ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΙΕΠ

Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Special edition 2019

Frank Thibaut

Πρόεδρος Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, Αττικές Διαδρομές ΑΕ

Αγαπητοί φίλοι / Αγαπητοί συνεργάτες,

Η Εξυπηρέτηση πρωταγωνιστεί για ακόμη μια χρονιά.

Με σύνθημα **«ΓιορτάΖΟΥΜΕ την εξυπηρέτηση όλοι ΜΑΖΙ», η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019**, τα είχε όλα ...

Διαγωνισμούς, Workshops, Ομιλίες, εκπλήξεις, familydays, αλλαγές ρόλων και θέσεων με ανώτατα στελέχη να συμμετέχουν ξανά στις δραστηριότητες της 1ης γραμμής, αναμνηστικά δώρα και πολλά άλλα.

Μια πρωτοβουλία του **Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών** που αγκάλιασε φέτος το 90% των εταιρειών - μελών του και είμαστε πολύ περήφανοι για αυτό.

Λίγο πριν τον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 2020, **50 εταιρείες μοιράζονται μαζί μας** την εμπειρία και τις δράσεις που διοργάνωσαν για την επιβράβευση των εργαζομένων και πελατών τους.

Επιδίωξή μας είναι το υλικό της ειδικής αυτής έκδοσης **να αποτελέσει πηγή έμπνευσης και δημιουργίας για το φετινό εορτασμό.**

Ευχαριστούμε θερμά όλες τις εταιρείες που συμμετείχαν και **ανανεώνουμε το ραντεβού μας για τις 5 - 10 Οκτωβρίου 2020**, με περισσότερο ενθουσιασμό και γεμάτοι από όμορφα συναισθήματα και εμπειρίες.

Θα Είμαστε Όλοι Εκεί!

90

εταιρείες γιόρτασαν ΜΑΖΙ μας το 2019

ας οραματιστούμε το 2020

50 εταιρείες μοιράζονται μαζί μας την εμπειρία τους από την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019

Αντώνης Παπαδόπουλος

Head of Operations & Systems,
AIG EUROPE S.A. GREECE BRANCH

Μία από τις βασικές προτεραιότητές μας στην **AIG** είναι το άριστο επίπεδο εξυπηρέτησης που πρέπει προσφέρουμε.

Με γνώμονα την έμφαση που δίνουμε στην πελατοκεντρική μας προσέγγιση, δώσαμε δυναμικά το παρόν σε αυτή την παγκόσμια γιορτή, αναδεικνύοντας στο εσωτερικό και το εξωτερικό κοινό τη σημασία της εξυπηρέτησης.

Κατά τη διάρκεια της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης, μέσα από τις δράσεις μας είχαμε την ευκαιρία να υπενθυμίσουμε σε όλους την αφοσίωση του οργανισμού μας στην ικανοποίηση των πελατών του.

G.F. Spyropoulos

Head of Operations Division,
ALPHA BANK

Στην **Alpha Bank** γιορτάσαμε με ιδιαίτερη χαρά μαζί με τους Πελάτες μας για 3η χρονιά την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών!

Επιβραβεύσαμε την εμπιστοσύνη τους μέσω προωθητικών ενεργειών και τιμήσαμε Συνεργάτες και Συναδέλφους σε εκδήλωση με θέμα “Ο ρόλος της Ηγεσίας και η αναγκαιότητα του Μετασχηματισμού και της Καινοτομίας στο θεσμό της Εξυπηρέτησης”.

Η Alpha Bank ευχαριστεί το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) που συσπειρώνει τα Μέλη του, με ενθουσιασμό και ευθύνη γύρω από το θεσμό της Εξυπηρέτησης!

Μίλτα Καλδέλη

Διευθύντρια Εξυπηρέτησης πελατών / Ποιότητας
ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ

“Όλοι μαζί, αλλά και ο καθένας μας ξεχωριστά… κάνουν την διαφορά στην εξυπηρέτηση!”

Για την **ΜΙΝΕΤΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ**, η εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί καθημερινό στόχο και όχι γιορτή μιας εβδομάδας τον χρόνο. Με διάθεση για συνεχή εξέλιξη, ανεβάζουμε τον πήχη ψηλότερα, θέτοντας νέες προκλήσεις και κάνοντας την εξυπηρέτηση μια ξεχωριστή εμπειρία για συνεργάτες & πελάτες. Το 2019, συμμετείχαμε για 4η χρονιά στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. Σχεδιάσαμε δράσεις που εστιάστηκαν στην ανάδειξη ιδεών, στην ευεξία του προσωπικού και την ανάληψη ενεργειών που αναδεικνύουν την κοινωνική ευθύνη της Εταιρείας μας. Στην προσπάθειά μας αυτή, είχαμε και συνεχίζουμε να έχουμε την αμέριστη υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Άννα Πετρίδου

Προϊσταμένη Τμήματος Ενημέρωσης και Επικοινωνίας
ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

“Πάντα δίπλα σας, σε κάθε διαδρομή σας”

Με μήνυμα «Πάντα δίπλα σας, σε κάθε διαδρομή σας», η «Α**ττικές Διαδρομές Α.Ε.**» συμμετείχε, και φέτος, στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών του ΕΙΕΠ, προκειμένου να επιβραβεύσει τους εργαζομένους της και να συμβάλει στη σύσφιξη των μεταξύ τους σχέσεων.

Επενδύοντας στις αξίες του εθελοντισμού και της παιδείας, μέσω της δράσης «Μαζί Προσφέρουμε», συγκεντρώσαμε τρόφιμα και είδη πρώτης ανάγκης για την ΕΛΕΠΑΠ ενώ, μέσω του «Μαζί Μαθαίνουμε», επισκεφθήκαμε το Ευγενίδειο Ίδρυμα.
Η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών του ΕΙΕΠ, αποτελεί για εμάς μία εξαιρετική αφορμή για να αναδείξουμε τη σπουδαιότητα του ρόλου όχι μόνο των εργαζομένων μας αλλά και των συνεργατών και των πελατών μας.

Πέτρος Ζόραπας

Εμπορικός Διευθυντής
AVIN OIL

“Νοιαζόμαστε για εσάς! Μαθαίνουμε από εσάς.”

Η ομάδα της **AVIN** συμμετείχε δυναμικά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών από 7 - 12 Οκτωβρίου 2019.
Οι υπεύθυνοι του δικτύου καταστημάτων AVIN μαζί με το προσωπικό της εταιρείας, δραστηριοποιήθηκαν στην Αθήνα και Θεσσαλονίκη συμμετέχοντας σε εκδηλώσεις σε πρατήρια με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Συνολικά 54 υπάλληλοι της AVIN, μέσα από ερωτηματολόγια, είχαν την ευκαιρία να συγκεντρώσουν χρήσιμο feedback από τους πελάτες που θα τους βοηθήσουν στη συνέχεια να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση τους. Όσοι πελάτες συμμετείχαν στην έρευνα ικανοποίησης, ανταμείφθηκαν με 100 πόντους στον πρόγραμμα επιβράβευσης AVIN Κερδίζω. Η συμμετοχή μας στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών προβλήθηκε στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της AVIN.

“Κάθε Οκτώβρη γιορτάζουμε και μοιραζόμαστε τον ενθουσιασμό μας για την εξυπηρέτηση!”

Κάθε Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην **Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου** είναι μια ευκαιρία για να δημιουργούμε νέες, ξεχωριστές εμπειρίες τόσο για τους πελάτες όσο και για τους ανθρώπους μας.

Μια ευκαιρία να γινόμαστε πιο δημιουργικοί και να καλλιεργούμε την ομαδικότητά μας, αναδεικνύοντας την αξία που έχει για τον οργανισμό μας η ποιοτική εξυπηρέτηση.

Μια γιορτή με ενδιαφέρουσες και ευχάριστες δράσεις που ενδυναμώνουν τη σχέση μας με τους πελάτες.

ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟΣ ΑΙΓΑΙΟΥ

Ειρήνη Φαφούτη

Conferences, Awards & Subscriptions Dpt
Sales Head
BOUSSIAS COMMUNICATIONS

“Οι άνθρωποί μας, η εξυπηρέτησή μας”

Η **Boussias Communications** συμμετείχε για 3η συνεχή χρονιά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών!
Η εξυπηρέτηση, με συνέπεια, ταχύτητα, ενδιαφέρον, σιγουριά και χαμόγελο, βρίσκεται στο DNA της Boussias Communications, και στο πλαίσιο αυτό διοργάνωσε την Τετάρτη 9 Οκτωβρίου ένα διαδραστικό event στα κεντρικά της γραφεία, με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων της.

Με κεντρικό μήνυμα «Οι άνθρωποί μας, η εξυπηρέτησή μας», η εκδήλωση ανέδειξε μέσα από διασκεδαστικές εμπειρίες αλληλεπίδρασης, την αξία της εξυπηρέτησης, τόσο των πελατών όσο και των συνεργατών-συναδέλφων, καθώς και τη σημασία της ενεργής ακρόασης.

Κώστας Σταθοκωστόπουλος

Υπεύθυνος του Κέντρου
Εξυπηρέτησης Πελατών
CARGLASS

Σκοπός μας: “Να κάνουμε τη Διαφορά, δίνοντας λύση στα προβλήματα των Ανθρώπων με πραγματικό ενδιαφέρον.”

Για να μπορεί να λαμβάνει ο πελάτης μας μια άριστη εμπειρία εξυπηρέτησης, είναι σημαντικό να αναγνωρίζεται, να αναδεικνύεται και να επιβραβεύεται η προσπάθεια όλων των Ανθρώπων μας, από την πρώτη γραμμή Εξυπηρέτησης, έως το Κέντρο Διανομής μας.

Κατά τη διάρκεια της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών μάθαμε περισσότερα για το έργο των συναδέλφων μας, ανταλλάξαμε βέλτιστες πρακτικές εξυπηρέτησης και φυσικά δείξαμε την ευγνωμοσύνη μας στους Πελάτες για την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν!

Κωνσταντίνος Κυριαζής

Νόμιμος εκπρόσωπος
CITYZEN PARKING & SERVICES

“Cityzen changes the way you move”

Η **Cityzen** συμμετείχε για 3η χρονιά στον εορτασμό της ΕΕΕΠ 2019. Το όραμά μας για απόλυτη εξυπηρέτηση εκφράστηκε μέσα από την καλλιτεχνική ματιά του αναγνωρισμένου street artist Cacao Rocks που απεικόνισε τη βιώσιμη κινητικότητα μέσα στην πόλη με ένα mural art στο χώρο στάθμευσης του Αμαρουσίου. Προσφέραμε χρήσιμα, οικολογικά δώρα στους πελάτες και στο προσωπικό μας, ενισχύοντας έτσι ακόμα περισσότερο τις μεταξύ μας σχέσεις. Ανανεώνουμε το ραντεβού μας για την επόμενη ΕΕΕΠ, με νέες ιδέες και καινοτόμες δράσεις.

Είμαστε ιδιαίτερα χαρούμενοι που για ακόμα μια χρονιά γιορτάσαμε μαζί την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών. Φέτος, μέσα από τις δράσεις μας, συμπεριλάβαμε όλους τους κρίκους της αλυσίδας της Εξυπηρέτησης που ξεκινάει από την **Coffee Island** και καταλήγει στον Καταναλωτή.

Κάναμε εκπλήξεις και επιβραβεύσαμε τους υπαλλήλους της εταιρείας, τους συνεργάτες, τους baristi, τους διανομείς και τους καταναλωτές μας. Έτσι πετύχαμε, όχι μόνο να ευθυγραμμιστούμε όσον αφορά την σημασία της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης αλλά και να αναγνωρίσουμε τη συμβολή όλων σε αυτή.

COFFEE ISLAND

“Μοναδικός καφές, μοναδικοί άνθρωποι, μοναδική εξυπηρέτηση!”

Αθανάσιος Στράτος

Chief Customer Operations Officer
Ομίλου ΟΤΕ και CEO της COSMOTE
E-VALUE A.E. & E-VALUE
INTERNATIONAL S.A

COSMOTE, COSMOTE E-VALUE, OTE

“Συνεχίζουμε να επενδύουμε στους ανθρώπους της πρώτης γραμμής”

Η **COSMOTE**, η **Cosmote e-Value** και ο **Όμιλος ΟΤΕ** γιόρτασαν την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.

«Είμαστε περήφανοι για την ομάδα Customer Care που με πάθος και όρεξη συνεχίζει να ξεχωρίζει και να προσφέρει μοναδικές εμπειρίες εξυπηρέτησης, εδραιώνοντας τη θέση μας στην πρώτη προτίμηση των πελατών μας. Είμαστε ένα love brand και αυτό το οφείλουμε στους εργαζόμενους της εξυπηρέτησης πελατών, που καθημερινά δίνουν τον καλύτερο τους εαυτό.

Το πρόγραμμα Your Experience ονομάστηκε The Grand Cosmotel, το 2018 και απευθύνεται στους ανθρώπους μας. Ένα digital παιχνίδι, με δράσεις και κεράσματα που κορυφώθηκε σε έναν τριήμερο τελικό, στη Θεσσαλονίκη, την περίοδο εορτασμού της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών.

Έφη Χατζηανδρέου

Executive Director
CQS

“Δημιουργούμε Αξία”

Η συμμετοχή της **CQS** για 3η συνεχή χρονιά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών είχε σαν κεντρικό άξονα την ανάδειξη της ισχυρής κουλτούρας εξυπηρέτησης που βοηθά τους ανθρώπους μας να δημιουργούν δυνατές συνεργασίες με τους πελάτες μας.

Οι άνθρωποι της CQS είναι η δύναμη μέσα από την οποία αντλούμε θετική ενέργεια, δημιουργώντας ταυτόχρονα αξία σε όλα τα επίπεδα, την οποία διοχετεύουμε δυναμικά στις πελατειακές μας σχέσεις.

Το Εθνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, μας έδωσε για ακόμη μία φορά την αφορμή να γιορτάσουμε μαζί με τους ανθρώπους μας, αλλά και να σχεδιάσουμε και να τους προσφέρουμε νέες ψυχαγωγικές, ατομικές και ομαδικές δραστηριότητες που θα τρέχουν καθ’ όλη τη διάρκεια της χρονιάς.

Κωνσταντίνα Χριστοφοράκη

Customer Service Manager
DHL EXPRESS HELLAS

“THE MAGIC OF SERVICE”

Στην **DHL Express Ελλάδας** γιορτάζουμε την Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών περισσότερα από 15 χρόνια και ο ενθουσιασμός έχει παραμείνει ίδιος με την πρώτη φορά! Έτσι και το 2019 η DHL Express Ελλάδας ήταν μία από τις 90 εταιρείες που γιόρτασαν μαζί με τον ΕΙΕΠ μία εβδομάδα αφιερωμένη στην εξυπηρέτηση του Πελάτη, με θέμα τη… μαγεία!

Με μότο «The Magic of Service» και εμπλέκοντας σε ποικίλες δραστηριότητες το σύνολο του οργανισμού, καταφέραμε με το… μαγικό μας ραβδί να αποδείξουμε με φαντασία, γέλιο και διασκέδαση πως η αριστεία τελικά είναι τρόπος σκέψης, είναι συνήθεια, είναι κουλτούρα!

Γιώργος Βασιλάκος

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος
DIVERSEY HELLAS

“Your most unhappy customers are your greatest source of learning” – Bill Gates

Για εμάς στην **Diversey**, η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί κάθε χρόνο ακόμη μία ευκαιρία για να ευχαριστήσουμε τους ανθρώπους μας για το καθημερινό τους έργο και την άριστη εξυπηρέτηση που προσφέρουν στους πελάτες μας.

Με χαμόγελα, πάθος, ενθουσιασμό και με σύνθημά μας «We help you clean because we care» πραγματοποιήσαμε δράσεις τόσο εσωτερικά στην εταιρεία όσο και εξωτερικά προς τους πελάτες μας, γιορτάζοντας για ακόμη μια χρονιά!

Γεμάτοι ενθουσιασμό και νέες ιδέες προετοιμαζόμαστε για την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2020.

Σοφία Δεσύλλα

Customer Service Manager
EDENRED

“Customer Service is not an idea is an attitude.”

