



Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης
Πελατών



Περιεχόμενα:

1. Τι είναι η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών
2. Ποια είναι τα οφέλη του εορτασμού
3. Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελλάδα
4. Τι αλλάζει από το 2017
5. Γιορτάζουμε όλοι μαζί
6. Η υποστήριξη του ΕΙΕΠ
7. Logo και εφαρμογές
8. Ενδεικτικές ενέργειες
9. Οργανωτικά βήματα
10. Σημαντικοί παράγοντες για την επιτυχία του θεσμού





Τι είναι η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

Μια παγκόσμια γιορτή για το θεσμό της Εξυπηρέτησης Πελατών και για τους εργαζόμενους που καθημερινά υπηρετούν και υποστηρίζουν τους πελάτες μας.

- 1988: καθιερώνεται για πρώτη φορά από το International Customer Service Association
- 1992: θεσπίζεται από το Αμερικανικό Κογκρέσο, ως Εθνικός ετήσιος θεσμός, που εορτάζεται την πρώτη εβδομάδα του Οκτωβρίου



A business will do a better job of providing high quality goods and services by listening to its employees and by empowering them with opportunities to make a difference



Presidential Proclamation (No. 6485) by President George H. Bush - October 8, 1992

Σήμερα, η Εθνική Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης Πελατών
εορτάζεται σε περισσότερες
από 60 χώρες σε όλο τον
κόσμο, από χιλιάδες
επιχειρήσεις κάθε κλάδου,
δημοσίους οργανισμούς,
εκπαιδευτικά ιδρύματα και
ΜΚΟ.



Μια ευκαιρία...

- Να αναδείξουμε το ζωτικό ρόλο της ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών στη λειτουργία και την ανάπτυξη κάθε επιχείρησης
- Να αναγνωρίσουμε και να επιβραβεύσουμε τις προσπάθειες των ανθρώπων που εργάζονται καθημερινά για την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη των πελατών





Τα οφέλη της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

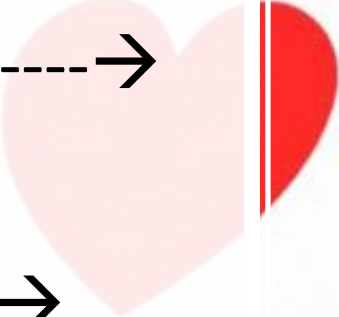
- Ενίσχυση της γνώσης στο εσωτερικό του οργανισμού, σχετικά με τη δραστηριότητα, το ρόλο και τη συμβολή του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών και ανταλλαγή εμπειριών.
- Ενίσχυση του ηθικού των εργαζομένων στην Εξυπηρέτηση Πελατών, μέσα από την αναγνώριση των προσπαθειών και των επιτευγμάτων της δουλειάς τους.
- Αναγνώριση των εργαζομένων της «πρώτης γραμμής» που έρχονται καθημερινά σε επαφή με τους πελάτες.
- Ανάδειξη της αφοσίωσης της εταιρείας στην ικανοποίηση του εξωτερικού, αλλά και του εσωτερικού πελάτη.

In order to craft consistently
EXCELLENT customer experiences,
you have to craft consistently
EXCELLENT employee experiences!

Ικανοποιημένοι εργαζόμενοι ----→
ικανοποιημένοι πελάτες

Πιστοί εργαζόμενοι -----→
πιστοί πελάτες

Άριστη εμπειρία για τον
εργαζόμενο -----→
άριστη εμπειρία για τον πελάτη



my job



Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελλάδα

Το ΕΙΕΠ σε συνεργασία με τις εταιρείες μέλη του, εισήγαγε το 2008 με ιδιαίτερη επιτυχία το θεσμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών και στη χώρα μας.

- Δράσεις: ομιλίες, παρουσιάσεις, study tours, επιμορφωτικά εργαστήρια, Senior Management Roundtables, case studies, CEO breakfasts, Customer Service Champion breakfasts.
- Διαρκώς αυξανόμενος αριθμός συμμετοχών από εταιρίες – μέλη του ΕΙΕΠ

Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών έως το 2016





Φέτος γιορτάζουμε αλλιώς!

Η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης
Πελατών εναρμονίζεται με τον
παγκόσμιο εορτασμό

- Αξιοποιούμε την εμπειρία
- Συμμετέχουμε
- Γιορτάζουμε μαζί με τους
εργαζόμενους και τους πελάτες
μας
- Δημιουργούμε ευκαιρίες
- Μεγιστοποιούμε τα οφέλη

Φέτος, γιορτάζουμε
αλλιώς!

