

ΚΑΛΩΣΟΡΙΖΟΥΜΕ ΤΑ 7 ΝΕΑ ΜΕΛΗ ΜΑΣ



ΚΥΤΑ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ Α.Ε.

Η **Cyta**, ο Εθνικός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Κύπρου, με 50ετή παρουσία και εμπειρία στις τηλεπικοινωνίες και σημαντικές διεθνείς διακρίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών του, προσφέρει υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών για ιδιώτες και επιχειρήσεις και στην Ελλάδα μέσω της θυγατρικής του, Cyta Ελλάδος.

Η **Cyta** ξεκίνησε την εμπορική της δραστηριοποίηση στην Ελλάδα τον Οκτώβριο του 2008 και έκτοτε γνωρίζει εντυπωσιακούς ρυθμούς ανάπτυξης. Μέσω του μεγάλου ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών στην Ελλάδα, μήκους άνω των 2.500 χλμ., της πρωτοποριακής πλατφόρμας υπηρεσιών που διαθέτει και των εσωτερικών εξειδικευμένων τμημάτων υποστήριξης, μπορεί να ανταποκριθεί με άνεση στις αυξημένες και μεταβαλλόμενες ανάγκες των οικιακών Πελατών της αλλά και κάθε επιχείρησης, ανεξαρτήτως μεγέθους.

Η πολύ καλή πορεία της εταιρείας στην Ελλάδα αλλά και η ανταγωνιστικότητά της επιβεβαιώνεται και από τον ιδιαίτερα υψηλό αριθμό Πελατών, ο οποίος

ξεπερνά τους 247.000 και συνεχίζει να αυξάνεται καθημερινά. Η εντυπωσιακή ανάπτυξη της **Cyta** στην Ελλάδα θεωρείται, μεταξύ άλλων, αποτέλεσμα των προσεκτικών και σταθερών βημάτων και της διαφοροποιημένης τοποθέτησής της, με **εστίαση στον Πελάτη** και με **επίκεντρο τον Άνθρωπο**.

Σύμφωνα με την εταιρεία, «η αφοσίωση της **Cyta** στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη τεκμηριώνεται από τις υψηλές επενδύσεις για τη δημιουργία ιδιόκτητου στόλου τεχνικών, την ανάπτυξη αλυσίδας ιδιόκτητων καταστημάτων εξυπηρέτησης Πελατών στις περιοχές δραστηριοποίησης καθώς και από τα προσωποποιημένα προϊόντα εστιασμένα στις πραγματικές ανάγκες των Πελατών». Αξιίζει να αναφερθεί ότι τα 2/3 του δυναμικού της εταιρείας εργάζονται στην Εξυπηρέτηση μετά την πώληση με στόχο την καταγραφή και τη συνεχή ικανοποίηση των αναγκών τους. Διευκρινίζεται άλλωστε ότι «**στόχος της Cyta** δεν υπήρξε απλώς η απόκτηση νέων Πελατών, αλλά η δημιουργία δεσμών εμπιστοσύνης με ευχαριστημένους Πελάτες, οι οποίοι αποτελούν και το βασικότερο μοχλό ανάπτυξης της εταιρείας».

Σχετικά με την πρωτοβουλία εγγραφής της στο Ε.Ι.Ε.Π. η εταιρεία ανέφερε ότι η συμμετοχή της στις δραστηριότητες ενός Οργανισμού που συνδέεται απόλυτα με την **Εξυπηρέτηση Πελατών**, θεωρήθηκε στρατηγικής σημασίας. «Η προσήλωση στην εξυπηρέτηση του Πελάτη παρα-

μένει προτεραιότητα της εταιρείας από τα πρώτα της βήματα. Επομένως, ένας φορέας όπως το Ε.Ι.Ε.Π., μέσω του οποίου διακινείται τεχνογνωσία και διαχέεται πληροφόρηση για τις νεότερες τάσεις μέσα από παρουσιάσεις τοπικών και διεθνών case studies, βοηθά στη συνεχή εξέλιξη», διευκρινίζεται χαρακτηριστικά. Σύμφωνα με την εταιρεία μάλιστα, όλα τα μέλη του Ε.Ι.Ε.Π. – είτε δραστηριοποιούνται στον ίδιο κλάδο, είτε όχι – πρέπει να έχουν ένα κοινό στόχο: την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των Πελατών τους.

Όπως χαρακτηριστικά δηλώνει η εταιρεία η δραστηριότητα του Οργανισμού και οι θεσμοί που έχει καθιερώσει, όπως η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, το Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών καθώς και τα σεμινάρια που διοργανώνει, συμβάλλουν σημαντικά στη συνεχή ενημέρωση, εκπαίδευση, εξέλιξη και βελτίωση της Εξυπηρέτησης του Πελάτη, στην Ελλάδα. Όσον αφορά στις μελλοντικές προσδοκίες της από το Ε.Ι.Ε.Π. η **Cyta** θεωρεί σημαντικότερη τη συνέχιση της επικέντρωσης του Ινστιτούτου στον παραπάνω στόχο, με τον ίδιο ζήλο και την ίδια δυναμικότητα, ώστε να αναδειχθούν τα θετικά στοιχεία της ελληνικής, επιχειρηματικής αγοράς αλλά και όλων των στελεχών που εργάζονται σκληρά με καθημερινό στόχο την **Ποιοτική Εξυπηρέτηση**.



DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

DHL Express: Ο ειδικός στις Διεθνείς Ταχυμεταφορές

Η **DHL** ανήκει στον όμιλο των Γερμανικών Ταχυδρομείων (Deutsche Post DHL) αποτελώντας την καλύτερη εταιρεία παγκοσμίως στη βιομηχανία των Logistics. Διαθέτει ένα παγκόσμιο δίκτυο 120.000 προορισμών, ενώνοντας 220 χώρες και περιοχές.

Στην Ελλάδα, η **DHL Express** ιδρύθηκε το 1978 και έως σήμερα διατηρεί το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς στον χώρο των Διεθνών Ταχυμεταφορών, παρέχοντας εξειδικευμένες υπηρεσίες που καλύπτουν ανάγκες εισαγωγών και εξαγωγών των μεγαλύτερων εμπορικών κλάδων στη χώρα μας όπως οι τράπεζες, η ναυτιλία, η κλωστοϋφαντουργία, εταιρείες υψηλής τεχνολογίας και φαρμακοβιομηχανίες.

Προκειμένου να δηλώνουμε «παρών» στις ανάγκες των 4.000 και πλέον Πελατών τους στην Ελλάδα, η **DHL** διαθέτει 23 σημεία εξυπηρέτησης, απασχολεί πάνω από 400 εργαζόμενους και συνεργάτες και διαθέτει ένα στόλο που υπερβαίνει 120 οχήματα.

Το διαμετακομιστικό κέντρο (hub) της **DHL** συνολικού εμβαδού 6.000 τ.μ, βρίσκεται στις εγκαταστάσεις της στο Διεθνές Αεροδρόμιο Ελ. Βενιζέλος, όπου

διαθέτει άδεια αυτοεξυπηρέτησης και διαχείρισης σε μία από τις 4 πύλες εισόδου – εξόδου. Αξίζει να σημειωθεί, πως ήταν η πρώτη εταιρεία στην Ελλάδα που κέρδισε την πιστοποίηση TAPA «Α» για την ασφαλή διαχείριση των αποστολών της.

Επίσης, η **DHL Ελλάδα** τηρεί **σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001, το οποίο έχει πιστοποιηθεί από τον ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης **DNV**. Παράλληλα τηρεί και **σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης** σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 14001 από τον ίδιο ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

Για τους λόγους που οδήγησαν την **DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.** στην απόφασή της να εγγραφεί στο ΕΙΕΠ ανέφεραν πως, «Σημαντική ώθηση στην απόφασή μας δόθηκε από τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της εταιρείας μας, ο οποίος όχι μόνο ευνοεί αλλά και «προστάζει» τέτοιου είδους εγχειρήματα που στόχο έχουν την ενδυνάμωσή του.

Πιστεύουμε ότι η συμμετοχή μας ως μέλη του Ινστιτούτου θα βοηθήσουν στην επιτυχία της πορείας μας προς έναν κοινό στόχο που δεν είναι άλλος από τον εντοπισμό, την κατανόηση και την ανάπτυξη μεθόδων που οδηγούν στην εξύψωση του Πελάτη ως πρώτη προτεραιότητα».

Για το έργο του Ινστιτούτου δήλωσαν χαρακτηριστικά πως, «Το Ινστιτούτο μας ήταν γνώριμο από τα πρώτα του κιόλας βήματα το 2004-2005.

Οι ενέργειές του (συνέδρια, ημερίδες, βραβεία), η ανοδική του πορεία, αλλά και η συνεχής αναγνώρισή του από πολυεθνικές εταιρείες που δραστηριοποιού-

νται στη χώρα μας (και όχι μόνο), κρίνονται αξιόλογες.

Θεωρούμε πως ιδιωτικές αλλά και δημόσιες επιχειρηματικές μονάδες, με μία κοινή πορεία προς έναν στόχο, μπορούν να φέρουν στο φως ισχυρά επιτεύγματα και σημαντική πρόοδο στη βελτίωση της σχέσης με τον Πελάτη και στην ύψιστη παροχή υπηρεσιών.

Αυτό που αναμένεται λοιπόν, είναι η ευγενής συνεργασία και αρωγή του ΕΙΕΠ ώστε εταιρείες που μοιράζονται κοινά οράματα και στόχους για την Εξυπηρέτηση των Πελατών τους, να δημιουργήσουν ένα «δίκτυο» αμφίδρομης πληροφόρησης με κοινό στόχο τον Πελάτη, την εξυπηρέτησή του και τον απόλυτο σεβασμό των δικαιωμάτων του».

Η **Εξυπηρέτηση Πελάτη** για την **DHL EXPRESS ΕΛΛΑΣ Α.Ε.** στηρίζεται στο γεγονός πως, η σωστή εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του Πελάτη είναι η σημαντικότερη δραστηριότητα για την ανάπτυξη και το μέλλον κάθε εταιρείας.

Ένας ικανοποιημένος Πελάτης παραμένει πιστός και οι πιστοί Πελάτες αποτελούν τη βάση μίας υγιούς επιχείρησης και της φήμης της σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο.



