

BUSINESS TODAY

Η Μ Ε Ρ Η Σ Ι Ο Ν Ε W S L E T T E R Μ Α Ρ Κ Ε Τ Ι Ν Γ Κ Κ Α Ι Ε Π Ι Κ Ο Ι Ν Ω Ν Ι Α Σ



ΑΠΟΛΥΤΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΓΙΑ ΤΟ 4ο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Με ιδιαίτερη επιτυχία και με τη συμμετοχή εκατοντάδων συνέδρων, διοργανώθηκε και φέτος το **4ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών** από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**, παρουσία της υπουργού Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, **Λούκας Κατσέλη**, η οποία πραγματοποίησε ενδιαφέρουσα ομιλία-χαιρετισμό στην έναρξη του Συνεδρίου.

Στην ομιλία της η υπουργός, μεταξύ άλλων, τόνισε τα εξής: «Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, η χώρα μας και οι άνθρωποι της αγοράς πρέπει να αντιμετωπίσουν έγκαιρα και αποτελεσματικά τις δύσκολες συνθήκες που διαμορφώνονται: τη μείωση της αγοραστικής δύναμης, τον αυξανόμενο ανταγωνισμό, τη διαφαινόμενη ελαχιστοποίηση της πιστότητας του πελάτη. Για την κυβέρνηση του ΠΑΣΟΚ αλλά και για εμένα προσωπικά η απάντηση στα παραπάνω είναι μόνο μια: πρώτα ο πολίτης, ο καταναλωτής που ανασζητά προστιθέμενη αξία και εξυπηρέτηση στις καθημερινές του συναλλαγές. Πρώτα ο πολίτης που ανασζητά αξιοπιστία, σεβασμό και υπεύθυνη δράση από την κυβέρνησή του.

Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, οφείλουμε να υιοθετήσουμε ένα νέο πρότυπο ανάπτυξης για τη χώρα που να υπηρετεί τον πολίτη και τις πραγματικές του ανάγκες. Η "πράσινη" ανάπτυξη, που σέβεται το περιβάλλον, τους φυσικούς πόρους και αντιμετωπίζει το πολιτιστικό και ανθρώπινο κεφάλαιο της χώρας ως αναπτυξιακό απόθεμα και όχι ως αντανακτατικό βαρίδι. Οι προτάσεις μας επιδιώκουν την ανασυγκρότηση

της παραγωγικής βάσης της χώρας μας, τη δημιουργία περιφερειακών πόλων ανάπτυξης, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Όλα αυτά δεν μπορεί να γίνουν χωρίς επένδυση στην παιδεία, τη γνώση, την κατάρτιση και επανακατάρτιση, την καινοτομία, τις νέες τεχνολογίες. Θέλουμε να ανοίξουμε νέες δυνατότητες από τον αγροτικό μέχρι τον τουριστικό τομέα, νέες προοπτικές στον κλάδο της μεταποίησης, στον κατασκευαστικό

τομέα, στον τομέα της ναυτιλίας και το θαλάσσιο τουρισμό. Να επενδύσουμε στα συγκριτικά μας πλεονεκτήματα και ιδιαίτερα στο φυσικό περιβάλλον της χώρας μας, στο πολιτιστικό μας απόθεμα, στη δημιουργικότητα και τις απίστευτες δεξιότητες του λαού μας.

Η «πράσινη» ανάπτυξη θα βελτιώσει την ανταγωνιστική θέση της Ελλάδας, θα προσελκύσει σημαντικές ξένες επενδύσεις και θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής για όλους. Θα γεννήσει νέες επιχειρηματικές δυνατότητες και ευκαιρίες. Θα δημιουργήσει ένα νέο και ισχυρό παραγωγικό ιστό, που θα ανοίξει πεδία δράσης για τους νέους επιστήμονες, που σήμερα ασφυκτιούν σε μια κλειστή και αγκυλωμένη οικονομική δομή.

