

## Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2022: Ανακοινώθηκαν οι εταιρείες finalists

*Ο μεγάλος νικητής κάθε κατηγορίας των CS AWARDS θα ανακοινωθεί  
στις 15 Δεκεμβρίου 2022 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών*

Προκρίθηκαν οι εταιρείες finalists των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)**, ολοκληρώνοντας έτσι την πρώτη φάση αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων των φετινών βραβείων. Οι ενδιαφερόμενες εταιρείες υπέβαλαν το φάκελό τους θέτοντας την υποψηφιότητά τους στις **11 Κατηγορίες Βραβείων**, και πλέον οι **3 finalists - νικητές από την κάθε κατηγορία** περνάνε στην επόμενη φάση αξιολόγησης, παρουσιάζοντας την υποψηφιότητά τους μπροστά στην κριτική επιτροπή στις 13 Δεκεμβρίου 2022.

Σε μία τελετή γεμάτη «μαγεία» την **Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου 2022 στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών**, θα βραβευθεί ο μεγάλος νικητής κάθε κατηγορίας.

Ακολουθούν οι finalists που προκρίθηκαν στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης, κατά αλφαβητική σειρά:

### **Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training**

- ✓ BMW FINANCIAL SERVICES HELLAS
- ✓ COSMOTE
- ✓ OTE

### **Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Innovation in Customer Experience**

- ✓ EUROBANK
- ✓ KOSMOCAR
- ✓ OTE

### **Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη – Voice of the Customer**

- ✓ COSMOTE
- ✓ INSURANCEMARKET.GR
- ✓ NESPRESSO HELLAS

**Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best omni-channel customer service**

- ✓ ΚΑΙΖΕΝ GAMING
- ✓ NESTLE
- ✓ NOVIBET

**Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year**

- ✓ NESPRESSO HELLAS
- ✓ NOVIBET
- ✓ ΟΠΑΠ

**Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year**

- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ NESPRESSO HELLAS
- ✓ ΟΤΕ

**Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς – Customer Call Center of the year**

- ✓ COSMOTE
- ✓ NOVIBET
- ✓ ΔΕΗ

**Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience**

- ✓ INTERAMERICAN
- ✓ KOSMOCAR
- ✓ VODAFONE

**Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership**

- ✓ COSMOTE E-VALUE - NESPRESSO HELLAS
- ✓ NOVIBET - TELEPERFORMANCE
- ✓ WEBHELP - ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

**Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience**

- ✓ NESPRESSO HELLAS
- ✓ NOVIBET
- ✓ ΗΡΩΝ



### **Καλύτερη Διαχείριση Κρίσης – Best Crisis Management Approach**

- ✓ CARGLASS®
- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS), διοργανώνονται από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** για δέκατη τρίτη χρονιά φέτος, με στόχο την ανάδειξη και επιβράβευση των καλύτερων πρακτικών εξυπηρέτησης πελατών. Η **Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2022** θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου 2022, ώρα 20:00, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** – για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και το θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr).

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Αναστασία Γεωργοπούλου, Operations Executive, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686373 | e-mail: [anastasia.georgopoulou@customerservice.gr](mailto:anastasia.georgopoulou@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, 130 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.