G4S

Η **G4S** αποτελεί τον κορυφαίο παγκόσμιο όμιλο παροχής λύσεων ασφαλείας. Με δραστηριότητες σε περισσότερες από **125 χώρες** και με πάνω από **657.000 εργαζόμενους**, εξειδικεύεται στην ανάλυση κινδύνων που αφορούν στην ανθρώπινη ζωή και περιουσία, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας λύσεις ασφαλείας για όλους τους κλάδους δραστηριότητας — κυβερνήσεις, επιχειρήσεις και ιδιώτες. Αποτελεί επίσης το μεγαλύτερο εργοδότη που συμμετέχει στα χρηματιστήρια του Λονδίνου (FTSE 100) και της Κοπεγχάγης.

Η ανάπτυξη της **G4S** στην **Ελλάδα** υπήρξε ραγδαία, τόσο από πλευράς ανθρώπινου δυναμικού, όσο και από πλευράς κύκλου εργασιών. Με ένα επεκτεινόμενο Δίκτυο 34 Υποκαταστημάτων και Συνεργατών σε όλες τις μεγάλες πόλεις, παρέχει υπηρεσίες και ηλεκτρονικά συστήματα ασφαλείας υψηλών προδιαγραφών. Ο Όμιλος ξεκίνησε την πορεία του στην Ελλάδα με την **Group 4** (1981) και στη συνέχεια με την **Wackenhut** (1988), από τη συνένωση των οποίων τελικά προέκυψε η σημερινή εταιρεία. Η **G4S** θεμελιώνει ειλικρινείς σχέσεις με τους Πελάτες της, εστιάζει στην απόλυτη κατανόηση των αναγκών τους σε θέματα ασφαλείας και παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις που ανταποκρίνονται σε αυτές τις ανάγκες κατά τον καλύτερο τρόπο, έχοντας ως ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα την οικονομική ευρωστία, την ασφαλιστική κάλυψη, την πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες, το

έμπειρο & εκπαιδευμένο προσωπικό και τα πρότυπα Λειτουργίας & Πιστοποίησης.

Η **G4S** δραστηριοποιείται σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών – προϊόντων ασφαλείας:

- ♦ Στατικές Φυλάξεις
 - ♦ Περιπολία - Άμεση Επέμβαση
 - ♦ Συστήματα Ηλεκτρονικής Προστασίας (Alarm, CCTV, Fire, Access Control)
 - ♦ Διακίνηση & Διαχείριση Αξιών
 - ♦ Υπηρεσίες Ασφαλείας για Αεροπορικές & Λιμενικές Εγκαταστάσεις
 - ♦ Διαχείριση & Προστασία Στόλου Οχημάτων & Εμπορευμάτων
 - ♦ Μελέτες Ασφαλείας
- ενώ διατηρεί σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία δύο **24ωρα Κέντρα Λήψης Σημάτων**, σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, τα οποία με τον πλέον σύγχρονο εξοπλισμό ανταποκρίνονται με επιτυχία στην αποστολή της επιτήρησης και διαχείρισης πάνω από 30.000 συνδεδεμένων συστημάτων ασφαλείας πανελλαδικά.

Σημαντικά έργα ασφαλείας, τα οποία υλοποιούνται με επιτυχία και αποτελεσματικότητα, καθιστούν τη G4S σε θέση ισχύος:

- ♦ Παροχή υπηρεσιών ασφαλείας αερομεταφορών στο **Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών** «Ελευθέριος Βενιζέλος»
- ♦ Υπηρεσίες φύλαξης των εναποθέσεων ασφαλείας καθώς και στις αποβάθρες στη γραμμή Πειραιάς-Κηφισιά του **ΗΣΑΠ**.
- ♦ Υπηρεσίες φύλαξης στην **Αμερικανική Πρεσβεία**, έργο ιδιαίτερων επιχειρησιακών αναγκών
- ♦ Υπηρεσίες φύλαξης των διυλιστηρίων και των κεντρικών γραφείων του μεγαλύτερου Ελληνικού Οργανισμού, τα **Ελληνικά Πετρέλαια (ΕΛΠΕ)**.

Η δράση της **G4S** αποδεικνύει ότι πέρα από την παροχή λύσεων ασφαλείας διαθέτει και κοινωνική ευαισθησία. Η **G4S** θεωρεί υποχρέωσή της τη συνδρομή στη

βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος των υπαλλήλων της, των συνθηκών ζωής συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων και την ενίσχυση περιβαλλοντικών προγραμμάτων που συμβάλουν στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής όλων.