Η συμμετοχή μας και αυτή τη χρονιά αποτέλεσε μια αξέχαστη εμπειρία!

Με την επίσκεψη στελεχών του τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών στους Πελάτες μας, γίναμε συνοδοιπόροι στο ταξίδι τους. Αφουγκραστήκαμε τη φωνή και τις ανάγκες τους και είμαστε έτοιμοι, το 2020, να ενισχύσουμε με νεωτερισμούς και αλλαγές δυο από τις βασικές αρχές της **Edenred**, Απλότητα και Πάθος για τους Πελάτες μας!

Παράλληλα, στηρίζοντας τον σύλλογο ‘Φλόγα’ διατηρήσαμε τη δέσμευσή μας, να προσφέρουμε εμπράκτως στο κοινωνικό σύνολο.

Μέλανη Αβραάμ

Head of Customer Operations
ELPEDISON

“Δίπλα σας να σας γεμίζουμε χαμόγελα!”

Ο εξυπηρέτηση του πελάτη για την **Elpedison** είναι γεμάτη από μικρές καθημερινές στιγμές εορτασμού, καθώς μας γεμίζει χαρά και ικανοποίηση κάθε φορά που καταφέρνουμε να χαρίσουμε ένα χαμόγελο και μια εξαιρετική στιγμή σε έναν πελάτη μας.

Η φετινή Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν ειδικά αφιερωμένη στα χαμόγελα! Χαμόγελα προς τους πελάτες μας, χαμόγελα προς το προσωπικό της εταιρίας, χαμόγελα σε κάθε έναν από εμάς που καθημερινή του μέριμνα είναι η άρτια εξυπηρέτηση του πελάτη. Ο εορτασμός ολοκληρώθηκε με εκδρομή και πεζοπορία της Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών στο Όρος Δίρφυς.

Ελίνα Νικάκη

Επικεφαλής Τομέα Customer Excellence,
Retail Banking
EUROBANK ERGASIAS

“Για εμάς, ο κάθε πελάτης είναι μοναδικός!”

Για 3η χρονιά η **Eurobank** συμμετείχε στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. Με το επικοινωνιακό μήνυμα «Για εμάς, ο κάθε πελάτης είναι μοναδικός!» πραγματοποιήθηκαν δράσεις για τους πελάτες και το προσωπικό της Τράπεζας, με στόχο να αναδειχτεί ο διττός χαρακτήρας του εορτασμού: αναγνώριση και επιβράβευση των ανθρώπων που καθημερινά, με απόλυτη αφοσίωση και συνέπεια εξυπηρετούν πελάτες αλλά και απόδειξη ότι η εταιρική κουλτούρα μας για ποιοτική εξυπηρέτηση, αποτελεί βασική αξία του Οργανισμού. Ανανεώνουμε το ραντεβού μας για τον Οκτώβριο του 2020!

Βασίλης Καλογιάννης

Διευθυντής Εξυπηρέτησης
EUROLIFE ERB ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

“EEC. Eurolife Empowering Customers.”

Για ακόμα μια χρονιά, συμμετείχαμε στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, έναν θεσμό που αναγνωρίζει το σπουδαίο έργο του customer service, το οποίο δεν είναι τίποτα λιγότερο από το πρόσωπο μιας εταιρείας προς τους ανθρώπους που την εμπιστεύονται. Κατά τη διάρκειά της υλοποιήσαμε μια σειρά από δράσεις, προκειμένου να δείξουμε στους πελάτες και τους συναδέλφους μας πώς εργάζεται καθημερινά το τμήμα εξυπηρέτησης της **Eurolife ERB**.

Η Εθνική Εβδομάδα είναι μια αφορμή για να θυμόμαστε ότι η σωστή εξυπηρέτηση είναι καθοριστικό κριτήριο για τη ανάπτυξη και τη φήμη κάθε οργανισμού

2019's NCSW was as every year, quite a challenge, but a welcomed one. After quite a deliberation, we concocted a gift for the insurance companies, which were specially made wooden boxes filled with Greek delicacies, with each box customized accordingly. Needless to say, the smiles were widespread.

Whereas, for our colleagues, we all spent a day in The Ranch in Corinth. We all had fun riding horses and playing interactive games!

We don't know what the future holds for 2020, but we're certain that it's going to be as special as always!

ΦΙΛΗΣ GLASS

"Team Work Makes The Dream Work"

Η συμμετοχή της **Focus Bari** στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών κάθε χρόνο συνοδεύεται από την διεξαγωγή έρευνας μεταξύ καταναλωτών για να αναδείξουμε **“Wow Customer Experience Stories”** στην χώρα μας αλλά και **να βραβεύσουμε τις καλύτερες**!!! Μας δίνει ιδιαίτερη χαρά να «ακούμε» χειροπιαστά παραδείγματα επιχειρήσεων στην Ελλάδα που ενθουσίασαν πελάτες όταν αποκατέστησαν κάποιο λάθος, ξεπέρασαν εμπόδια και συνήθεις πρακτικές για να εξυπηρετήσουν τον πελάτη τους ή απλά δημιούργησαν αξέχαστες εμπειρίες προσφέροντας το κάτι παραπάνω που δεν περίμεναν. Κάθε χρόνο οι ιστορίες αυτές μας γεμίζουν αισιοδοξία και οι ερωτώμενοι που βραβεύονται χαμόγελα!

Άννα Καραδημητρίου

VP, Customer Experience & Innovation
FOCUS BARI

Γιάννης Φρέρης

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης
ΓΕΦΥΡΑ

“Πολίτης - Πελάτης: Δύο φωνήεντα δεν κάνουν τη διαφορά”

Η εμπειρία των ανθρώπων της **ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.** από τη συμμετοχή τους στις εβδομάδες εξυπηρέτησης πελατών του Ε.Ι.Ε.Π. είναι συνυφασμένη με τον διάλογο. Για την εταιρική μας ιδιοσυγκρασία, ο διάλογος είναι η καλύτερη «γέφυρα», πρωτίστως με τον «πολίτη-πελάτη», στη δικαίωση του οποίου στοχεύει κάθε αυτοκινητοδρομική παραχώρηση που παρέχει δημόσια υπηρεσία.

Σε ημερίδα που διοργανώσαμε με την παρουσία του Προέδρου του Ε.Ι.Ε.Π. στην Πάτρα (12.10.2019) διευρύναμε τον διάλογο, προσκαλώντας σε αυτόν ειδικούς επιστήμονες και επαγγελματίες κλάδων που διακρίνονται για τις καλές τους πρακτικές.

“Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών & Πολιτών: Μια Γέφυρα με το κοινό”

Η **Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε**. συμμετείχε σε ημερίδα που οργανώθηκε στην Πάτρα, με τη χορηγία της Γέφυρα Α.Ε., που είχε ως σκοπό την διάχυση γνώσης και βέλτιστων πρακτικών για την εξυπηρέτηση του πελάτη.

Στελέχη της εταιρείας παρουσίασαν τις νέες online υπηρεσίες εξυπηρέτησης συνδρομητών e-pass μέσα από το νέο portal και mobile app, καθώς και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Θετική Αύρα» που έχει δημιουργηθεί ειδικά για τις ανάγκες του προσωπικού πρώτης γραμμής με στόχο την δημιουργία αποδοτικότερης σχέσης με τους πελάτες.

ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Κυρίαρχο ρόλο στην ποιοτική εξυπηρέτηση της **GLOBAL LINK** έχουν οι ερευνητές που σε συχνά αντίξοες συνθήκες αντλούν στοιχεία πάνω στα οποία βασίζονται οι μελέτες μας, καθώς και οι ερωτώμενοι που αφιλοκερδώς μας αφιερώνουν πολύτιμο χρόνο παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες.

Έτσι κάθε χρόνο βραβεύουμε δύο ερευνητές από διαφορετικά τμήματα που διαχρονικά ξεχωρίζουν για την ποιοτική δουλειά τους, ικανοποιώντας τις ανάγκες της εταιρίας συγχρόνως διατηρώντας ικανοποιημένους τους ερωτώμενους. Φέτος βραβεύσαμε την Κατερίνα που συνέβαλλε στην επιτυχία της ιδιαίτερα απαιτητικής έρευνας ακροαματικότητας ραδιοφώνου και την Γκέλυ που διεξάγει σύνθετες έρευνες εξυπηρέτησης πελατών. Την βράβευση τίμησε και ο Glo, το νέο μέλος μας, γιορτάζοντας τα 6μηνα γενέθλιά του.

