



## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρίτη, 15 Σεπτεμβρίου 2020

# Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020 για 11<sup>η</sup> χρονιά, είναι εδώ!

*Δηλώστε τώρα συμμετοχή στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr) για να αναδείξετε τις δικές σας καλές πρακτικές εξυπηρέτησης έως τις 13 Νοεμβρίου 2020*

Τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020** είναι εδώ και βραβεύουν τους καλύτερους στην Εξυπηρέτηση Πελατών! Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** για **11η συνεχή χρονιά** διοργανώνει τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην Ελλάδα, για τις εταιρείες που επιθυμούν να παρουσιάσουν έργο που θα τους κάνει πραγματικά να ξεχωρίσουν! Οι δηλώσεις συμμετοχής γίνονται ηλεκτρονικά **μέσα από την πλατφόρμα [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr), έως τις 13 Νοεμβρίου 2020.**

Ο θεσμός των Βραβείων, ο οποίος συστάθηκε με πρωτοβουλία του ΕΙΕΠ, ειδικά φέτος φαίνεται να έχει αξία περισσότερο από ποτέ, διαδίδοντας σε όλους το όραμα του ΕΙΕΠ: την εμπέδωση και ανάπτυξη μιας γενικότερης κουλτούρας στην ποιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη, πολίτη, καταναλωτή. Στο πλαίσιο της διεθνούς αναγνώρισης των βραβείων, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών είναι **πιστοποιημένος φορέας κατά ISO 9001.**

Εάν επιθυμείτε και εσείς να ξεχωρίσετε και να κάνετε την αλλαγή στον τομέα της Εξυπηρέτησης, τότε πρέπει να δηλώσετε τη συμμετοχή σας στον κορυφαίο θεσμό ενισχύοντας έτσι την κατεύθυνση της αλλαγής στην βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, πολίτη, καταναλωτή.

**Ο διαγωνισμός είναι ανοικτός σε όλες τις επιχειρήσεις, είτε είναι μέλη του ΕΙΕΠ είτε όχι. Η υποβολή υποψηφιότητας πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολογίου.** Μετά τη λήξη της υποβολής συμμετοχών, η κριτική επιτροπή επιλέγει τις 3 εταιρείες - φιναλίστ σε κάθε κατηγορία βράβευσης, ενώ ο μεγάλος νικητής κάθε κατηγορίας θα βραβευθεί σε μια λαμπερή τελετή στις **11 Δεκεμβρίου στο Μέγαρο Μουσικής.**

Οι κατηγορίες στις οποίες μπορούν να υποβάλουν τις συμμετοχές τους οι ενδιαφερόμενοι 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 Service
3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the customer
4. Καλύτερος Συνδυασμών Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη - Best Omni-channel customer experience
5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας/ Ομάδα)
6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience team of the year
7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience organisation of the year
8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Contact Center of the year
9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη (Best use of Technologies in Customer Service)
10. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο (Best Outsourcing Partnership)
11. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα - Best online customer experience (e-shop)

**Διαβάστε αναλυτικά τους όρους συμμετοχής και δηλώστε υποψηφιότητα μέχρι την Παρασκευή 13 Νοεμβρίου 2020 στο [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr)**

---

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & P.R, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686372 | e-mail: [maria.karadeli@customerservice.gr](mailto: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, 123 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.