Σχετικά με τους λόγους που τους οδήγησαν να εγγραφούν στο ΕΙΕΠ ανέφεραν τα εξής: «Στη **G4S** θεωρούμε ότι η διαδρομή μέσα από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών θα είναι μια διαδρομή γνώσης ή καλύτερα μια διαδρομή ανταλλαγής γνώσης. Θέλουμε να μάθουμε, να αντλήσουμε γνώσεις από την εμπειρία και την τεχνογνωσία των υπόλοιπων μελών σε θέματα Εξυπηρέτησης Πελατών. Θεωρούμε ότι μέσα από ένα διαδραστικό περιβάλλον, που επιτρέπει και υποστηρίζει την αμφίδρομη διάχυση γνώσεων, θα αποκτήσουμε εφόδια που θα μας βοηθήσουν στη βελτίωση της Εξυπηρέτησης των Πελατών μας. Πιστεύουμε ότι το ΕΙΕΠ επιχειρεί ένα πολύ αξιόλογο έργο για το σπουδαίο θέμα της Εξυπηρέτησης των Πελατών. Προσδοκούμε μέσα από την ενσχόλησή μας και την προσφορά μας να βοηθήσουμε και εμείς στην αποστολή του ινστιτούτου για ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην Εξυπηρέτηση των Πελατών, των πολιτών, των καταναλωτών στην Ελλάδα, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα». Συνεχίζοντας πρόσθεσαν πως, «Μια από τις βασικές αξίες της **G4S** είναι η Πελατοκεντρική Αντίληψη. Σκοπός μας είναι να θεμελιώνουμε ειλικρινείς σχέσεις με τους Πελάτες μας, που προάγουν την εμπιστοσύνη και να δημιουργούμε συνεργασίες με σκοπό το αμοιβαίο όφελος. Στη **G4S** ως Εξυπηρέτηση Πελατών ορίζουμε τη συστηματική τήρηση της υποσχέσης που έχουμε δώσει στους Πελάτες μας και τη συνεχή προσπάθεια η εξυπηρέτηση αυτή να ξεπερνά τις προσδοκίες τους».



LEROY MERLIN

Σημαντικός παράγοντας στην παγκόσμια αγορά των ιδιοκατασκευών, η **Leroy Merlin** στηρίζει τους κατοίκους στην υλοποίηση των σχεδίων τους. Η Leroy Merlin, είναι μια πρωτοποριακή εταιρεία του GROUPE ADEO, η οποία ειδικεύεται στην πώληση προϊόντων και λύσεων με μία μοναδική υπόσχεση: να παράσχει λύσεις για τη βελτίωση της κατοικίας.

Τα καταστήματα Leroy Merlin είναι μεγάλα εξειδικευμένα καταστήματα για ιδιοκατασκευές. Αποτελούν, χώρους όπου ο καθένας βρίσκει τα προϊόντα και τις συμβουλές που του ταιριάζουν, ανεξάρτητα από την πείρα του, την επιθυμία του, τις προσδοκίες του. Η **Leroy Merlin** τοποθετεί την εγγύτητα στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της. Στόχος της είναι απλά να βοηθήσει τους πάντες να ονειρεύονται την κατοικία τους και, κυρίως, να την πραγματοποιήσουν:

- ♦ Με την προσαρμογή στις τοπικές αγορές
- ♦ Με τη συνάντηση με τους κατοίκους για ανακάλυψη της κατοικίας τους
- ♦ Με την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους
- ♦ Με το ενδιαφέρον για το σχέδιο του κάθε Πελάτη
- ♦ Με καταστήματα που προσφέρουν φιλόξενο και φιλικό περιβάλλον

Η αποστολή αυτή είναι μόνιμα χαραγμένη στο λογότυπο της **Leroy Merlin**, το οποίο συμβολίζει απλώς τη στέγη ενός σπιτιού. Υποστηρίζεται από τις κοινές αξίες και τις κοινές εμπειρίες όλων των εργαζομένων.

Η πρωτοτυπία της **Leroy Merlin** στηρίζεται στην αυτονομία των εταιρειών, την ενσωμάτωση των πρωτοβουλιών από κάθε χώρα και τη συμμετοχή των εργαζομένων τους. Ο συνδυασμός αυτών των στοιχείων αναζωογονεί την επιχείρηση και την κάνει να αναπτύσσεται.

Όπως μας ανέφεραν οι λόγοι που οδήγησαν στην απόφασή τους να εγγραφούν ως μέλος του ΕΙΕΠ είναι οι εξής:

- ♦ Η επαφή και η ανταλλαγή απόψεων με ανθρώπους των οποίων ο επαγγελματικός ρόλος έρχεται σε επαφή, άμεσα ή έμμεσα, με τον Πελάτη
- ♦ Η έμφαση σε θέματα που αφορούν την καλλιέργεια σχέσεων με τους Πελάτες
- ♦ Η ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών με άλλες εταιρείες σε θέματα που αφορούν τον Πελάτη στην ελληνική αγορά
- ♦ Η επικαιροποιημένη γνώση για καταναλωτική συμπεριφορά του Έλληνα
- ♦ Η ενημέρωση από έρευνες αγοράς σε τοπικό και διεθνές επίπεδο
- ♦ Η γνωριμία και επαφή με επαγγελματίες του χώρου
- ♦ Η εξέλιξη στη γνώση στο πεδίο της εξυπηρέτησης του Πελάτη

Στη συνέχεια δήλωσαν πως η μέχρι σήμερα πορεία του ΕΙΕΠ αποδεικνύει ότι είναι ευθυγραμμισμένη με το στόχο και την αποστολή του Ινστιτούτου μέσα από τη συχνότητα και την ποιότητα των δραστηριοτήτων του.

