



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Δευτέρα, 5 Οκτωβρίου 2020

Αλλάζει η διαδικασία υποβολής υποψηφιοτήτων για τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2020

Covid edition csawards 2020 !

Δηλώστε συμμετοχή στο www.csawards.gr έως τις 23 Νοεμβρίου 2020

Τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών** εδώ και 10 χρόνια έχουν **αποδείξει έμπρακτα ότι ήρθαν για να μείνουν!** Φέτος, το ΕΙΕΠ εναρμονισμένο με τις νέες συνθήκες, λόγω του covid-19, και έχοντας πάντα ως γνώμονα την υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών του, **αλλάζει τη διαδικασία των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών**, κατανοώντας ότι οι εταιρείες φέτος περισσότερο από κάθε άλλη φορά έχουν την ανάγκη να βραβεύσουν τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής στην εξυπηρέτηση πελατών τους.

Σημαντικές αλλαγές:

1. Η διαδικασία βασίζεται σε ένα στάδιο σε αυτό της υποβολής του ερωτηματολογίου στην πλατφόρμα, όπου βάσει της βαθμολογίας των κριτών θα προκύψουν απευθείας οι 3 νικητές ανά κατηγορία.
2. **Όπως προκύπτει από το παραπάνω οι νικητές ανά κατηγορία βράβευσης θα είναι οι 3 εταιρίες με την υψηλότερη βαθμολογία.**
3. Λόγω της εξ' αποστάσεως εργασίας των Στελεχών η ημερομηνία λήξης υποβολής υποψηφιοτήτων παρατείνεται μέχρι τις **23 Νοεμβρίου 2020**.
4. Οι 3 νικητές θα ανακοινωθούν στην Τελετή Απονομής των Βραβείων στις 11 Δεκεμβρίου 2020.

Οι δηλώσεις συμμετοχής γίνονται μόνο ηλεκτρονικά **μέσα από την πλατφόρμα www.csawards.gr, και έως τις 23 Νοεμβρίου 2020.**

Οι κατηγορίες Βράβευσης για το 2020 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 τη Δευτέρα 23 Νοεμβρίου 2020 στο 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

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, 120 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.