GLOBAL LINK

Είμαστε πολύ χαρούμενοι που για πρώτη χρονιά γιορτάσαμε την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Αυτή η εβδομάδα ήταν για μας μια ευκαιρία να εκφράσουμε στον πελάτη μας πόσο σημαντική είναι η στήριξή του στις νέες μας υπηρεσίες και να τον ευχαριστήσουμε για την εμπιστοσύνη που μας δείχνει.

Μετατρέψαμε την εβδομάδα εξυπηρέτησης σε μια γιορτή που με την συμμετοχή του πελάτη μας και του προμηθευτή μας την κάναμε μοναδική! Σίγουρα του χρόνου θα είμαστε πάλι εκεί με νέες δράσεις για περισσότερα χαμόγελα!

HELLENIC FOOD VOUCHER SERVICES

“Κάθε εβδομάδα για την HELLENIC VOUCHER είναι εβδομάδα εξυπηρέτησης!”

Nick Tsatas

Associate Director,
IBI GROUP

Η **IBI Group Hellas** ως εταιρεία που θέτει καθημερινά τον πελάτη στον πυρήνα των δραστηριοτήτων της δεν θα μπορούσε να λείπει από την καθιερωμένη Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών που διοργανώνει κάθε χρόνο το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών. Όπως και στο παρελθόν έτσι και φέτος μας δόθηκε η ευκαιρία να γιορτάσουμε την εβδομάδα αυτή με ένα ξεχωριστό και δημιουργικό τρόπο, με έναν ιδιαίτερο φωτογραφικό διαγωνισμό (Γίνε Φωτογράφος για μια μέρα).

Όλη την εβδομάδα οι συνάδελφοί μας τραβούσαν φωτογραφίες τους συναδέλφους τους από την εργασιακή τους καθημερινότητα. Η εβδομάδα έκλεισε διοργανώνοντας μια συγκέντρωση κατά τη διάρκεια της οποίας περάσαμε δημιουργικό χρόνο όλοι μαζί, βραβεύοντας τις καλύτερες φωτογραφίες της εβδομάδας!

Κωνσταντίνος Μωραϊτάκης

Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος
ISS FACILITY SERVICES

“Η σωστή εξυπηρέτηση είναι στο DNA μας!!”

Εμείς στην **ISS** Ελλάδας με τους 2.000 και πλέον ανθρώπους μας, δεσμευόμαστε να φροντίζουμε καθημερινά τους πελάτες μας ώστε να εργάζονται σε ένα ασφαλές, καθαρό και υγιεινό περιβάλλον εργασίας. Ενεργούμε με στόχο να παρέχουμε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Για εμάς η σωστή εξυπηρέτηση βασίζεται στη σωστή νοοτροπία, στην κουλτούρα ηγεσίας, το ανθρώπινο δυναμικό και τις διαδικασίες μας.

Για μια ακόμη χρονιά η εμπειρία συμμέτοχής μας στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών ήταν θετική και ευελπιστούμε να προγραμματίσουμε και υλοποιήσουμε μεγαλύτερες δράσεις στο μέλλον!

Για την **ΚΑΥΚΑΣ** η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών της συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της καθώς και της συνολικής εμπειρίας του πελάτη.

Η εταιρεία θέλοντας να προάγει τον θεσμό και να τιμήσει τους ανθρώπους της «πρώτης γραμμής», κατά τη διάρκεια της Ε.Ε.Ε.Π. 2019, οργάνωσε ποικιλία εσωτερικών δράσεων. Παράλληλα πραγματοποίησε δράσεις στα καταστήματά της πανελλαδικά καθ' όλη τη διάρκεια της εβδομάδας, όπως εκδηλώσεις καθώς και κληρώσεις δώρων ενημερώνοντας τους πελάτες της για τον θεσμό.

ΚΑΥΚΑΣ

“Εξυπηρετούμε πάντα με χαμόγελο”

Λουκία Τσιμιτσέλη

Managing Director
LEAD ON BOARD INTERNATIONAL

Θανάσης Σακκάς

Senior Consultant Managing Director
LEAD ON BOARD INTERNATIONAL

Η **Lead On Board Intl** γιόρτασε με διάθεση “HUNTING EACH OTHER” activities στο Δέσιμο του στρατηγικού της συμμάχου με τους νέους Εσωτερικούς της Πελάτες

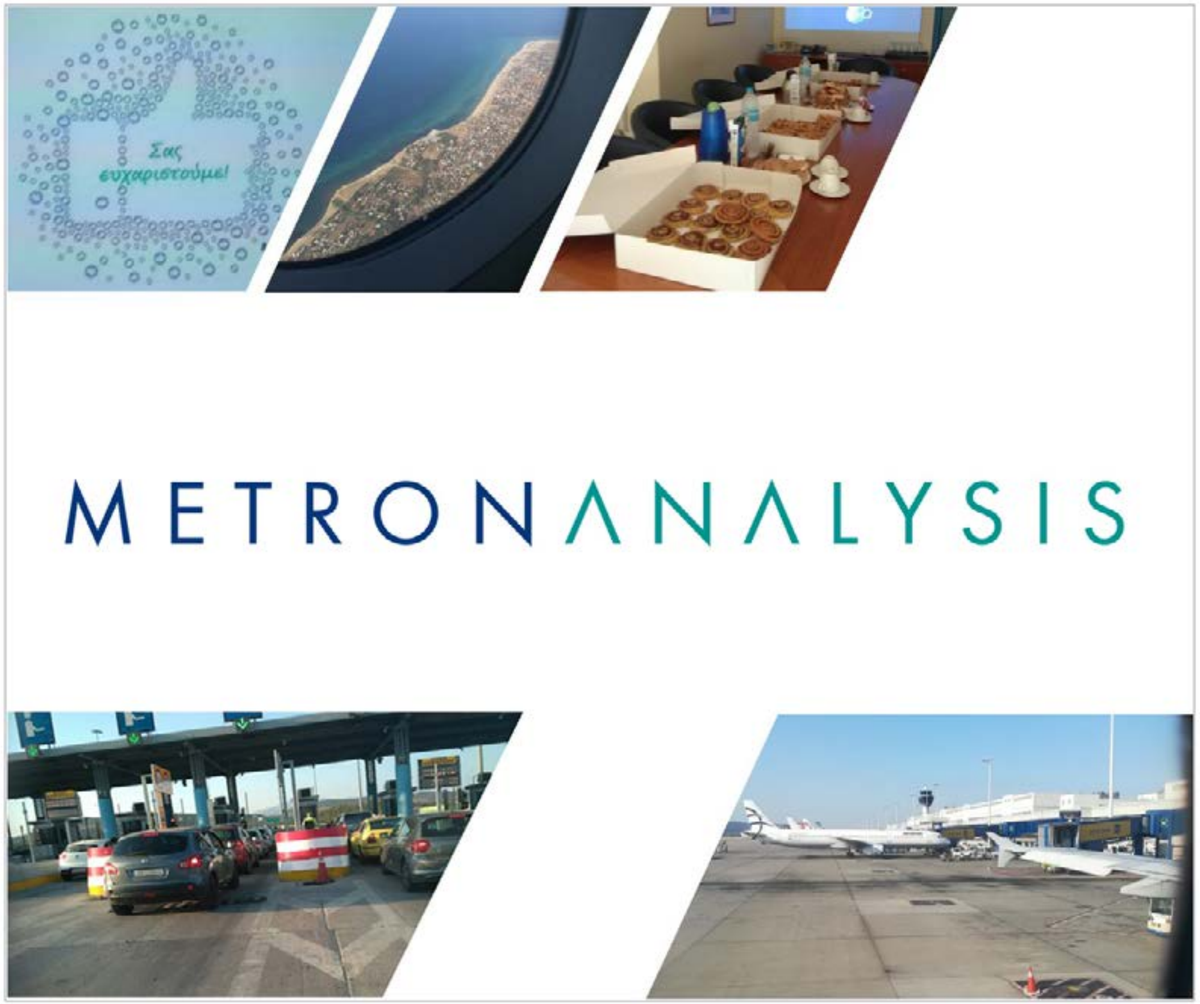
Περάσαμε όμορφα σε:

LIVE the experience of a Non Comprehensive INTERVIEW
Αποκλειστική ατομική συνάντηση με κάθε νέο συνεργάτη, συνταξιδεύοντας σε μια ελεύθερη συζήτηση για την καλύτερη γνωριμία τους, χωρίς επαγγελματικούς στόχους ή ευθύνες. Απλά, προσωπικούς!