Τα εργαστήρια, οι εθνικές ομάδες, τα συνέδρια, οι έρευνες, οι εκδηλώσεις αλλά και οι πιστοποιήσεις βοηθούν σημαντικά στην εξέλιξη του επαγγελματία στο χώρο, στην ενδυνάμωση του ρόλου στις επιχειρήσεις καθώς και στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων που αντιπροσωπεύουν.

Επίκεντρο ο Πελάτης!

Η **Leroy Merlin** υποστηρίζει την αυτονομία, την πρωτοβουλία και την καινοτομία για κάθε συνεργάτη. Κάθε συνεργάτης είναι υπεύθυνος για το ρόλο του, αυτόνομος και διαθέσιμος παράλληλα να μεταδώσει τη γνώση στους υπολοίπους. Ο συνεργάτης υποστηρίζει την ομάδα και κατά συνέπεια μοιράζεται την επιτυχία.

Με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του Πελάτη, όλοι οι συνεργάτες εκπαιδεύονται στην «**Υποδοχή και Εξυπηρέτηση του Πελάτη**» και η πρώτη προτεραιότητα είναι η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών. Πάντα διαθέσιμοι και φιλικοί με στόχο να αναγνωρίσουν και να καλύψουν τις ανάγκες κάθε Πελάτη.

«Είμαστε σε επαγρύπνηση και ακούμε τους Πελάτες μας με στόχο να βελτιωνόμαστε συνεχώς. Διαθέτουμε εργαλεία όπως η **Η ΦΩΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ** που μας επιτρέπουν να επεξεργαζόμαστε τα σχόλια των πελατών μας και να αναζητούμε λύσεις με στόχο να προσφέρουμε καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες.

Παράλληλα, ανιχνεύουμε τις επιθυμίες και τα προβλήματά του μέσα από συνεχείς έρευνες που διεξάγουμε μέσα στα καταστήματα κάθε δίμηνο ενώ κάθε χρόνο διεξάγουμε ολοκληρωμένη έρευνα αγοράς στην οποία μετράμε την Ικανοποίηση του Πελάτη μας σε διάφορους τομείς».



NETLINK A.E.

Η **Netlink A.E.** ιδρύθηκε τον Νοέμβριο 2003 με έδρα την Αθήνα και με σκοπό να παρέχει τεχνική υποδομή και λογισμικό σύστημα για να διεκπεραιώνει απαρβίαστες ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Η Φιλοσοφία των ιδρυτών της **Netlink** ήταν και είναι η παροχή πρωτοποριακών καινοτόμων λύσεων αξιοποιώντας τις τελευταίες εξελίξεις στον χώρο των νέων μέσων και τεχνολογιών.

Έχοντας μεγάλη εμπειρία στον τομέα της σωστής διαχείρισης ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών, ηλεκτρονικών πληρωμών καθώς και στις προηγμένες λύσεις που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύων και πληροφορικής στα μέτρα κάθε σύγχρονης επιχείρησης, ανεξάρτητα από το μέγεθός της αλλά και αναγνωρίζοντας τις ανάγκες για αυξημένη ασφάλεια στις διαδικασίες αυτές, παρέχουμε την τεχνική υποδομή και τα λογισμικά συστήματα για τη διεκπεραίωση απαρβίαστων ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Στα πλαίσια των δραστηριοτήτων της, ενοποιεί το σύνολο των εργασιών και των δεδομένων για εύκολη και ταχύτερη διακίνηση της πληροφορίας, παρακολουθώντας τους χρόνους παράδοσης και αξιοπιστίας της υπηρεσίας προς τους συνεργάτες της. Απλοποιεί τον τρόπο διαχείρισης δεδομένων αποσκοπώντας στη βέλτιστη και σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών με βάση τα διεθνή πρότυπα. Στα ίδια αυτά πλαίσια αναλαμβάνει και την

εκπαίδευση στον τρόπο διαχείρισης δεδομένων του συστήματός της.

Οι ολοκληρωμένες λύσεις της **Netlink** λειτουργούν ως ιδανικός και αξιόπιστος συνεργάτης κάθε επιχείρησης, τη στηρίζουν, ανταποκρίνονται στις ανάγκες της, στοχεύουν στο συμφέρον της και μεγιστοποιούν τα οφέλη της.

Μέσω των καινοτόμων και προηγμένων τεχνολογικά λύσεων αλλά και το εξειδικευμένο προσωπικό της, η εταιρεία δραστηριοποιείται συγκεκριμένα στους εξής χώρους:

- ♦ τη διεκπεραίωση εισπραξιών λογαριασμών
- ♦ την πώληση προπληρωμένων καρτών
- ♦ την ανάπτυξη εξελιγμένων και ειδικευμένων εφαρμογών για την εντατική Λιανική Αγορά

Έτσι, οι επιχειρήσεις – Πελάτες της **Netlink**, απολαμβάνουν μία σειρά από πλεονεκτήματα όπως:

- ♦ Καινοτόμες υπηρεσίες και προϊόντα
- ♦ Ποιοτική ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση πριν και μετά την πώληση
- ♦ Πανελλαδική τεχνική υποστήριξη
- ♦ Προσωπικό τηλεπικοινωνιακό σύμβουλο
- ♦ Ανταγωνιστικά τιμολογιακά προγράμματα

