

Αυριανη
Είδος: Εφημερίδα / Κύρια
Ημερομηνία: Παρασκευή, 23-10-2009
Σελίδα: 19
Μέγεθος: 120 cm ²
Μέση κυκλοφορία: 3880
Επικοινωνία εντύπου: 210 3489000

Λέξη κλειδί: CUSTOMER SERVICE IN TURBULENT TIMES

Στο επίκεντρο ο πολίτης ή ο πελάτης και για τις ΔΕΚΟ

Για πελατοκεντρική αντίληψη, τη οποία χαρακτήρισε ως τη μόνη βιώσιμη αντίληψη για την ανάπτυξη της οικονομίας μας -ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης-, έκανε λόγο η υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας κυρία Λούκα Κατσέλη σε χαιρετισμό της στο 4ο Συνέδριο Κορυφής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, τονίζοντας ότι δεν θα πρέπει να αφορά στον ιδιωτικό τομέα μόνο. "Αφορά και στις λειτουργίες του δημοσίου τομέα, τις λειτουργίες των ΔΕΚΟ. Αυτό επιβάλλουν οι αρχές της σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης" επεσήμανε με νόημα εξηγώντας ότι αυτή που επιδιώκει να υιοθετήσει και το υπουργείο σημαίνει: ''να αξιολογούνται τα αποτελέσματα, να προάγεται η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, να τεθεί ο άνθρωπος -ο πολίτη ή ο πελάτη- στο επίκεντρο της δραστηριότητας κάθε οργανισμού και να επενδυθεί και εκπαιδευτεί το στελεχιακό δυναμικό στις ανάγκες και την ικανοποίηση του αποτελέσματος, στην ποιότητα, δημιουργώντας προστιθέμενη αξία σε όλο το φάσμα της αλυσίδας εξυπηρέτησης'' πρόσθεσε δε ότι ''πελατοκεντρική αντίληψη σημαίνει και ότι ο πελάτης, ο άνθρωπος, ο πολίτης γίνεται συνδιαμορφωτής πολιτικών, συμμέτοχος στις πολιτικές που θα ασκηθούν, στον καθορισμό του πλαισίου που διέπει τι προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών που θα παραχθούν''.

www.clipnews.gr