

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρίτη 12 Μαρτίου 2019

**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών: Δράσεις εκπαίδευσης και δικτύωσης για επαγγελματίες Εξυπηρέτησης Πελατών**

*Η νέα χρονιά ξεκίνησε δυναμικά με 2 Breakfast Meetings!*

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)**, στο πλαίσιο της διάχυσης εξειδικευμένης γνώσης και καλών πρακτικών στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών, καθώς και δικτύωσης των στελεχών του χώρου, **ξεκίνησε δυναμικά τις δράσεις του για το 2019** με τη διοργάνωση δύο Breakfast Meetings, στα οποία συμμετείχαν πάνω από **100 στελέχη Εξυπηρέτησης Πελατών**.

**Τα** **CEO & Customer Service Champion Breakfasts αποτελούν βασικό άξονα της δραστηριότητας του ΕΙΕΠ**, ενισχύοντας τη σχέση μεταξύ των Μελών του, με στόχο την ανταλλαγή απόψεων, τη δικτύωση των επαγγελματιών και την παροχή εξειδικευμένης γνώσης μέσω στοχευμένης θεματολογίας. Το πρώτο CEO Breakfast αφορούσε τη δυναμική του Cyber Attack, με ομιλίααπό τον πλέον **εξειδικευμένο σε θέματα cyber attacks στο ΝΑΤΟ, κ. Εμμανουήλ Χριστοφή,** MScEE, PMP, CISM NATO S.H.A.P.E. (Supreme Headquarters Allied Powers Europe), J6 / Cyber Defense Operational Requirements, και το CS Champion Breakfast αφορούσε το Coaching με εισήγηση από την **κα. Γεωργία Βλάχου** ACC, MBA, BBA Personal, Business & Team Coach, NLP Practitioner & People Success Officer, **Rethink Business Lab**.

Οι παραπάνω δραστηριότητες **αποτελούν μέρος μίας σειράς** **προνομίων για τα μέλη του ΕΙΕΠ** όπως:

* Πρωινές συναντήσεις, CEO και Customer Service Champion Activities για ανώτατα στελέχη.
* Εκπαιδευτικές ημερίδες, case studies, ομάδες εργασίας και study tours.
* Εκπτώσεις σε επιμορφωτικά προγράμματα, σεμινάρια και σε Συνέδρια.
* Επαγγελματική δικτύωση σε διαφορετικούς κλάδους σε όλα τα εταιρικά επίπεδα.
* Συμμετοχή σε κορυφαίες δράσεις του ΕΙΕΠ όπως η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, οι Customer Service Open Days και τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.

Το πλάνο των δράσεων του 2019 συνεχίζει με έντονους ρυθμούς (αυξητικά και ποιοτικά), ενώ το **2018 ολοκληρώθηκε με εξαιρετικά αποτελέσματα**. Οι δράσεις του ΕΙΕΠ σε αριθμούς για το 2018:

* 50 δράσεις
* 5000 συμμετοχές στελεχών
* 88 εταιρείες συμμετείχαν στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών
* 22 φιναλίστ & 11 νικητές στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών
* 2 Συνέδρια
* Πάνω από 100 συμμετοχές εταιρειών στις Customer Open Days
* 3 ημερίδες εκτός Αθηνών (Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Κρήτη)
* 30 εκπαιδευτικά Workshops
* 7 Breakfasts
* 5 κύκλοι εξειδικευμένων προγραμμάτων σε συνεργασία με το ALBA

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών μπορείτε να επισκεφτείτε το [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr) ή να το ακολουθήσετε στο [Linkedin](https://www.linkedin.com/in/%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%BF-%CE%B9%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%84%CE%BF-%CE%B5%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82-%CF%80%CE%B5%CE%BB%CE%B1%CF%84%CF%89%CE%BD-44a8a71/) και το [Facebook](https://www.facebook.com/eiepCX/).

*Για περισσότερες πληροφορίες για τους δημοσιογράφους: Σύλβια Κοτρώτσου VALUECOM, T: 210 32 52 103 (εσωτ. 122), E:* *sylvia\_kotrotsou@valuecom.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. 2106686370| 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, 111 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.