customer Distinction Award

PRAKTIKER HELLAS - Customer Distinction Award

10. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο (Best Outsourcing Partnership)



ΔΕΗ & COSMOTE E-VALUE - Customer Excellence Award

ΟΠΑΠ & CQS - Customer Distinction Award

MELLON TECHNOLOGIES & OPTIMA BANK - Customer Distinction Award

11. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα - Best online customer experience (e-shop)

NESPRESSO HELLAS - Customer Excellence Award

ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ - Customer Distinction Award

NOVIBET - Customer Distinction Award

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

Χορηγοί και Υποστηρικτές της Τελετής:

ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ: COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ: BOUSSIAS COMMUNICATIONS, EUROBANK, EUROLIFE FFH, KAIZEN GAMING, NOVIBET, VODAFONE, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ, ΟΠΑΠ, ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΧΟΡΗΓΟΣ ΤΕΛΕΤΗΣ: MELLON TECHNOLOGIES

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ: ALPHA BANK, CARGLASS, CONFERENCE, CORAL, STANLEY BLACK&DECKER & ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: MAINSYS

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ: OPEN TV, GLOBAL SUSTAIN, DAILY FAX, MARKETING WEEK, TOTAL BUSINESS, INSIDER.GR, LIQUID MEDIA & ΕΠΙΧΕΙΡΩ

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, του ΣΕΒ, το ΣΕΚΕΕ & του ΙΕΑ

Για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και το θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το www.csawards.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & P.R, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686372 | e-mail: maria.karadeli@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, 125 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 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.