Εθνική Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης
Πελατών
2-7 Οκτωβρίου 2017

OCTOBER 2017							
	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
39							1
40	2 ///	3 ///	4 ///	5 ///	6 ///	7 ///	8
41	9	10	11	12	13	14	15
42	16	17	18	19	20	21	22
43/44	23 30	24 31	25	26	27	28	29



Γιορτάζουμε όλοι μαζί!

Ο κοινός εορτασμός της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών **υπό την αιγίδα του ΕΙΕΠ** εξασφαλίζει:

- Ενίσχυση του χαρακτήρα και των μηνυμάτων της γιορτής: μια προσπάθεια καθημερινή, μια δραστηριότητα κρίσιμη σε κάθε επιχείρηση, σε κάθε τομέα και κλάδο.
- Ενίσχυση του επικοινωνιακού αντίκτυπου του εορτασμού, τόσο στους εσωτερικούς όσο και στους εξωτερικούς αποδέκτες.
- Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου, μέσα από την αξιοποίηση κοινού υλικού branding, κατευθυντήριων γραμμών και προτάσεων.

Η υποστήριξη του ΕΙΕΠ

- Δημιουργικός σχεδιασμός και ανάπτυξη εικαστικής ταυτότητας της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών
- Λογότυπο
- Εφαρμογές σε επικοινωνιακό υλικό, αναμνηστικά κτλ.



Η υποστήριξη του ΕΙΕΠ

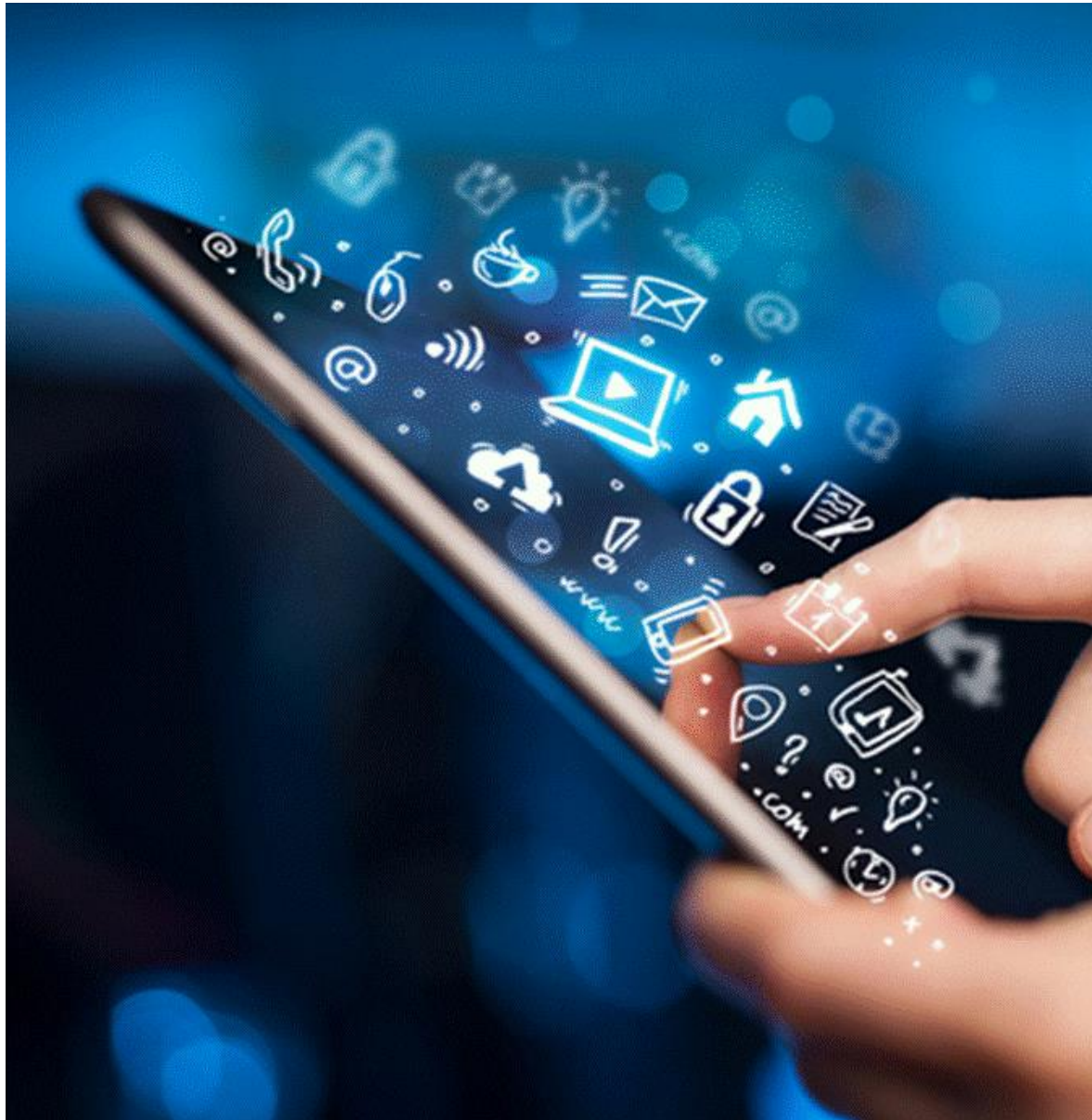
- Συμβουλευτική υποστήριξη:
 - Organizer's Guide: οδηγός διοργάνωσης, με χρονοδιάγραμμα ενεργειών, κατευθύνσεις και συμβουλές.
 - Activity ideas & tips: οδηγός με ιδέες και προτάσεις για τη διοργάνωση δράσεων.