Η βούλησή μας να προχωρήσουμε αποφασιστικά

προς αυτή την κατεύθυνση αποδεικνύεται από δυο πράγματα: πρώτον από την αναδιοργάνωση του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, όπου η συγκέντρωση αρμοδιοτήτων επιτρέπει τον αποτελεσματικό συντονισμό και τη συνέργια δράσεων, επιτρέποντας να εφαρμοστεί η αντίληψη αυτή σε όλο το φάσμα της αλυσίδας εξυπηρέτησης.



Οι συμμετέχοντες στο CEO panel μαζί με τον καθηγητή κ. Luiz Mutinho



Η υπουργός Οικονομίας, Λούκα Κατσέλη, με τον Luiz Mutinho, Καθηγητή του Πανεπιστημίου της Γλασκώβης

Αποδεικνύεται επίσης από τις πρώτες κυβερνητικές μας πρωτοβουλίες για την αναθέρμανση της οικονομίας, που είναι:

- Η χορήγηση της πρώτης δόσης για έκτακτο επίδομα αλληλεγγύης.
- Η άμεση στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και η ενίσχυση της ρευστότητας στην αγορά με αλλαγή των όρων του ΤΕΜΠΙΜΕ, δυνατότητα ρύθμισης οφειλών με περίοδο χάριτος και στοχευόμενες αλλαγές στον "Τειρεσία", καθώς και η επίλυση θεσμικών και γραφειοκρατικών ζητημάτων, που αφορούν στην επιχειρηματικότητα.
- Η ενεργοποίηση του ΕΣΠΑ.
- Η προστασία των δανειοληπτών από την υπερχρέωση και τις καταχρηστικές πρακτικές των τραπεζών.
- Η ενδυνάμωση των μηχανισμών ελέγχου και εποπτείας στις αγορές προϊόντων, υπηρεσιών, εργασίας και κεφαλαίου.

Η κυβέρνηση έχει δεσμευτεί στην προώθηση μέτρων εξόδου από την κρίση με επίκεντρο τον πολίτη. Η αντίληψη αυτή διέπει και το νομοσχέδιο που επεξεργαζόμαστε ήδη και αφορά στην απλοποίηση των διαδικασιών ίδρυσης, αδειοδότησης και λειτουργίας νέων επιχειρήσεων. Οι διαδικασίες αυτές περιορίζονται σε μόλις 4, από 14 έως 18 που κυμαίνονται σήμερα. Επίσης, σε συνεργασία με τους επιχειρηματικούς φορείς, προχωράμε με πρότυπο τα ΚΕΠ στη δημιουργία Κέντρων Μίας Στάσης για την Εξυπηρέτηση των Επιχειρήσεων και για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Θεσπίζουμε, τέλος, ειδικό διαμεσοδοτικό του επιχειρηματία, για μια ταχύτερη, ευέλικτη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

Πελατοκεντρική αντίληψη σημαίνει ότι ο "πελάτης", ο άνθρωπος, ο πολίτης γίνεται συνδιαμορφωτής πολιτικών. Συμμέτοχος στις πολιτικές που θα ασκηθούν, στον καθορισμό του πλαισίου που διέπει τις προδιαγραφές

προϊόντων και υπηρεσιών που θα παραχθούν. Για αυτό το υπουργείο μας προσβλήπει στη συνεργασία με φορείς όπως η ΕΕΔΕ».

Διακεκριμένες προσωπικότητες από το εξωτερικό προσέδωσαν ιδιαίτερη σημασία κι βαρύτητα με τις ομιλίες τους στο Συνέδριο. Κεντρικός καλεσμένος ομιλητής ήταν ο **Louiz Moutinho**, Καθηγητής στο

Πανεπιστήμιο της Γλασκόβης, καθώς επίσης και οι **Tim Savage**, Chief Human Resources Officer του ομίλου ξενοδοχείων **Jumeirah Group** του Dubai και **Jan Eklof**, Καθηγητής στο **Stockholm School of Economics**.

