



# Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ - ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2010 / ΤΕΥΧΟΣ 12



## 5<sup>ο</sup> Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Τετάρτη 15 Δεκεμβρίου 2010, Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental



Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**Τ**ο Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), με τη συνεργασία της Boussias Communications, διοργανώνει το 5ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, το συνέδριο θεσμός στην ελληνική επιχειρηματικότητα. Σε συνέχεια του προηγούμενου -απόλυτα επιτυχημένου- συνεδρίου που είχε ως κεντρικό θέμα συζήτησης την Εξυπηρέτηση Πελάτη σε Ταραχώδεις Καιρούς, το φετινό συνέδριο θα προσπαθήσει να δώσει απαντήσεις σε έναν προβληματισμό που απασχολεί έντονα όλους τους σύγχρονους CEOs και Customer Service Managers. «Investing in Customer Service during recession: How much is enough?», είναι

το ερώτημα που θέτει το Συνέδριο και στόχος του είναι να δώσει απαντήσεις, καθώς και να προτείνει λύσεις μέσα από τον εποικοδομητικό διάλογο που θα αναπτυχθεί κατά τη διάρκειά του.

Λόγω της οικονομικής κρίσης, οι επιχειρήσεις οφείλουν με λιγότερους πόρους να εξασφαλίσουν τη βέλτιστη εμπειρία στον πελάτη τους, προκειμένου να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ωστόσο, ένα ερώτημα που απασχολεί έντονα τους επιχειρηματίες είναι αν πραγματικά υπό τις παρούσες συνθήκες αξίζει η επένδυση -έστω και αυτών των λιγοστών πόρων- στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Στόχος του 5ου Ελληνικού Συνεδρίου Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελάτη είναι να δώσει ξεκάθαρες απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα όπως:

- Κάνει τη διαφορά η επένδυση στην Εξυπηρέτηση Πελατών τη δεδομένη χρονική στιγμή; Πώς μπορεί ο Customer Service Manager να αποδείξει με έμπρακτα επιχειρήματα στο CEO την ανάγκη επένδυσης στο Customer Service;
  - Ποια είναι τα εργαλεία που μετρούν το ROI και πώς αξιοποιούμε τα αποτελέσματα;
  - Ποιες είναι οι αλλαγές στην οργάνωση που απαιτούνται ώστε να επιτευχθούν καινοτομίες από στελέχη κάθε βαθμίδας;
  - Ποια είναι τα κίνητρα για να τονωθεί το ηθικό των εργαζομένων και να μειωθεί το turnover;
- Το 5ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών στοχεύει να αναδείξει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες Διευθύνσεις Εξυπηρέτησης Πελατών, μέσα από την αποτύπωση της σημερινής τους τοποθέτησης στην επιχείρηση, της συνεισφοράς τους στην εμπειρία πελάτη, αλλά και το bottom-line της επιχείρησης. Ακόμα, να αποτελέσει συμμετοχικό πεδίο ανταλλαγής απόψεων, σχολιασμού και

γνώσης όλων των εμπλεκόμενων φορέων, οργανισμών και επιχειρήσεων.

Το Συνέδριο απευθύνεται σε στελέχη από όλες τις βαθμίδες και μονάδες οργανισμών και επιχειρήσεων, όπως: Ανώτατης Διοίκησης, Εξυπηρέτησης Πελατών, Marketing, Call Center, Δίκτυο Καταστημάτων, CRM, Οικονομικών, Πληροφορικής & Οργάνωσης, Ανθρώπινου Δυναμικού κλπ., καθώς και σε όλα τα στελέχη εταιρειών που συνεισφέρουν στη βελτιστοποίηση της Εξυπηρέτησης και Εμπειρίας Πελάτη. Το περσινό συνέδριο, το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental, στις 22 Οκτωβρίου 2009 και είχαν παρευρεθεί περισσότεροι από 300 συμμετέχοντες, είχε τιμήσει με την παρουσία της η Υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κα Λούκα Κατσέλη, η οποία



«4ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών»

κατά την ομιλία της τόνισε χαρακτηριστικά πως: «Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών συμβάλλει στη μελέτη, προβολή, ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στον κρίσιμο τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, επιτελώντας σημαντικότερο έργο, καθώς προάγει την πελατοκεντρική αντίληψη, τη μόνη βιώσιμη αντίληψη για την ανάπτυξη της οικονομίας μας -ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης».

