

Εξυπηρέτηση πελατών

Οι θέσεις της Υπουργού Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, Λούκας Τ. Κατσέλη, όπως παρουσιάστηκαν στο 4ο Συνέδριο Κορυφής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

«Κύριε Πρόεδρε,
Κύριοι Σύεδροι

Με ιδιαίτερη χαρά χαιρετίζω την έναρξη των εργασιών του 4ου Συνεδρίου Κορυφής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών που συμβάλλει στη μελέτη, προβολή, ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στον κρίσιμο τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, επιτελεί σημαντικότατο έργο καθώς προάγει την πελατοκεντρική αντίληψη, τη μόνη **βιώσιμη** αντίληψη για την ανάπτυξη της οικονομίας μας –ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης–. Αναφέρομαι στην αντίληψη που:

* Αξιολογεί το αποτέλεσμα.

✎ Προάγει την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών

✎ Θέτει τον άνθρωπο –τον πολίτη ή τον πελάτη– στο επίκεντρο της δραστηριότητας κάθε οργανισμού.

✎ Επενδύει και εκπαιδεύει το στελεχιακό δυναμικό στις ανάγκες και την ικανοποίηση του αποτελέσματος, στην ποιότητα, δημιουργώντας προσιθέμενη αξία σε όλο το φάσμα της αλυσίδας εξυπηρέτησης.

Η αντίληψη αυτή, η πελατοκεντρική αντίληψη δεν αφορά και δεν 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.

Η φετινή διοργάνωση πλαισιώνεται, για μια ακόμη φορά από σημαντικούς επιστήμονες και ακαδημαϊκούς καθώς και καταξιωμένους εκπροσώπους της διεθνούς και εγχώριας αγοράς και πραγματοποιείται το επίκαιρο θέμα της **εξυπηρέτησης σε περιόδους κρίσης**.

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 αναζητά προστιθέμενη αξία και εξυπηρέτηση στις καθημερινές του συναλλαγές. Πρώτα ο πολίτης που αναζητά αξιοπιστία, σεβασμό και υπεύθυνη δράση από την Κυβέρνησή του.**

Γι αυτό και για πρώτη φορά στα χρονικά της Μεταπολίτευσης όλοι οι αναπτυξιακοί πυλώνες της οικονομίας μας, εντάσσονται κάτω από την ίδια σκέπη και το ίδιο όραμα: την προώθηση της παραγωγικής ανασυγκρότησης της χώρας, με επίκεντρο τον Πολίτη.

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 αντιαναπτυξιακό 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 τον 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 έναν νέο και ισχυρό παραγωγικό ιστό που θα ανοίξει πεδία δράσης για τους νέους επιστήμονες που **σήμερα** ασφυκτούν 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 συνέργεια δράσεων, επιτρέποντας να εφαρμοστεί η αντίληψη αυτή σε όλο το φάσμα της αλυσίδας εξυπηρέτησης.

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

1. Η χορήγηση της πρώτης δόσης για έκτακτο επίδομα αλληλεγγύης
2. Η άμεση στήριξη των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων και η ενίσχυση της ρευστότητας στην αγορά με αλλαγή των όρων του ΤΕΜΠΕ, δυνατότητα ρύθμισης οφειλών με περίοδο χάριτος και στοχευόμενες αλλαγές στον ΤΕΠΕΣΙΑ καθώς και η επίλυση θεσμικών και γραφειοκρα-



τικών ζητημάτων, που αφορούν στην επιχειρηματικότητα.

3. Η ενεργοποίηση του ΕΣΠΑ
4. Η προστασία των δανειοληπτών από την υπερχρέωση και τις καταχρηστικές πρακτικές των τραπεζών.
5. 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 διαμεσολαβητή του επιχειρηματία, για μια ταχύτε-

ρη, ευέλικτη και αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

Κλείνοντας θέλω όμως να προσθέσω και κάτι άλλο : 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 τι προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών που θα παραχθούν. Για αυτό το Υπουργείο μας προσβλέπει στη συνεργασία του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών προκειμένου να περάσει η αντίληψη που δίνει προτεραιότητα στον πολίτη και στο δημόσιο τομέα.

Θέλω να σας συγχαρώ για την υψηλή ποιότητα της διοργάνωσης, το πρόγραμμα της οποίας παρουσιάζει εξαιρετικό ενδιαφέρον. Εύχομαι ολόψυχα καλή επιτυχία και είμαι σίγουρη ότι στο μέλλον θα ακολουθήσουν πολλές ανάλογες πρωτοβουλίες.

Σας εύχαριστώ θερμά»