TEAM SPIRIT DATA DRIVEN LIFE
Οργανώσαμε ομαδικές εξορμήσεις. Επισκεφτήκαμε εκθέσεις, μουσεία και συνέδρια σε ένα όχημα όλοι μαζί. Κάθε συνέδριο με διαφορετικό ρόλο για τα μέλη μας. Ο καθένας πήγε σε εντελώς διαφορετικό αντικείμενο από αυτό του ρόλου του. Ήταν διασκεδαστικό και εποικοδομητικό. Try it!

& TEAM AWARDING
Η Εθνική Εβδομάδα συμπίπτει πάντα με τη διεθνή αξιολόγηση των Εισηγητών μας για τη χρονιά που ολοκληρώνεται.
Μαζί με τη διεθνή διάκριση, γίνεται & η επιχειρησιακή αξιολόγηση των έργων μας, πάνω στην προσωπική προσφορά του καθένα στη δυναμική της Lead On Board Intl.
Ανυπομονούμε να σμίξουμε ξανά σε νέες δράσεις για την 2020 εβδομάδα!

Ανυπομονούμε να σμίξουμε ξανά σε νέες δράσεις για την 2020 εβδομάδα!



Γιορτάζουμε την Εξυπηρέτηση!

ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΕΙΕΠ

Για όλους εμάς στη **Metron Analysis** εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει, πέρα από ευγένεια, επαγγελματισμό, κατανόηση και ανταπόκριση, να γνωρίζεις τις υπηρεσίες που προσφέρεις σφαιρικά και εις βάθος διαφυλάσσοντας διαρκώς την αξιοπιστία τους και την ποιότητά τους.

Η εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας έκανε σοφότερους, καλύτερους στο να αναγνωρίζουμε τις μικρές λεπτομέρειες της δουλειάς μας, τις λεπτομέρειες που μεταφράζονται σε insights για τους πελάτες μας και τους κάνουν δυνατότερους, μαζί και εμάς, αντιμετωπίζοντας οι ίδιοι τις προκλήσεις που υπάρχουν στην καρδιά της δραστηριότητάς μας από διαφορετική σκοπιά, μελετώντας, διερευνώντας, αναλύοντας επιβραβεύοντας.
Η εμπειρία αυτή, άνοιξε την πόρτα για πολλές άλλες ακόμη να έπονται.

METRON ANALYSIS

Με τη συμμέτοχή όλης της ομάδας μας, γράψαμε μηνύματα σε καρτ ποστάλ τα οποία και αποτέλεσαν αφορμή για να θυμηθούμε αστείες, όμορφες καθώς και έντονες στιγμές, σχετικές τόσο με την ομάδας μας εσωτερικά όσο και με τους πελάτες. Παράλληλα, μας υπενθύμισε κάτι που όλοι όσοι εργαζόμαστε με πελάτες δεν πρέπει να ξεχνάμε ποτέ!

Είμαστε εδώ για να ακούμε, να κατανοούμε και να εξυπηρετούμε, όσο ακραίο, χιουμοριστικό ή έντονο είναι το αίτημα ενός πελάτη μας. Και καθώς μια εικόνα χίλιες λέξεις, ο λόγος στον φωτογραφικό φακό.

ΝΕΑ ΟΔΟΣ

“Η εξυπηρέτηση όπως θα ήθελες να είναι!”

Στη **Novibet** συμμετείχαμε για πρώτη φορά στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, προσφέροντας μια ξεχωριστή εμπειρία στους ανθρώπους που δουλεύουν καθημερινά στην “πρώτη γραμμή”. Πρωταγωνιστές οι ίδιοι, χωρίς ιεραρχία και τίτλους!

Βάλαμε τη θέση μας, στη θέση του πελάτη, παρέχοντας την εξυπηρέτηση που εμείς οι ίδιοι θα θέλαμε να έχουμε.

Με δράσεις που είχαν ως στόχο την ενίσχυση της ομαδικότητας και την ικανοποίηση των πελατών μας, η θετική ενέργεια που αποκομίσαμε ήταν τόσο έντονη που ανυπομονούμε για την επόμενη διοργάνωση!

NOVIBET

“Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2020 powered by nrg”

Στην **nrg** το 2019 για πρώτη χρονιά Γιορτάσαμε την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών! Εκφραστήκαμε με emoji, μοιράζοντας εμπειρίες, αναμνηστικά και δώρα! Υποδεχθήκαμε Συναδέλφους, Συνεργάτες, Πελάτες. Συμμετείχαμε σε ομαδικά παιχνίδια και διαγωνισμούς, κληρώσαμε μια βραδιά γευσιγνωσίας με τις υψηλότερες προδιαγραφές Εξυπηρέτησης!

Γιορτάσαμε ΟΛΟΙ μαζί το Πάθος μας για Συναισθηματική Εξυπηρέτηση. Θέσαμε στο επίκεντρο: τα Συναισθήματα μας & των Πελάτων μας! Στην #nrg άριστη εξυπηρέτηση είναι το χαμόγελο των Πελάτων μας!

Για το 2020 προετοιμάζουμε εκπλήξεις, ανυπομονώντας για την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών powered by nrg...

NRG TRADING HOUSE

Σοφία Στάμου

Διευθύντρια Επικοινωνίας
ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ

Η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι πλέον θεσμός. Για εμάς είναι αφορμή για μια συνολική ετήσια «ανασυγκρότηση» δυνάμεων. Φέτος επικεντρώσαμε σε δράσεις για την υγεία, τη διατροφή και την ψυχική ενδυνάμωση των εργαζομένων. Μεταξύ άλλων, υλοποιήσαμε μια ξεχωριστή δράση στο πλαίσιο της Family day: Τα παιδιά εμπνεύστηκαν από την τέχνη του Graffiti και, υπό την καθοδήγηση καλλιτεχνών της Street Art, δημιούργησαν έργα τα οποία εκτίθενται στους χώρους εργασίας της **Ολυμπίας Οδού**. Έτσι, ομορφαίνει η καθημερινότητά μας και παίρνουμε «ανάσες» από χρώμα και έμπνευση όλο το χρόνο.

Ματθαίος Ματθαίου

Sales Operations Director
ΟΠΑΠ

“Τα πάντα για τον πελάτη”

Στρατηγική προτεραιότητα του **ΟΠΑΠ** είναι ο πελάτης να βρίσκεται πάντα στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων μας. Στο πλαίσιο αυτό, συμμετείχαμε με ενθουσιασμό στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά.

Μέσα από διάφορες δράσεις, μεταφέραμε τη «φωνή» του πελάτη στον οργανισμό και μοιραστήκαμε γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές για την εξυπηρέτηση τους. Ταυτόχρονα, επιβραβεύσαμε τους ανθρώπους που υποστηρίζουν τους πελάτες μας και εστιάσαμε σε ενέργειες που ενισχύουν την εμπειρία των πελατών από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του ΟΠΑΠ.

Βάσια Κοντιζά

HR & Corporate Administration Officer
ΟΤΕ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

(1η θέση στον ενδοεταιρικό διαγωνισμό συγγραφής κειμένου με θέμα την Εξυπηρέτηση του Πελάτη)

“Προστατεύουμε, Φροντίζουμε, Νοιαζόμαστε”

Η ποιότητα της εξυπηρέτησης του πελάτη ξεκινά από την Ενσυναίσθηση…

Αν μπορούσαμε να μπαίνουμε στη θέση του πελάτη, του συντρόφου, του παιδιού, του συνανθρώπου μας ανά πάσα ώρα και στιγμή, ο κόσμος μας θα ήταν πολύ καλύτερος.