Θέμα του φετινού Συνεδρίου του ΕΙΕΠ ήταν το: «**Customer Service in Turbulent Times**» - η εξυπηρέτηση πελάτη σε περίοδο κρίσης. Στο πλαίσιο αυτής της θεματικής το Συνέδριο πέτυχε να αναδείξει την εξαιρετική εξυπηρέτηση πελάτη ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση που θα τη βοηθήσει όχι μόνο να επιβιώσει αλλά και να αναπτυχθεί.

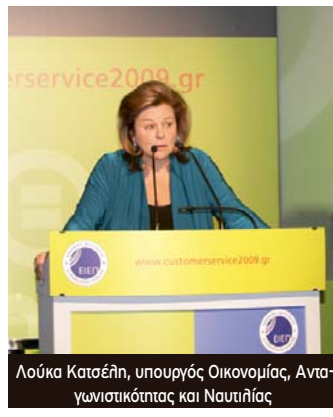
Ο **Γ. Πανηγυράκης**, πρόεδρος του διοικητικού συμβουλίου του ΕΙΕΠ, καλωσόρισε τους συνέδρους με θερμό

χαιρετισμό στην έναρξη του Συνεδρίου, ενώ ο **Γιώργος Βασιλαράς** - Operation & Quality Director **Goody's**, ήταν ο κεντρικός συντονιστής του Συνεδρίου. Ξεχωριστό ενδιαφέρον παρουσίασαν επίσης οι εισηγήσεις και θέσεις που ακούστηκαν στο πλαίσιο του CEO panel που διεξήχθη με την πολύτιμη συμμετοχή του **Louiz Moutinho** και το συντονισμό του **Διονύση Κεφαλάκου**, διευθυντή της **Ναυτεμπορικής**.

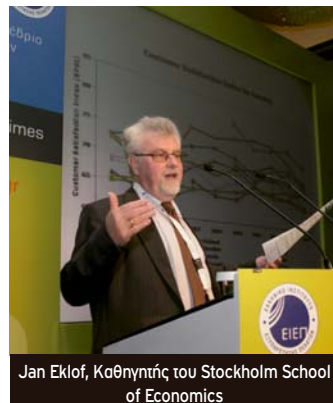
Το Συνέδριο πραγματοποιήθηκε στις 22 Οκτωβρίου 2009 στο ξενοδοχείο **Athenaeum Intercontinental** με την πολύτιμη υποστήριξη των εταιρειών: **Mercedes Benz** - Χρυσός Χορηγός, **Cosmote** και **Infoassist** - Χορηγοί και **Johnnie Walker Gold Label** - Υποστηρικτής. Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τη **Γενική Τράπεζα** για την πολύτιμη βοήθεια και υποστήριξή της στο έργο και τη λειτουργία του Ινστιτούτου. Με άψογο τρόπο κι άρτιο αποτέλεσμα, η εταιρεία **Depend Ltd** έφερε σε πέρας τη διοργανωτική επιμέλεια όλων των επιμέρους τομέων που αφορούσαν στο Συνέδριο.



Γ. Πανηγυράκης - Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ



Λούκα Κατσέλη, υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας



Jan Eklof, Καθηγητής του Stockholm School of Economics



Ο Louiz Moutinho, Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκόβης στην ομιλία του στο 4ο Συνέδριο Κορυφής του ΕΙΕΠ



Ο Tim Savage, Chief Human Resources Officer του ομίλου ξενοδοχείων Jumeirah Group του Dubai

Διοργάνωση Συνεδρίου DEPEND LTD. Τηλ. 210. 2582812

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κονίτσας 11B, 15125, Μαρούσι Τηλ: +30 210 8099 409 Fax: +30 210 8099 501 Email: info@customerservice.gr