

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Τρίτη 16 Απριλίου 2019

**Customer Service Open Days: Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών δίνει πρόσβαση στις καλύτερες πρακτικές Εξυπηρέτησης της αγοράς**

*11 Χρόνια – 143 Δράσεις – 6.050 Συμμετοχές*

Με μεγάλη επιτυχία διοργανώθηκαν για 11η χρονιά οι **«Customer Service Open Days»** από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), από τις 8 έως τις 12 Απριλίου 2019**.Οι «Customer Service Open Days» έχουν στόχο να ενισχύσουν την **ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών Εξυπηρέτησης Πελατών,** μέσα από τη δικτύωση των ενδιαφερομένων με κορυφαίες εταιρείες και επαγγελματίες του κλάδου.

Πραγματοποιώντας Workshops, Study Tours, Παρουσιάσεις, Case Studies, CEO Breakfasts & Customer Service Champion Breakfasts, **το ΕΙΕΠ ενισχύει την υιοθέτηση επιτυχημένων πρακτικών, προωθεί τη δικτύωση των επαγγελματιών της Εξυπηρέτησης Πελατών και προσφέρει εξειδίκευση** στην αποτελεσματική Εξυπηρέτηση, μέσα από την εκπαίδευση.

Κατά τη διάρκεια των «Customer Service Open Days 2019», διοργανώθηκαν 11 εκπαιδευτικές δραστηριότητες από εταιρείες διαφορετικών κλάδων της αγοράς, στις οποίες συμμετείχαν πάνω από 400 στελέχη και ενδιαφερόμενοι για την Εξυπηρέτηση Πελατών.

Το ΕΙΕΠ **θέτοντας ακόμη πιο υψηλούς στόχους** **και «χτίζοντας» στέρεες και μακροχρόνιες σχέσεις** με τα Μέλη του, αποφάσισε φέτος να διαφοροποιηθεί από τις προηγούμενες χρονιές. Κάλεσε αποκλειστικά και μόνο εταιρείες μη μέλη να παρουσιάσουν τις πρακτικές που ακολουθούν στις εταιρείες τους και η ανταπόκριση καθ’ όλη την εβδομάδα ήταν εντυπωσιακή.

Αναλυτικά οι δράσεις που πραγματοποιήθηκαν:

1. Case Study, “Successful onboarding and professional development in Webhelp” - **WEBHELP**.
2. Workshop, "Exploring the values of Customer Service Leadership: A snapshot" - **Alba Graduate Business School, The American College of Greece**.
3. CEO Breakfast, "The Age of Assistance" - **Γρηγόρης Ζαριφόπουλος, Regional Director για την Νοτιοανατολική Ευρώπη, Google**.
4. Case Study, “Η καινοτομία στην εμπειρία της εξυπηρέτησης του πελάτη” - **ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ.**
5. CS Champion Breakfast, "Μπορεί κανείς να κάνει την εμπειρία γνώση και να την μεταλαμπαδεύσει στη συνέχεια; Αρκεί άραγε η εμπειρία; Πόσο διδακτική μπορεί να είναι; Κι αν ναι διδάσκεται η εμπειρία;" - **Στάθης Παπαχριστοφίλου, Principal Trainer.**
6. Study Tour, "Βελτιώνοντας την Εξυπηρέτηση Πελατών μέσα από την ανατροφοδότηση" **- THE LOCK ESCAPE GAMES**.
7. Workshop, "Βασικές αρχές Πολιτικής Ασφαλείας και εφαρμογής της στην εξυπηρέτηση του καταναλωτή" **- METRIC GLOBAL NETWORK**.
8. Workshop, "GDPR at your service" **- PRIORITY QUALITY CONSULTANTS SA**.
9. Workshop, "Σχεδιασμός και Υλοποίηση Ερευνών Μυστικών Επισκέψεων (Mystery Shopping). Μύθοι και πραγματικότητα" - **INVISION CONSULTING SA**.
10. Workshop, "Ο εαυτός μου ως εργαλείο για την εξυπηρέτηση πελατών" **- ΜΕΣΟΓΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ** Κε.Δι.βι.Μ.
11. Study Tour, "Η σχέση του χώρου και του ανθρώπου για μια ανανεωτική εμπειρία πελάτη" - **Galerie de Beauté**.

Μάθετε περισσότερα στο [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr)

*Για περισσότερες πληροφορίες για τους δημοσιογράφους: Σύλβια Κοτρώτσου VALUECOM, T: 210 32 52 103 (εσωτ. 122), E:* [*sylvia\_kotrotsou@valuecom.gr*](mailto:sylvia_kotrotsou@valuecom.gr)

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

**Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:**

**Αναστασία Γεωργοπούλου, Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών - Operations Executive, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686373| e-mail: 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, 114 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.