περιεχόμενα

5ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών  
σελ. 1

Το νέο website του ΕΙΕΠ  
σελ. 2

Συνεχίζεται η διοργάνωση υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικών προγραμμάτων  
σελ. 3

3η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών  
σελ. 3

Ιδιοκτησία  
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία  
Πάρης Κορωναίος  
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias communications

Χορηγός Newsletter



**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**

ΑΡΧΙΚΗ ΠΡΟΦΙΛ ΚΕΝΤΡΟ ΤΥΠΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

**Ε.Ι.Ε.Π.**  
Ανοίγουμε νέους δρόμους στην ποιότητα εξυπηρέτησης

Κατηγορίες  
 Προφίλ →  
 Κέντρο Τύπου →  
 Πληροφοριακό Υλικό →  
 Δραστηριότητες →  
 Θέσεις Εργασίας  
 Επικοινωνία

σε συνεργασία με την Cosmote, με θέμα: "Σχεδιασμός, οργάνωση και προ  
**Καλώς ήρθατε στο ανανεωμένο site μας!**

Εστιάζουμε στον άνθρωπο... Διατηρώντας την προσοχή μας στην αγορά

Newsletter  
 Δώστε το email σας  
 Εγγραφή

Αριθμός Μελών: 62  
 Γίνετε μέλος

houssias | communications

ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2010

Σας καλωσορίζουμε στο διαδικτυακό τόπο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Ο φορέας μας, σε αγαστή συνεργασία μαζί σας, προωθεί τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη διάχυση γνώσης και εμπειρίας όσον αφορά στην εξυπηρέτηση πελατών στην Ελληνική αγορά.

"Η Εξυπηρέτηση του πελάτη θα αποτελέσει την κυριότερη λειτουργία σε κάθε επιχείρηση. Οι άνθρωποι στην εξυπηρέτηση πελατών θα οδηγηθούν από την ρουτίνα της καθημερινότητας στην παροχή συμβουλών προς τον πελάτη για σημαντικά θέματα ή προβλήματα που τον απασχολούν"

Bill Gates

Παρουσίαση case study σε συνεργασία με τη Citibank

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών σας προσκαλεί στην παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής (case study) με θέμα " Το παράδειγμα είναι ...περισσότερα

Είσοδος Χρήστη  
 Όνομα Χρήστη:  
 citibank  
 Κωδικός πρόσβασης:  
 ●●●●●●  
 Εισαγωγή

Ξεχάσατε τον κωδικό σας?  
 Γίνετε μέλος

Τελευταία Νέα  
 ▶ Σεμινάριο σε συνεργασία με την Cosmote.....περισσότερα  
 ▶ Παρουσίαση case study σε συνεργασία με τη Citibank.....περισσότερα  
 ▶ 5ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών.....περισσότερα  
 ▶ Πρώτη απονομή των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών.....περισσότερα

δοθεί και στην προβολή των δραστηριοτήτων του Ε.Ι.Ε.Π. (Συνέδρια, Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, Customer Service Awards κ.α.) με τη συνοδεία οπτικοακουστικού υλικού.

Μία νέα δυνατότητα που παρέχεται στους χρήστες αφορά στην αναζήτηση θέσεων εργασίας που προσφέρονται από συνεργαζόμενους φορείς και εταιρίες κάτι που μπορεί να αυξήσει τόσο τη χρηστικότητα όσο και την επισκεψιμότητα του site. Επισκεφτείτε την ανανεωμένη ιστοσελίδα μας για την πλήρη, σύγχρονη και ποιοτική ενημέρωσή σας και γίνετε μέλη στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, Twitter, LinkedIn) που έχουμε δημιουργήσει για εσάς. Το Ε.Ι.Ε.Π. θα ήθελε να ευχαριστήσει τους κκ. Σωτήρη Μέγκουλη, Προϊστάμενο Ανάπτυξης Εφαρμογών, Κώστα Λαγό, Προγραμματιστή και Γιώργο Μπόμπολα,