Η υποστήριξη του ΕΙΕΠ

- Δημοσιότητα:
 - Πρόγραμμα media relations του ΕΙΕΠ για τον Εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών
 - Διαφημιστικό πρόγραμμα: ειδική καταχώριση στον τύπο, με αναγραφή των συμμετεχόντων οργανισμών.
 - Θεσμοθέτηση Βραβείου για τον καλύτερο εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, στο πλαίσιο του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών του ΕΙΕΠ.



Η υποστήριξη του ΕΙΕΠ

- Mobile Application
 - Δημιουργία ειδικής εφαρμογής για την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.
 - Τα Μέλη του ΕΙΕΠ θα μπορούν να ενημερώνονται μέσω της εφαρμογής για τις δράσεις των συμμετεχόντων εταιρειών.

Εικαστική Ταυτότητα Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

- Λογότυπο
 - Οι εταιρείες-μέλη που συμμετέχουν στην Εθνική Εβδομάδα, θα πρέπει να φέρουν την Αιγίδα του ΕΙΕΠ, τοποθετώντας το λογότυπο στα επικοινωνιακά υλικά.



Εικαστική Ταυτότητα Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

- Web banner
 - Οι εταιρείες-μέλη θα αναρτήσουν στην ιστοσελίδα τους, το web banner της Εθνικής Εβδομάδας.