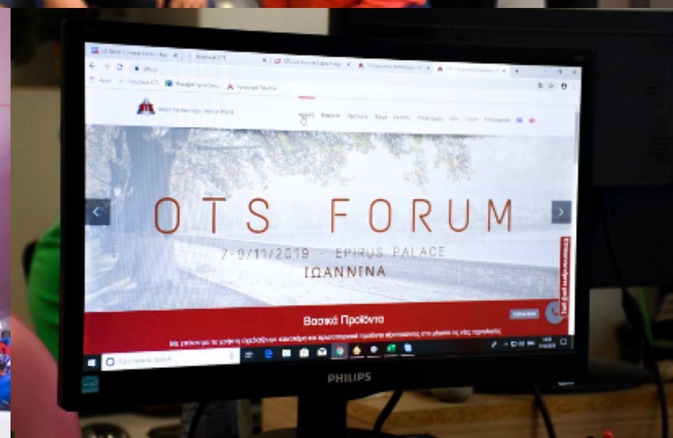
Το πραγματικό νοιάξιμο για τον συνάνθρωπο είναι αυτό που σε διαφοροποιεί ως άνθρωπο και ως επαγγελματία. Αυτό το πραγματικό ενδιαφέρον είναι που κάνει τον πελάτη να σε εμπιστεύεται, να σε επιλέγει ξανά και ξανά, να παραμένει πιστός σε εσένα, να σε θεωρεί άνθρωπό του...

Έφη Τιτοπούλου

Contact Center Manager
OTS

“Καινοτομούμε με Πάθος”

Ο θεσμός της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών στόχο έχει την ανάδειξη του ζωτικού ρόλου της εξυπηρέτησης αλλά και την επιβράβευση των ανθρώπων που εργάζονται καθημερινά για την υποστήριξη του πελάτη. Στην **OTS** έχουμε δημιουργήσει την κατάλληλη ομάδα και έχοντας κοινούς στόχους και όραμα προχωράμε μαζί. Έχουμε πάθος για αυτό που κάνουμε. Το ΕΙΕΠ μας βοηθάει να ενισχύσουμε το ηθικό των εργαζομένων και να αναδείξουμε τα επιτεύγματά τους. Με την Γιορτή αυτή αναγνωρίζεται ο ρόλος των ανθρώπων της «πρώτης γραμμής» και ενδυναμώνεται η ικανοποίηση του εξωτερικού και του εσωτερικού πελάτη. Ευχαριστούμε το ΕΙΕΠ που μας το υπενθυμίζει και μας επιβραβεύει μέσω της **Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης**



Φοίβος Κωνσταντίνου

Head Customer Care & E-commerce
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

Η **Παπαστράτος** συμμετείχε, για τρίτη χρονιά, στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης πελατών προσκαλώντας για πρώτη φορά καταναλωτές για μια αποκλειστική ξενάγηση στο εργοστάσιό μας στον Ασπρόπυργο, το οποίο εδώ και τρία χρόνια έχει μετατραπεί σε μονάδα παραγωγής των θερμαινόμενων ράβδων καπνού HEETS για το IQOS.

Στόχος και προτεραιότητά μας είναι ο διάλογος με τους καταναλωτές, προκειμένου να συνεχίσουμε -λαμβάνοντας υπόψιν την γνώμη τους και τιμώντας την εμπιστοσύνη που μας δείχνουν- να βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας. Δεσμευόμαστε ότι και το 2020 θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε #prostokalytero, αναγνωρίζοντας και επιβραβεύοντας τις προσπάθειες των ανθρώπων που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης.

Βαγγέλης Μουστάκας

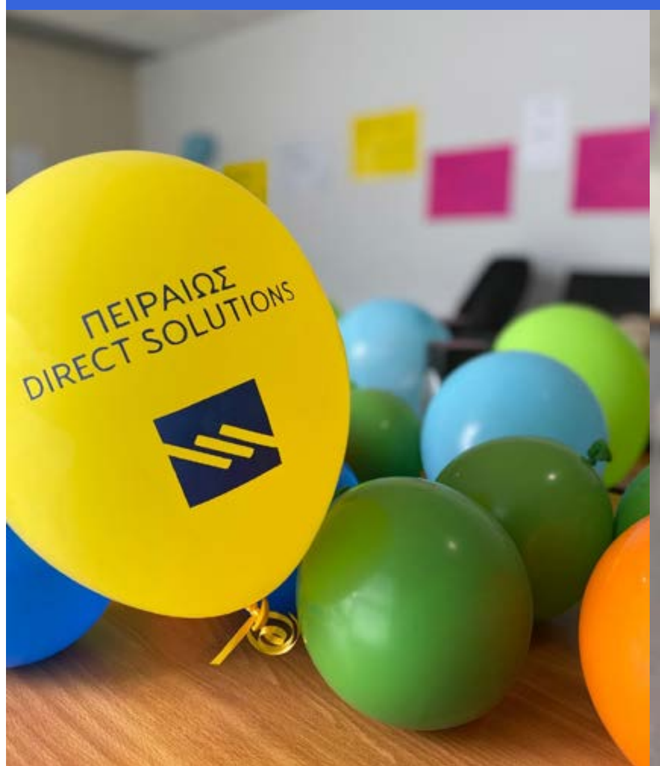
Διευθύνων Σύμβουλος
ΠΕΙΡΑΙΩΣ DIRECT SOLUTIONS

Η **Πειραιώς Direct Solutions** γιόρτασε για δεύτερη χρονιά την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Κατά τη διάρκεια της εβδομάδας, αναδείξαμε τις αξίες μας, ενδυναμώσαμε την ομαδικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των ανθρώπων μας, αξιοποιώντας την πολύχρονη εμπειρία μας και εστιάζοντας στον ανθρώπινο παράγοντα.

Μέσα από τις δράσεις που υλοποιήσαμε, καταφέραμε να αναδείξουμε με τον καλύτερο τρόπο την κουλτούρα μας, την πελατοκεντρική φιλοσοφία μας και την σταθερή αφοσίωσή μας στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης στους πελάτες μας.

Αναμένουμε με ιδιαίτερη χαρά την επόμενη διοργάνωση που πλέον αποτελεί θεσμό για εμάς και μία επιπλέον ευκαιρία να γιορτάσουμε τον ζωτικό μας ρόλο στην εξυπηρέτηση πελατών!



Ιωάννης Μποζοβίτης

Sales & HR Director
PRAKTIKER HELLAS

“Στην Praktiker οι προετοιμασίες για την ΕΕΕΠ 2020 ξεκίνησαν.”

Για εμάς στην **Praktiker Hellas**, η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι για 6 συνεχόμενες χρονιές μια μοναδική γιορτή, όπου αυξάνονται οι χτύποι της καρδιάς μας, μοιραζόμαστε πολλές εμπειρίες και μετράμε πολλά χαμόγελα! Από χαρούμενους εργαζόμενους, για την αναγνώριση των προσπαθειών τους, τις εκπλήξεις και τις εμπειρίες που ζουν καθημερινά, χαρούμενους πελάτες, για τις όμορφες εμπειρίες τους στα καταστήματά μας και χαρούμενους συνεργάτες, με τους οποίους ετοιμάζουμε τις πιο ξεχωριστές εμπειρίες γνώσης, γεύσης και δημιουργίας.

Σε κάθε ΕΕΕΠ καταφέρνουμε να γιορτάζουμε και να μοιραζόμαστε την αγάπη μας να ανταποκρινόμαστε καθημερινά σε όλους τους ανθρώπους! Ανυπομονούμε για την επόμενη, τον Οκτώβριο του 2020 και ξεκινάμε ήδη τις προετοιμασίες!

PressiousArvanitidis®
Print your mind

ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΙΕΠ

7-12 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2019

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΜΕ!

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΣΑΣ

Με moto τη λέξη «Συμμετέχουμε», οι άνθρωποι της **PressiousArvanitidis** συμμετείχαν στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και σε μία σειρά από δράσεις που είχαν στο επίκεντρο τους πελάτες, αλλά και τους ίδιους τους ανθρώπους της εταιρείας!