Οι λύσεις που προσφέρονται από τη **Netlink**, συγκεντρωτικά αποτελούνται από πακέτα υπηρεσιών όπως:

- ♦ Netlink Bill (υπηρεσία Είσπραξης Λογαριασμών)
- ♦ Netlink Airtime / Netlink Top-up (υπηρεσίας πώλησης προπληρωμένων καρτών)
- ♦ Netlink Retail (Ανάπτυξη εφαρμογής εμπορικής διαχείρισης της εντατικής Λιανικής Αγοράς)

- ♦ Kiosk X Press (διάθεση υπηρεσίας ταχυμεταφορών από σημεία μικρής λιανικής)
- ♦ KioskNET Magazine (έκδοση μηνιαίου κλαδικού περιοδικού για την μικρή λιανική)

Ο κ. **Κάρολος Φορστ, Γενικός Διευθυντής** της **Netlink** ανέφερε πως: «Ο κυριότερος λόγος της εγγραφής μας στο ΕΙΕΠ είναι η δυνατότητα του Ινστιτούτου να μας ενημερώσει σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών μιας και ένας πολύ βασικός παράγοντας στις υπηρεσίες που προσφέρουμε είναι και η Εξυπηρέτηση Πελατών (Customer Support & Sales Support). Ευελπιστούμε με αυτόν τον τρόπο να μπορέσουμε να βελτιώσουμε την απόδοσή μας σαν Εταιρεία και να προσφέρουμε στο πελατολόγιο μας ακόμα καλύτερες υπηρεσίες.

Οι εντυπώσεις από τα πρώτα δυο σεμινάρια του Ινστιτούτου που είχαμε την τύχη να συμμετέχουμε ήταν πάρα πολύ θετικές. Εντυπωσιαστήκαμε από το πολύ υψηλό επίπεδο των Σεμιναρίων αυτών». Ο κ. **Κάρολος Φορστ** προσθέτει πως, «ένας πολύ βασικός παράγοντας στις υπηρεσίες που προσφέρουμε είναι και η Εξυπηρέτηση Πελατών, και είναι και αυτός ένας από τους βασικούς παράγοντες της διακράτησης του πελατολογίου μιας Εταιρείας. Έχοντας επενδύσει τα πρώτα επτά χρόνια στην ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής της Εταιρείας είμαστε πια έτοιμοι να επενδύσουμε και σε άλλους νευραλγικούς τομείς της Εταιρείας. Πρόσφατα πήραμε πιστοποίηση Εταιρικών διαδικασιών κατά ISO 9001 και θεωρούμε ότι πρέπει να δουλέψουμε περαιτέρω και για άλλες αντίστοιχες πιστοποιήσεις σε άλλους τομείς, όπως π.χ. ISO 10002 για αντιμετώπιση παραπόνων».



PRAKTIKER Hellas

Η **PRAKTIKER Hellas** αποτελεί το Νο. 1 Δίκτυο τεχνικών Πολυκαταστημάτων στην Ελλάδα και αριθμεί 14 καταστήματα με συνολική έκταση 87.000 τ.μ. 45.000 προϊόντα και περισσότερους από 6.000.000 Πελάτες ετησίως.

Τα εγκαίνια του 1ου καταστήματος της **Praktiker Hellas** στο Ελληνικό, το Νοέμβριο 1991, σηματοδότησαν την εισαγωγή της φιλοσοφίας «**Φτιάξ' το μόνο σου**» (Do-it-Yourself) στην Ελλάδα, δίνοντας ολοκληρωμένες λύσεις σε είδη για το σπίτι, τις κατασκευές, τον κήπο, το αυτοκίνητο και τον ελεύθερο χρόνο. Στο τέλος του 1995 ολοκληρώθηκε η πρώτη φάση ανάπτυξης του δικτύου της εταιρείας με δύο ακόμη καταστήματα στην Αθήνα (Ταύρος, Αιγάλεω) και από ένα στις πόλεις Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Πάτρα.

Το 2001 ανοίγει το κατάστημα της Μεταμόρφωσης και το 2006 εγκαινιάζεται το 8ο κατάστημα της στο Βόλο, το οποίο αποτελεί την αφετηρία της νέας φάσης επέκτασης της εταιρείας, με μεσαίου μεγέθους καταστήματα. Στη συνέχεια, το 2007 ένα ακόμα κατάστημα μεσαίου μεγέθους ξεκινά τη λειτουργία του, στην πόλη των Ιωαννίνων, ενώ το τέλος του έτους σηματοδοτείται με τα εγκαίνια του 10ου καταστήματος της **Praktiker** στη Μάνδρα Αττικής. Το καλοκαίρι του 2008 η εταιρεία εγκαινιάζει το

11ο κατάστημά της στην πόλη της Καλαμάτας, το οποίο αποτελεί το δεύτερό της στην Πελοπόννησο, ενώ, δύο χρόνια αργότερα το 12ο σε σειρά κατάστημα στο Ηράκλειο Κρήτης. Η εταιρεία συμπληρώνει την παρουσία της στη Β. Ελλάδα με το κατάστημά της στην Ξάνθη το 2011 και εκείνο της Αλεξανδρούπολης το 2012, έτος μέσα στο οποίο εγκαινιάζει και το ηλεκτρονικό της κατάστημα www.praktiker.gr.