Ο διαδικτυακός τόπος του Ε.Ι.Ε.Π. ανανεώθηκε με στόχο την ενδυνάμωση της παρουσίας του Ινστιτούτου στο συγκεκριμένο χώρο καθώς και την αναβάθμιση των μέσων επικοινωνίας και πληροφόρησης που διαθέτει. Το καθήκον του ανασχεδιασμού του site ανέλαβε και ολοκλήρωσε με επιτυχία η εταιρεία σχεδιασμού ιστοσελίδων WebGenius ([www.webgenius.gr](http://www.webgenius.gr)).

Το νέο site ([www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr)) ακολουθεί πιστά τις αρχές του Ε.Ι.Ε.Π. και φιλοδοξεί να προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες με φιλικό τρόπο τόσο στα μέλη του Ινστιτούτου όσο και στο ευρύ κοινό. Ειδικά στα μέλη του Ε.Ι.Ε.Π. προσφέρεται η δυνατότητα να

συμμετέχουν ενεργά στον εμπλουτισμό του περιεχομένου και να επιμελούνται τις πληροφορίες που τους αφορούν. Το Ινστιτούτο θα ήθελε να παρακαλέσει τα μέλη του να την εκμεταλλευτούν στο έπακρο στέλνοντας άμεσα νέο υλικό και ελέγχοντας για την ορθότητα των στοιχείων της εταιρείας τους. Οι ενότητες του site περιλαμβάνουν, ανάμεσα στα άλλα, ένα νέο κέντρο τύπου στο οποίο περιέχονται όλα τα σχετικά ενημερωτικά δελτία, πλούσιο κατάλογο άρθρων, ερευνών και δημοσιεύσεων ενώ δε λείπει και το αρχείο των παρουσιάσεων που προσφέρεται ειδικά στα μέλη του Ινστιτούτου. Ιδιαίτερο βάρος έχει

Προγραμματιστή από την Εταιρεία Αττικές Διαδρομές, τους κκ. Πάκη Παπαδημητρίου, Διευθυντή Εταιρικής Ποιότητας και Σπύρο Κωνσταντινίδη, Υπεύθυνο Έργων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών & Υπηρεσιών Διαδικτύου από την Εταιρεία Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών και τον κκ. Σπύρο Αγγελόπουλο, Διευθυντή Direct Banking της Τράπεζας Κύπρου της Ελλάδας, για την καθοδήγησή τους καθώς και για τις πολύτιμες συμβουλές τους σχετικά με την ανανέωση του διαδικτυακού του τόπου.



## Συνεχίζεται η διοργάνωση υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικών προγραμμάτων



Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ),

διοργανώνει σε συνεργασία με την COSMOTE εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα “Σχεδιασμός, οργάνωση και προγραμματισμός εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση πελατών”, το οποίο θα πραγματοποιηθεί, την Πέμπτη, 4 Νοεμβρίου 2010 στα πλαίσια της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, που διοργανώνει η εταιρεία κάθε χρόνο.

Το περιεχόμενο του προγράμματος παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς η εταιρεία απέσπασε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010. Μεταξύ άλλων, ο εισηγητής, κος Κώστας Κωνσταντίνου, Deputy Director της COSMOTE, θα μας ενημερώσει για τους κρίσιμους παράγοντες στην εκπαίδευση της εξυπηρέτησης πελατών καθώς και για το σύστημα συγκριτικής ανάλυσης κέντρων εξυπηρέτησης.