Job rotation, εσωτερικοί διαγωνισμοί, αποστολή ευχαριστήριων μηνυμάτων προς τους πελάτες ήταν μερικές από τις δράσεις που πραγματοποιήθηκαν, ενώ η Εβδομάδα ολοκληρώθηκε και κορυφώθηκε με την μετεγκατάσταση του Εμπορικού τμήματος, καθώς και του τμήματος ψηφιακών εκτυπώσεων της εταιρείας σε ένα νέο χώρο επί της Λεωφόρου Κηφισίας.

PRESSIOUS ARVANITIDIS

Ιωάννα Κωτσόγιαννη

Γενική Διευθύντρια
PROSVASIS

Η **Prosvasis**, συμμετείχε για πρώτη φόρα στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών! Η εβδομάδα αυτή, ήταν γεμάτη δράσεις και εκπλήξεις, τόσο για εμάς, όσο φυσικά και για τους πελάτες μας.

Η συμμετοχή μας στο θεσμό, αποτελεί μία ακόμη επιβεβαίωση της δέσμευσής μας απέναντι στους πελάτες μας για ποιοτικότερη εξυπηρέτηση. Με περισσότερα από 20 χρόνια δραστηριοποίησης σε έναν από τους πιο απαιτητικούς κλάδους της αγοράς, η δέσμευσή μας για μοναδική εξυπηρέτηση παραμένει σταθερά σε προτεραιότητα. Οι άνθρωποί μας, δεν προσφέρουν απλά υψηλά επίπεδα υποστήριξης σε πελάτες και συνεργάτες, επιζητούν την ουσιαστική ικανοποίησή τους σε ολόκληρο το «ταξίδι τους» μαζί μας, σε κάθε σημείο επαφής.

Ειρήνη Βασιλάτου

Customer Service Supervisor
PROTERGIA

“Φωτίζουμε κάθε σας ανάγκη”

Στην **Protergia**, δίνουμε μεγάλη βαρύτητα στην άριστη εξυπηρέτηση των συνδρομητών μας, γι’ αυτό συμμετείχαμε με ενθουσιασμό στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, εμπειρία που συνέβαλε στην ενίσχυση της επιδιωκόμενης κουλτούρας συνεργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκαν ομάδες που ασχολήθηκαν με δράσεις για την ενίσχυση της συμμετοχής και της δημιουργικότητάς των ανθρώπων μας ενώ ήταν και μια ευκαιρία αλληλεπίδρασής με ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Ευελπιστούμε στη συνέχιση του θεσμού με γνώμονα την παροχή ακόμα πιο ευχάριστων εμπειριών στους ανθρώπους μας και τους πελάτες μας

Αλεξάνδρα Λύγγρη

Υπεύθυνη Ανθρώπινου Δυναμικού
Παιδικά Χωριά SOS Ελλάδος

RESPONSE

Η εκπαιδευτική συνάντηση με θέμα την Εξυπηρέτηση Εσωτερικού Πελάτη και Δωρητή, ήταν πρωτίστως μια πλούσια εκπαιδευτική εμπειρία. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να αποκτήσουν μια κοινή κατανόηση και κοινά εργαλεία για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των ανθρώπων που έρχονται κοντά μας, **ακούγοντας για να καταλάβουν και καταλαβαίνοντας τι ακούν**.

Η προσέγγιση της εκπαίδευσης είναι ανθρώπινη και ενδυναμωτική ώστε όλοι να αισθανθούν ασφαλείς με αυτά που γνωρίζουν, ανοιχτοί να μιλήσουν για αυτά που τους δυσκολεύουν, ώστε τελικώς να υποδεχτούν και να κατακτήσουν νέες προσεγγίσεις στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση. Ευχαριστούμε από καρδιάς την **Response** για τη γενναιόδωρη προσφορά της.

Γιώργος Ανδρεαδάκης

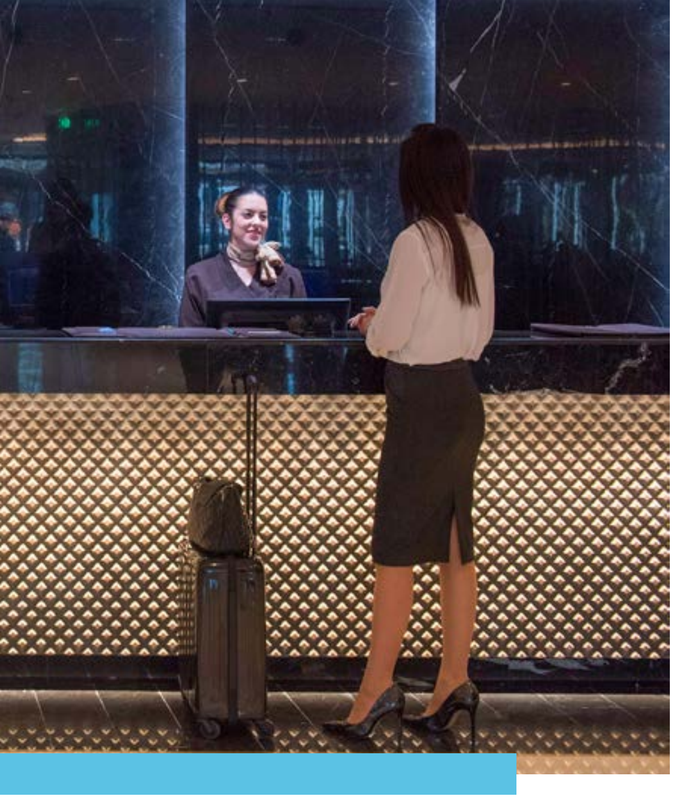
Head of Customer Service
SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS

“Στην Samsung κάθε εβδομάδα είναι Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών!”

Η **Samsung Electronics Hellas** συμμετείχε για 3η συνεχόμενη χρονιά στην Ετήσια Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών που διοργανώνει το ΕΙΕΠ.

Απευθυνόμενοι τόσο στους εσωτερικούς όσο και στους εξωτερικούς μας πελάτες, γιορτάσαμε τον συγκεκριμένο θεσμό σε συνεργασία με τα Εξουσιοδοτημένα Επισκευαστικά Κέντρα και το Τηλεφωνικό Κέντρο.

Συνεχίσαμε την παράδοση μέσα από δράσεις, ενέργειες και πολλά δώρα, προσπαθώντας έτσι με την σειρά μας να συμβάλλουμε με τον δικό μας τρόπο στην γιορτή προς τιμήν της Εξυπηρέτησης Πελατών.



Το **Sofitel Athens Airport** έδωσε και πάλι δυναμικά το παρόν στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019. Όπως κάθε χρόνο, διοργανώθηκαν δημιουργικές δράσεις για το προσωπικό αλλά και τους πελάτες του ξενοδοχείου.

Σεμινάρια ξενοδοχειακού ενδιαφέροντος (Upselling, Appearance & Attitude) διοργανώθηκαν για προσωπικό εκείνη την εβδομάδα. Παράλληλα, προωθήθηκε με επιτυχία το μήνυμα πως η ικανοποίηση των πελατών είναι βασική μας προτεραιότητα, καλώντας τους επισκέπτες σε κάθε ευκαιρία της διαμονής τους να μας τροφοδοτούν με τα σχόλια και την κριτική τους.

SOFITEL ATHENS AIRPORT

Αθανάσιος Τσακούμης

Director of Professional Services and Support department
SOFTOMOTIVE

“Η επιτυχία κρύβεται στο να κάνεις απλά πράγματα με εξαιρετικό τρόπο”

Η **Softomotive** ταγμένη στην πολύ υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση των πελατών της ανά τον κόσμο γιόρτασε το 2019 το θεσμό της Εθνικής Βδομάδας Εξυπηρέτησης πελατών.
Στα πλαίσια των εορτασμών της επικοινωνήθηκαν εντός της εταιρείας τα επιτεύγματα της εταιρείας, οι διεθνείς τάσεις στο κομμάτι της εξυπηρέτησης πελατών καθώς και οι καλές πρακτικές που πρέπει να ακολουθούνται από όλα τα τμήματα της εταιρείας στα πλαίσια της βελτίωσης της ικανοποίησης των πελατών μας που αποτελεί βασικό πυλώνα της φιλοσοφίας του οργανισμού.