Σκοπός της **Praktiker** είναι να βελτιώνεται κάθε μέρα, να διαφορφώνει τις τάσεις της αγοράς και να εφαρμόζει πρωτοποριακές ιδέες και λύσεις προσεγγίζοντας τον Πελάτη και προσφέροντάς του προϊόντα και υπηρεσίες που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του. Πρόσφατα, η Praktiker ξεκίνησε τη δραστηριοποίησή της σε παροχή ολοκληρωμένων λύσεων και προγραμμάτων πράσινης ενέργειας, που ενισχύουν ακόμη περισσότερο τις υπηρεσίες που προσφέρει.

Όπως χαρακτηριστικά μας δήλωσαν οι λόγοι που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής της εταιρείας **Praktiker** στα μέλη του ΕΙΕΠ είναι οι εξής: «Η εταιρεία μας εξυπηρετεί περισσότερους από 6.000.000 Πελάτες ετησίως και η **Εξυπηρέτηση Πελατών** αποτελεί κρίσιμη παράμετρο για τη διακράτηση & διεύρυνση της πελατειακής μας βάσης.

Μέσα από το ΕΙΕΠ μόνο καλύτεροι μπορούμε να γίνουμε, καθώς θα έχουμε πρόσβαση και συμμετοχή σε πληθώρα προγραμμάτων και θα εξελίξουμε ακόμη περισσότερο την **Εξυπηρέτηση** του Πελάτη από και προς όλες τις κατευθύνσεις. Επιπλέον, θεωρούμε ότι μέσα από τη συμμετοχή μας ως μέλη

του ΕΙΕΠ, είναι πολλά τα best practices που έχουμε να δώσουμε στα υπόλοιπα μέλη καθώς και να αποκομίσουμε αρκετά και από αυτά».

Συνεχίζοντας τα σχόλιά τους πρόσθεσαν πως, «παρότι πρόκειται για ένα σχετικά νέο οργανισμό, το ΕΙΕΠ έχει καταφέρει να προσελκύσει και να εντάξει μερικές από τις καλύτερες εταιρείες με ευρύ φάσμα δράσεων που απευθύνεται σε διαφορετικά επίπεδα στελεχών.

Θεωρούμε ότι θα συνεχίσει να προάγει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο την **Εξυπηρέτηση Πελατών** σαν μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους λειτουργίας μιας επιχείρησης διαδίδοντας χρήσιμη γνώση προς κάθε κατεύθυνση για κάθε μορφή Πελατών.

Η εταιρεία μας επιθυμεί να αναπτύξει και να προάγει την Εξυπηρέτηση Πελατών ως την πιο σημαντική παράμετρο σε κάθε επίπεδο της. Ως σύνθετο πολυκατάστημα έχουμε την ιδιαιτερότητα να έχουμε πολλές διαφορετικές προϊοντικές κατηγορίες που απευθύνονται σε πολλούς διαφορετικούς Πελάτες με πολλές διαφορετικές ανάγκες.

Άρα, **Εξυπηρέτηση Πελάτη** για εμάς είναι η εύρεση της ιδανικής λύσης για κάθε Πελάτη μας **ξεχωριστά**. Για να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε λοιπόν σε αυτό, έχουμε διαφορετικού τύπου συνεργάτες για την εξυπηρέτηση του Πελάτη, ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών μας λιανικής, και ειδική ομάδα Business Services για τους επιχειρησιακούς μας Πελάτες-Επαγγελματίες».



ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ

Η Ευρωπαϊκή Ένωση - **ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ** είναι μία από τις παλαιότερες ασφαλιστικές εταιρείες της χώρας. Διανύει ήδη την 4^η δεκαετία γόνιμης δραστηριότητας στην ελληνική ασφαλιστική αγορά. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ έχει τεράστια εμπειρία και μεγάλη εξειδίκευση στις ασφαλίσεις αυτοκινήτων, χωρίς να υστερεί και στα υπόλοιπα ασφαλιστικά προγράμματα. Τα τελευταία δε χρόνια, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη του κλάδου Ζωής και Υγείας.

Ιδρυτής της εταιρείας (η Εταιρεία Ευρωπαϊκή Ένωση - ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΜΙΝΕΤΤΑ ιδρύθηκε το 1973), υπήρξε ο Παναγιώτης Μινέτας, ο οποίος δραστηριοποιείται στον κλάδο των ασφαλειών από τα τέλη της δεκαετίας του 1950. Σήμερα η Εταιρεία συνεργάζεται με περισσότερα από 1000 επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές (ασφαλιστικούς συμβούλους, ασφαλιστικά πρακτορεία και μεσίτες ασφαλίσεων), σε όλη την Ελλάδα και έχει συνάψει μακροχρόνιες συνεργασίες με διεθνούς εμβέλειας αντισφαλιστικές εταιρείες.