Εικαστική Ταυτότητα Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

- Επικοινωνιακό υλικό
 - Poster/ Banner
 - Sticker



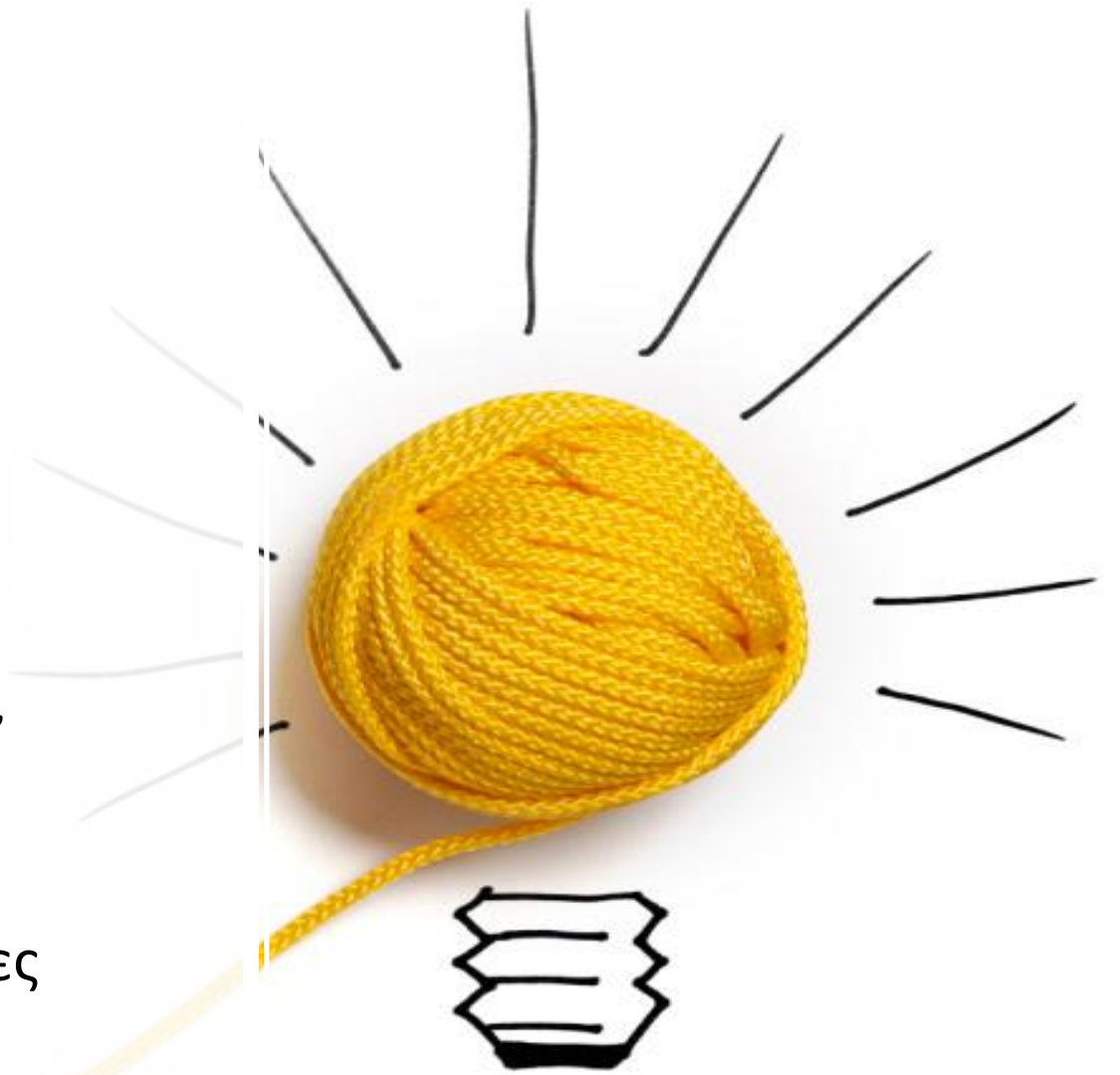
Ενδεικτικές δράσεις - ιδέες

- Kick-off and closing events
- Δώρο - Survival kit στα στελέχη της Εξυπηρέτησης Πελατών
- Επισκέψεις πελατών στις εγκαταστάσεις του οργανισμού, ξεναγήσεις και “focus groups” με στελέχη της Εξυπηρέτησης Πελατών
- Quiz sessions για τους εργαζόμενους των άλλων τμημάτων: πόσο καλά γνωρίζετε τους πελάτες μας;
- Επισκέψεις στελεχών σε πελάτες: σύνδεση με εθελοντισμό – ΕΚΕ
- Θεματικά masterclass: διαχείριση παραπόνων, time management κτλ.
- Role play μεταξύ εργαζομένων



Ενδεικτικές δράσεις - ιδέες

- Managers “back to the floor”
- CEO open lunch, expert sessions
- Departmental Open Days και job swaps
- Fun & team-building: collage competition, lip-dub, ύμνος/έμβλημα ομάδας, chair parade, office Survivor etc.
- Επιβράβευση: customer stars, απονομή βραβείων, superheroes, e-mails και αφίσες σε κοινόχρηστους χώρους κτλ.
- Εθελοντισμός: συγκέντρωση χρημάτων, charity ambassadors κτλ.



Οι πελάτες γιορτάζουν μαζί μας!

- Σύνδεση της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, με ενέργειες προς τους πελάτες – καταναλωτές, με τη μορφή εκπτώσεων, ειδικών προσφορών, δώρων και άλλων προωθητικών δράσεων.
- ✓ **Προβάλλουμε, αναδεικνύουμε και επιβεβαιώνουμε έμπρακτα** τη δέσμευσή μας στην εξυπηρέτηση του πελάτη
 - ✓ Δημιουργούμε **ευκαιρίες αύξησης πωλήσεων**
 - ✓ **Πολλαπλασιάζουμε τα οφέλη** του εορτασμού

Οργανωτικά βήματα...



- Επιλογή ομάδας και υπευθύνων ανά δραστηριότητα
- Υποβολή προτάσεων και budget προς έγκριση από τη Διοίκηση της εταιρίας
- Κατάρτιση αναλυτικού προγράμματος
- Καθορισμός χώρων και υλικών που θα χρησιμοποιηθούν
- Εκτίμηση κόστους με βάση το budget
- Παραγωγή υλικού επικοινωνίας
- Εσωτερική ενημέρωση
- Εξωτερική επικοινωνία (πελάτες – καταναλωτές)
- Υλοποίηση δράσεων
- Απολογισμός – αξιολόγηση

Σημαντικοί παράγοντες για την επιτυχία του θεσμού

- Αποτελεσματικός σχεδιασμός όλου του πλάνου της εβδομάδας
- Ισχυρή εσωτερική επικοινωνία του θεσμού
- Διαδραστικές και καινοτόμες ενέργειες
- Συμμετοχή εργαζομένων από όλα τα τμήματα
- Ενεργός συμμετοχή Διοίκησης και ανώτατων στελεχών – επικεφαλής Διευθύνσεων
- Εμπλοκή των πελατών – καταναλωτών
- Διαχρονικός εορτασμός θεσμού!!