Παναγιώτης Αντωνόπουλος

Διευθυντής Υπηρεσιών
SOFTONE TECHNOLOGIES

Η **SoftOne**, συμμετείχε φέτος για πρώτη φορά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών. Η συμμετοχή μας στο θεσμό αποτέλεσε μία εξαιρετική ευκαιρία να αναδείξουμε το ζωτικό ρόλο της Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών, αλλά και να επιβραβεύσουμε το έργο των ανθρώπων μας οι οποίοι εργάζονται καθημερινά για την εξυπηρέτηση και υποστήριξη του οικοσυστήματος της εταιρείας μας.

Στο πλαίσιο της συμμετοχής μας, διεξήχθη έρευνα ικανοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών ενώ διοργανώθηκαν συναντήσεις γνωριμίας των ανθρώπων της διεύθυνσης υποστήριξης με πελάτες και μέλη του δικτύου μας.

Ευχαριστούμε το ΕΙΕΠ για τη δυνατότητα να αναδείξουμε την πελατοκεντρική κουλτούρα της εταιρείας, αναμένοντας με ανυπομονησία την επόμενη διοργάνωση.

Μαρίλεια Αντωνίου

Recruiting coordinator
UPCOM

“Συνεργαζόμαστε-Εξυπηρετούμε-Γιορτάζουμε!”

Στην **Upcom**, γιορτάσαμε για 3η συνεχόμενη χρονιά την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, η οποία πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Ε.Ι.Ε.Π την εβδομάδα 7-11/10/2019.

Η Εβδομάδα αυτή, αποτελεί κάθε χρόνο για εμάς την ιδανική αφορμή, ώστε να δημιουργούμε ξεχωριστές δράσεις, ενέργειες και εκδηλώσεις, που συσπειρώνουν όλους τους ανθρώπους της εταιρείας μας και ταυτόχρονα αναδεικνύουν την κουλτούρα του οργανισμού μας, ενισχύοντας το ηθικό των εργαζομένων μας, αναπτύσσοντας παράλληλα το ομαδικό πνεύμα και τη συνεργασία! Είναι μια καλή ευκαιρία να «ΓιορτάΖουμε» κάθε χρόνο την εξυπηρέτηση πελατών όλοι μαζί και ανυπομονούμε για τη συμμετοχή μας στη φετινή διοργάνωση!

Mary Georgoudaki

Customer Service Manager
VARIO

“Μια εταιρεία όλα όσα χρειάζεστε”

Στη **Vario** γιορτάζοντας για πρώτη φορά την Εθνική εβδομάδα εξυπηρέτησης ήταν για εμάς μια ξεχωριστή εμπειρία να ενεργοποιηθούμε με ποικίλες δράσεις για τους πελάτες και τους ανθρώπους μας.

Η ομαδικότητα, το χαμόγελο, η επιβράβευση και η θετική επίδραση ήταν οι πρωταγωνιστές εκείνων των ημερών οι οποίες εξελίχθηκαν σε μια μόνιμη κατάσταση για όλους εμάς.

Με αφετηρία το μήνυμά μας «Μια εταιρεία όλα όσα χρειάζεστε» προσδοκούμε για μια ξεχωριστή και κυρίως γιορτινή Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και το 2020.

Χριστίνα Παρασκευοπούλου

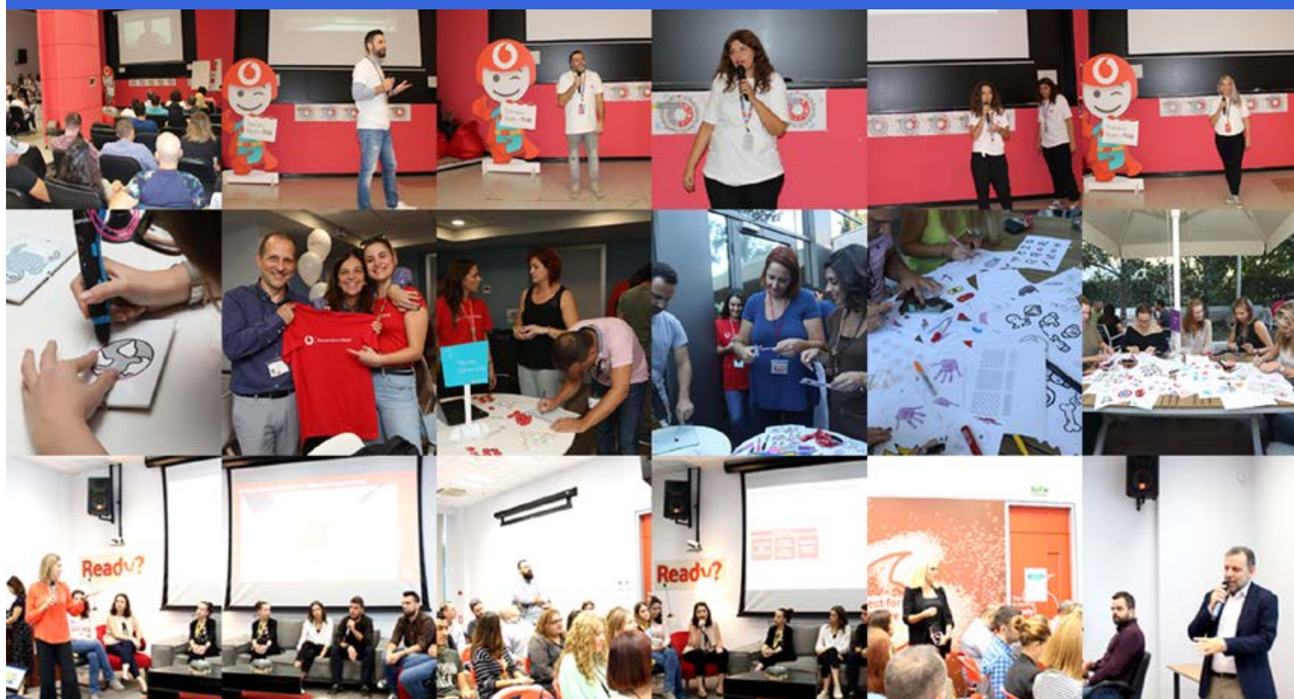
Διευθύντρια Εμπορικών Λειτουργιών
VODAFONE

“Οι άνθρωποι της εξυπηρέτησης πελατών, υποστηρίζουν καθημερινά το όραμα μας να είμαστε η κορυφαία εταιρεία επικοινωνίας σε έναν κόσμο που διαρκώς επικοινωνεί περισσότερο και να γίνουμε ο κορυφαίος πάροχος συνολικών επικοινωνιακών λύσεων, με κύριο άξονα την άριστη εμπειρία των πελατών μας ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους!”

Γιορτάσαμε με δημιουργικές δράσεις και πολλά δώρα για τους ανθρώπους μας. Τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής. Η Εθνική Εβδομάδα στη **Vodafone** ξεκίνησε με τον θεσμό του #Voiceof theFrontliner!

Οι άνθρωποι μας ήταν στο επίκεντρο μεταφέροντας σε όλο τον Οργανισμό τον παλμό από τους πελάτες μας.
Την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελάτών οι άνθρωποι μας εμπνεύστηκαν από τις ιδέες που έχουν υλοποιηθεί από μαθητές στην Ελλάδα και δημιούργησαν και οι ίδιοι. Όταν η δημιουργικότητα συναντά την τεχνολογία και την επιστήμη ένα καλύτερο αύριο γεννιέται!

Οι άνθρωποι της εξυπηρέτησης πελατών, υποστηρίζουν καθημερινά το όραμα μας να είμαστε η κορυφαία εταιρεία επικοινωνίας σε έναν κόσμο που διαρκώς επικοινωνεί περισσότερο και να γίνουμε ο κορυφαίος πάροχος συνολικών επικοινωνιακών λύσεων, με κύριο άξονα την άριστη εμπειρία των πελατών μας ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους!



ΓιορτάZOYME την Εξυπηρέτηση και το 2020!

ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΕΙΕΠ

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

www.customerservice.gr | www.csweek.gr