

Εξαγγελίες Λ. Κατσέλη στο συνέδριο εξυπηρέτησης πελατών του ΕΙΕΠ

Κέντρα μιας στάσης και ειδικός διαμεσολαβητής επιχειρηματία

Τη δημιουργία «Κέντρων Μιας Στάσης» για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, όπως και τη θέσπιση του ειδικού διαμεσολαβητή του επιχειρηματία προανήγγειλε η υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κ. Λούκα Κατσέλη, μιλώντας στο 4ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, που πραγματοποιήθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, με θέμα «Η εξυπηρέτηση πελάτη σε περίοδο κρίσης». [ΤΟΥ ΠΛΑΤΩΝΑ ΤΣΟΥΛΟΥ]

ΟΠΩΣ τόνισε η κ. Κατσέλη, το υπουργείο, σε συνεργασία με τους επιχειρηματικούς φορείς, προχωρεί με πρότυπο τα ΚΕΠ στη δημιουργία «Κέντρων Μιας Στάσης» για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, ενώ αναφερόμενη στον ειδικό διαμεσολαβητή του επιχειρηματία, τόνισε ότι ως έργο του θα έχει την ταχύτερη, πιο ευέλικτη και πιο αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων στις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση.

Η υπουργός, στο χαιρετισμό που απεύθυνε προς τους συνέδρους, αναφέρθηκε και στον πελάτη – στον οποίο ήταν εξάλλου αφιερωμένο το συνέδριο, υπογραμμίζοντας ότι «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 τη προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών που θα παραχθούν. Γι’ 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».

«Οι προτάσεις μας επιδιώκουν την ανασυγκρότηση της παραγωγικής βάσης της χώρας μας, τη δημιουργία περιφερειακών πόλων ανάπτυξης, τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας» υπογράμμισε η υπουργός, για να προσθέσει αμέσως μετά ότι «όλα αυτά δεν μπορεί να γίνουν χωρίς επένδυση στην παιδεία, τη γνώση, την κατάρτιση και επανакατάρτιση, την καινοτομία, τις νέες τεχνολογίες».

Οι ομιλητές

Σε ό,τι αφορά τις εργασίες του συνεδρίου, επισημάνθηκε μεταξύ άλλων ότι η εξαιρετική εξυπηρέτηση του πελάτη συνιστά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση που θα τη βοηθήσει όχι μόνο να επιβιώσει, αλλά και να αναπτυχθεί. Κεντρικός καλεσμένος του συνε-

δρίου ήταν ο Louiz Moutinho, καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκώβης, καθώς επίσης και οι κ.κ. Tim Savage, Chief Human Resources Officer του ομίλου ξενοδοχείων Jumeirah Group του Dubai και Jan Eklof, καθηγητής στο Stockholm School of Economics.

Οι κ.κ. Γιώργος Βασιλαράς, Operation & Quality Director της Goody’s και Διονύσης Κεφαλάκος, Διευθυντής της Ναυτεμπορικής, ήταν οι συντονιστές του συνεδρίου, ενώ χαιρετισμό στο συνέδριο απύθυνε ο πρόεδρος του διοικητι-

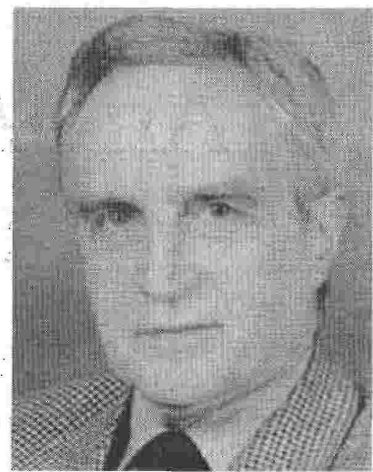
καρκτηρίζουν τις σημερινές πρακτικές, είτε αυτές αφορούν στον ανθρώπινο παράγοντα, είτε σε ηλεκτρονικά εργαλεία διαχείρισης πελατών. Σε αυτό το πλαίσιο ο Luiz Moutinho παρουσίασε την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων CRM, καθώς επίσης τις νέες τάσεις ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Έμφαση έδωσε στις ευκαιρίες που παρουσιάζονται σε περιόδους κρίσης, υπενθυμίζοντας ότι σε παρόμοιες συγκυρίες, στο παρελθόν θεμελιώθηκαν μεγάλες εταιρείες και μεγάλα brand names στην αγορά.

Πρακτικές

Από την πλευρά του ο Tim Savage, στην ομιλία του ανέπτυξε τις πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη του ξενοδοχείου Burj-Al-Arab, που, όπως τονίσθηκε, θεωρείται το πολυτελέστερο ξενοδοχείο στον κόσμο. Επίσης, μίλησε για τα Customer Service Hallmarks του ξενοδοχείου και «για τη σχολαστική προσοχή στη λεπτομέρεια που διακρίνει το σέρβις των ξενοδοχείων του Jumeirah Group Hotels & Resorts αναδεικνύοντάς τα ως τα κορυφαία του κόσμου».

Αναφέρθηκε ακόμη στους τρόπους που αντιμετωπίζει ο Όμιλος Jumeirah τη σημερινή κρίση. Ειδικότερα, ανέπτυξε τις θέσεις του σχετικά με το αν και κατά πόσο η παγκόσμια οικονομική κρίση έχει επηρεάσει το επίπεδο και τις πρακτικές εξυ-



Κεντρικός καλεσμένος του συνεδρίου ήταν ο Louiz Moutinho, καθηγητής στο πανεπιστήμιο της Γλασκώβης.

πηρέτησης πελάτη του Ομίλου Jumeirah.

Ερευνα

Παράλληλα, ο Prof. Jan Eklof παρουσίασε τα αποτελέσματα έρευνας του EP-SI Rating (Extended Performance Satisfaction Index). Πρόκειται για την πλέον πρόσφατη έρευνα σχετικά με την αξιολόγηση που κάνουν οι πελάτες για τις εταιρείες και τα brand names σε περίοδο κρίσης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε πανευρωπαϊκό επίπεδο βάσει του EP-SI Rating (Extended Performance Satisfaction Index) και σκιαγραφεί τις τάσεις που διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης. Ενδιαφέρον παρουσίασαν, τέλος, οι εισηγήσεις και θέσεις που ακούστηκαν στο πλαίσιο του CEO panel που διεξήχθη με τη συμμετοχή των κ.κ. Γ. Βασιλάκου – προέδρου και διευθύνοντος συμβούλου της Johnson-Di-versey Ελλάς Α.Ε., Σ. Παρασκευαΐδη – διευθύνοντος συμβούλου της Mercedes-Benz Hellas Α.Ε. και Β. Χαλκιά – διευθύνοντος συμβούλου της Αττικές Διαδρομές Α.Ε. [SID:4041721]

Η εξαιρετική εξυπηρέτηση του πελάτη συνιστά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση που θα τη βοηθήσει όχι μόνο να επιβιώσει, αλλά και να αναπτυχθεί.

κού συμβουλίου του ΕΙΕΠ, κ. Γ. Πανηγυράκης.

Εξοδος από την κρίση

Στην ομιλία του, ο κ. Moutinho έδωσε οδηγίες εξόδου από την κρίση, εστιάζοντας σε πρακτικές που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση πελάτη όπως: customer centricity, human sensing, και emotional values.

Επίσης έκανε εκτενή αναφορά στο νέο φαινόμενο των «κοινωνικών πελατών», αναλύοντας πώς προσεγγίζεται, αλλά και πώς αποφεύγονται τα λάθη που