Την Πέμπτη 18 Νοεμβρίου 2010

διοργανώνουμε σε συνεργασία με την εταιρεία ATEXcelixi, το διακεκριμένο Εκπαιδευτικό και Συνεδριακό Κέντρο, Εταιρεία του Ομίλου της ΑΤΕbank, εκπαιδευτικό σεμινάριο με θέμα “Πράσινη Επιχειρηματικότητα”, το οποίο θα πραγματοποιηθεί στις εγκαταστάσεις της στο Καστρί (Λεωφ. Ελευθερίου Βενιζέλου 154 και Ρωμυλίας, 14671, Νέα Ερυθραία). Στις μέρες μας όπου όλοι οι οργανισμοί, ανεξαρτήτως κλάδου, αναζητούν τρόπους για την αντιμετώπιση της κρίσης που επικρατεί, ο κος Κωνσταντίνος Μπουρλετίδης, Οικονομολόγος και Επιστημονικός Συνεργάτης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στο Γραφείο Στήριξης Προγραμμάτων του ΕΛΚΕ, θα μας αναλύσει το επίκαιρο θέμα «Πράσινη Επιχειρηματικότητα» και θα έχουμε τη δυνατότητα για ανταλλαγή απόψεων σε σχετικά θέματα.



Τέλος, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σας

προσκαλεί στην παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής (case study) με θέμα “Το παράπονο είναι δώρο: Παρακολούθηση, ανάλυση και διαχείριση παραπόνων” που διοργανώνεται σε συνεργασία με τη Citibank και θα πραγματοποιηθεί την Πέμπτη 2 Δεκεμβρίου 2010 στο Αμφιθέατρο της GENIKI Bank, Λεωφ. Μεσογείων 109 - 111, Αμπελόκηποι. Η Citibank στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2010 βραβεύτηκε ως «Ομάδα της Χρονιάς στη Διαχείριση Παραπόνων» και η εισηγήτρια, κα Ελένη Παύλου, Customer Advocacy, θα μας παρουσιάσει τη φιλοσοφία του οργανισμού «Το παράπονο είναι δώρο», πώς η διαχείριση των παραπόνων είναι υπόθεση όλης της τράπεζας και το ρόλο του συνηγόρου του πελάτη. Επίσης, θα ενημερωθούμε για την έμφαση που δίνεται στην επί τόπου επίλυση παραπόνων, τη μεθοδολογία παρακολούθησης, ανάλυσης και μείωσης παραπόνων και τα αποτελέσματα που προκύπτουν.

Σας ενημερώνουμε, ότι και οι τρεις εκδηλώσεις προσφέρονται από το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τις προαναφερθείσες εταιρείες, χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση για τα μέλη του ΕΙΕΠ. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικές με τα τρία workshops, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του ΕΙΕΠ: [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr) ή καλέστε στο τηλ.: 2108099409.

### 3η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Save the Date: 24 - 29 Ιανουαρίου 2011



«Από τη 2η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών»

Στις 24 - 29 Ιανουαρίου θα πραγματοποιηθεί ο θεσμός -πλέον- της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών για τρίτη κατά σειρά χρονιά. Η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

αποτελεί ένα διεθνή, αναγνωρισμένο θεσμό με στόχο την προώθηση αξιών και επιχειρηματικών τακτικών, οι οποίες σχετίζονται με την ουσιαστική, ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη, ως το σημαντικότερο μέσο για την ανάπτυξη μιας εταιρείας. Το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τις εταιρείες μέλη του, εισήγαγε το 2008 με ιδιαίτερη επιτυχία το θεσμό αυτό και στη χώρα μας, δίνοντας ένα ακόμη έναυσμα στις επιχειρήσεις να εντάξουν δυναμικά τον πελατοκεντρικό προσανατολισμό στην εταιρική τους κουλτούρα.

Η σπουδαιότητα της προηγούμενης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, η οποία πραγματοποιήθηκε από τις 18 έως και τις 22 Ιανουαρίου

2010, υπογραμμίστηκε από το γεγονός ότι τελέστηκε υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας.

Το πρόγραμμα περιελάμβανε εξαιρετικές εκδηλώσεις, ομιλίες, παρουσιάσεις, επιμορφωτικά εργαστήρια και εκπαιδευτικές επισκέψεις.

Σύντομα θα ακολουθήσει πλήρης ενημέρωση σχετική με το πρόγραμμα της 3ης Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών.