

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Παρασκευή 28 Φεβρουαρίου 2020

**Customer Service Open Days: Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών γιορτάζει και θέτει ψηλά τον πήχη της Εξυπηρέτησης**

*12 Χρόνια – 155 Δράσεις – 6.550 Συμμετοχές!*

**Θέτοντας κάθε χρόνο τον πήχη υψηλότερα** οι εκδηλώσεις που οργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών για τον εορτασμό των “**Customer Service Open Days 2020**” **από τις 17 έως τις 21 Φεβρουαρίου 2020** σημείωσαν εξαιρετική επιτυχία, συγκεντρώνοντας το ενδιαφέρον 500 και πλέον στελεχών από επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Αναμφίβολα, **ένα μεγάλο μέρος της επιτυχίας** οφείλεται στον ενθουσιασμό και τη δημιουργικότητα με την οποία εταιρείες με ηγετική θέση στον τομέα δραστηριότητάς τους συμμετείχαν στον εορτασμό και μοιράστηκαν με τα υπόλοιπα μέλη του Ινστιτούτου, γνώση και βέλτιστες πρακτικές γύρω από την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών στον τόπο μας.

**Το ΕΙΕΠ «χτίζοντας» στέρεες και μακροχρόνιες σχέσεις με τα μέλη του ενισχύει την υιοθέτηση επιτυχημένων πρακτικών, προωθεί τη δικτύωση των επαγγελματιών της Εξυπηρέτησης Πελατών και προσφέρει εξειδίκευση** στην αποτελεσματική Εξυπηρέτηση, μέσα από την εκπαίδευση.

Για το πρόγραμμα των Customer Service Open Days, το ΕΙΕΠ επικοινώνησε με εταιρείες μη μέλη προκειμένου να παρουσιάσουν τις πρακτικές που ακολουθούν στις εταιρείες τους και **η ανταπόκριση των εταιρειών ήταν μεγαλύτερη από κάθε φορά**.

Αναλυτικά οι δράσεις που πραγματοποιήθηκαν:

1. Παρουσίαση έρευνας κοινού, "Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος: Στρατηγική Εξυπηρέτησης Επισκεπτών & Έρευνα Κοινού 2019" - **Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος**
2. Workshop, "Coaching και υψηλές αποδόσεις στην επαγγελματική ζωή" - **IRIS-SCOPE**
3. Case Study, "How we simplified 3 + 1 Customer and Society pains achieving better response rate, higher nps and increased sales" - **Insurancemarket.gr**
4. Case Study, "Kallichoron Art Boutique Hotel: Exploring the core values of personalized customer service" - **KALLICHORON ART BOUTIQUE HOTEL**
5. CΕΟ Breakfast, "Στρατηγική ευθυγράμμιση: To κλειδί για την επιτυχία ενός οργανισμού" - **Χρήστος Ταραντίλης, Βουλευτής Επικρατείας Νέας Δημοκρατίας και Καθηγητής Διοικητικής Επιστήμης στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών**
6. Case Study, "Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη: “Persona” program & CustomerVoice" - **Schneider Electric ΑΕΒΕ**
7. Workshop, "Η αξία της αναγνώρισης της διαφορετικότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών " - **Global Sustain**
8. Customer Service Champion Breakfast, "9 Principles of Innovation" - **Ηλίας Σούσης, Head of Domestic Market and YouTube at Google Greece, Bulgaria, Cyprus & Malta**
9. Workshop, "Πελάτες Πιστοί για Μια ζωή" - **STA Spiros Trivolis and Associates**
10. Case Study, "CX στο ΒΑΖΑΚΙ" - **ΤΟ ΒΑΖΑΚΙ**
11. Workshop, "Μη λεκτική επικοινωνία: Όσα δε λέμε με λέξεις" - **ΜΕΣΟΓΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Κε.Δι.βι.Μ**
12. Case Study, "Our Transformation from a Service center to a Value center!" - **Nestle Hellas S.A.**

Μάθετε περισσότερα στο [www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr)

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)**

**Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:**

**Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & P.R., Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 2106686372| e-mail:** **maria.karadeli@customerservice.gr**

**Λίγα λόγια για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών:**

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιρειών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 119 εταιρείες είναι μέλη του Ινστιτούτου. Κοινή πεποίθηση των ιδρυτικών μελών του Ινστιτούτου ήταν η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Ακόμη, στόχος του ΕΙΕΠ είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού πλαισίου που θα υποστηρίζει τις ατομικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και θα αναγνωρίζει όσους τις εφαρμόζουν με επιτυχία. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, ο αριθμός των οποίων αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη, πολίτη, άνθρωπο, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.