

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Δευτέρα 17 Δεκεμβρίου 2018

Οι μεγάλοι νικητές των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών

*11 εταιρείες διακρίθηκαν ως Superheroes της Εξυπηρέτησης στα CS AWARDS του Ελληνικού Ινστιτούτου
Εξυπηρέτησης Πελατών*

Τις 11 εταιρείες που θέτουν την Εξυπηρέτηση ως προτεραιότητα ανέδειξε και επιβράβευσε ο θεσμός των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS)** που διοργάνωσε για 9^η χρονιά το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** την Πέμπτη 13 Δεκεμβρίου 2018 στο Μέγαρο Μουσικής.

Το ΕΙΕΠ, επιβράβευσε για 9^η συνεχόμενη χρονιά τις εταιρείες, οργανισμούς και στελέχη εξυπηρέτησης πελατών σε μία λαμπρή Τελετή που έχει γίνει πλέον κορυφαίος θεσμός στον επιχειρηματικό κλάδο, ενώ είναι πιστοποιημένος κατά ISO 9001. Διατηρώντας την ποιότητα του θεσμού σε υψηλά επίπεδα, παρείχε **παράλληλη διερμηνεία της εκδήλωσης στην Ελληνική Νοηματική Γλώσσα**, από τη Νεφέλη Ράντου, Διδάκτωρ Πανεπιστημίου Αθηνών και Διερμηνέα ελληνικής νοηματικής γλώσσας. Επικεφαλής της Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων ήταν ο **Γιώργος Σιώμκος**, Καθηγητής Μάρκετινγκ και Κοσμήτορας Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, στην οποία συμμετείχαν και άλλες επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου.

Παρουσιαστές της βραδιάς ήταν ο **Νίκος Υποφάντης** και ο **Γρηγόρης Αρναούτογλου** που διατήρησαν την αγωνία για τους μεγάλους νικητές καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς. Πριν την ανακοίνωση των μεγάλων νικητών της βραδιάς ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut κάλεσε στη σκηνή την κα Αγάπη Παπαδάκη, Υπεύθυνη Προγράμματος & Ανάπτυξης Πρώιμης Παρέμβασης του οργανισμού **Αμυμώνη - Πανελλήνιος Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων & Φίλων Ατόμων με Προβλήματα Όρασης & Πρόσθετες Αναπηρίες** για να παραλάβει το τιμητικό «**Βραβείο ΕΙΕΠ**» για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της πρώτης Παιδικής Χαράς στην Ελλάδα για παιδιά με προβλήματα όρασης και πρόσθετες αναπηρίες. Στο τέλος της βραδιάς, ο **κ. Frank Thibaut, Πρόεδρος του ΔΣ ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών Αττικής Οδού**, μεταξύ άλλων ανέφερε «Σήμερα επιβραβεύσαμε για 9^η χρονιά τις εταιρείες και τα στελέχη που δουλεύουν καθημερινά με πρώτο γνώμονα την Εξυπηρέτηση του πελάτη, αναδεικνύοντας βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης πελατών. Θέλω να συγχαρώ όλες τις εταιρείες που τόσα



χρόνια παρακολουθούν τις δραστηριότητές μας, ανταλλάσσουν πρακτικές, αναπτύσσονται και μας τιμούν με την υποψηφιότητά τους στα CS AWARDS. Καλούμε όλο τον επιχειρηματικό κόσμο να αναδείξει τη πελατοκεντρική κουλτούρα των ελληνικών επιχειρήσεων δηλώνοντας συμμετοχή στην επόμενη και επετειακή διοργάνωση των CS AWARDS το 2019.»

Οι νικητές ανά κατηγορία στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2018 είναι:

1. **Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη:** PRAKTIKER HELLAS A.E.
2. **Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μικρός Οργανισμός):** BRAINCANDY GROUP
3. **Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός):** ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ
4. **Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών:** VODAFONE
5. **Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη:** ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
6. **Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών:** EUROBANK ERGASIAS AE
7. **Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός):** ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΚΤΕΟ ΑΜΦΙΘΕΑΣ Α.Ε.
8. **Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός):** ALPHA BANK
9. **Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός):** ENARTIA
10. **Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός):** ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.
11. **Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς (Μεγάλος Οργανισμός):** COSMOTE

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε το www.csawards.gr

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Αναστασία Γεωργοπούλου, Συντονίστρια Θεσμού Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών - Operations Executive,
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686373 | e-mail: anastasia.georgopoulou@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.