ΑΡΧΕΣ/ΠΙΣΤΕΥΩ

«Πιστεύουμε ότι η βασική μας ευθύνη είναι η εκπλήρωση των υποχρεώσεων και η τήρηση των υποσχέσεων που έχουμε δώσει απέναντι σε όλους όσους μας έχουν εμπιστευτεί. Προκειμένου να επιτύχουμε τους στόχους μας προσπαθούμε να απλοποιούμε τις διαδικασίες, να ικανοποιούμε τις ανάγκες των πελατών μας, να προσφέρουμε πρωτοποριακές καλύψεις σύμφωνα με τις εκά-

στοτε ανάγκες πάντα βασισμένες σε κατανοητούς και ξεκάθαρους όρους, να προβαίνουμε εγκαίρως σε όποια σωστή αποζημίωση, να παρέχουμε πλήρη ενημέρωση σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, να διατηρούμε ένα αξιόπιστο και ενημερωμένο δίκτυο συνεργατών. Έχουμε ευθύνη απέναντι στους εργαζόμενους μας, και στους συνεργάτες μας. Ο καθένας πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μια ξεχωριστή οντότητα. Θα πρέπει να σεβόμαστε την αξιοπρέπεια τους, να αναγνωρίζουμε τις αρετές τους και να βοηθούμε στην ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους, μέσω συνεχών εκπαιδεύσεων. Η διοίκηση θα πρέπει να είναι ικανή και οι ενέργειες της να είναι δίκαιες και με ηθική». Η Εταιρεία έχει εξασφαλίσει ένα σταθερό πελατολόγιο, πάνω από 300.000 πελάτες, οι οποίοι ασφαλιζονται επί σειρά ετών στην εταιρεία αναγνωρίζοντας την **αξιοπιστία**, τα **ποιοτικά ανταγωνιστικά προϊόντα** και την **κορυφαία εξυπηρέτηση**, αξίες που χαρακτηρίζουν τη ΜΙΝΕΤΤΑ.

Όπως χαρακτηριστικά μας ανέφεραν οι λόγοι που οδήγησαν στην απόφασή τους να εγγραφούν στο ΕΙΕΠ συνοψίζονται στα εξής: «Αν η εξυπηρέτηση πελατών είναι το ζητούμενο από όλες τις εταιρείες και οργανισμούς στον κόσμο, είναι προφανές ότι για εμάς στις **ΑΣΦΑΛΕΙΑΙ ΜΙΝΕΤΤΑ** αποτελεί κύρια εταιρική αξία, όπως την καθόρισε ο ιδρυτής της Παναγιώτης Μινέτας εδώ και 40 χρόνια, ειδικότερα λόγω της άυλης φύσης των προϊόντων μας. Στόχος μας είναι να προσφέρουμε τη μεγαλύτερη δυνατή εξασφάλιση των πελατών μας. Ως εκ τούτου όλοι οι υπάλληλοι της εταιρείας μας ενστερνίζονται το όραμά μας που είναι συνυφασμένο με την αξιοπιστία, φερεγγυότητα αλλά και την εξαιρετική εξυπηρέτηση των

Πελατών μας. Κατά συνέπεια, θεωρούμε ως φυσικό επακόλουθο να είμαστε μέλη του ΕΙΕΠ, διότι θέλουμε να έχουμε ενεργή συμμετοχή σε θέματα που άπτονται της εξυπηρέτησης του Πελάτη, να ενημερωνόμαστε για τις τελευταίες εξελίξεις στον χώρο, αλλά να ανταλλάσουμε τις εμπειρίες μας και να διαδίδουμε την πελατοκεντρική κουλτούρα. Πιστεύουμε ότι είμαστε από τους καλύτερους και δεν μπορούμε παρά να είμαστε στο club με τους καλύτερους».

Στη συνέχεια δήλωσαν τα ακόλουθα για το έργο του ΕΙΕΠ: «Διαπιστώσαμε ότι το Ινστιτούτο είναι ιδιαίτερα δραστήριο στο αντικείμενό του, μας φέρνει σε επαφή με τις πλέον σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του Πελάτη, αλλά και την ποιοτική αναβάθμιση του προσωπικού μας στην παροχή υπηρεσιών προς τους Πελάτες μας. Αναμένουμε ότι οι προσδοκίες μας θα καλυφθούν απόλυτα μέσα από τις συγκεκριμένες δράσεις του Ινστιτούτου και ιδιαίτερα της προσέγγισης εταιρειών που μοιράζονται μαζί μας την προσήλωσή στην εξυπηρέτηση του Πελάτη. Η εξυπηρέτηση του Πελάτη για εμάς είναι διαφοροποιημένες και ιδιαίτερες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που μας ξεχωρίζουν από τον ανταγωνισμό, και οι οποίες στηρίζονται στις ανθρώπινες σχέσεις, δημιουργώντας κατά αυτό τον τρόπο ισχυρούς δεσμούς πελάτη-εταιρείας.

Σε κάθε επαφή με τον Πελάτη μας, επιδιώκουμε να δημιουργούμε αίσθηση ικανοποίησης, εμπιστοσύνης και κάλυψης των προσδοκιών του, ώστε να επιτυγχάνεται μακροχρόνια συνεργασία».

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης

Διοικητική Ομάδα