

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών - ΕΙΕΠ



www.customerservice.gr

11^η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη στην Θεσσαλονίκη



11η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ



24 Σεπτεμβρίου
2025



09:30 - 16:00



ELECTRA PALACE
THESSALONIKI

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



Συμμετέχουν:



Σωματείο
Ξενοδοχοϋπαλλήλων
Θεσσαλονίκης & Χαλκιδικής





Το ΕΙΕΠ

- Είναι μη Κερδοσκοπικός Οργανισμός.
- Ιδρύθηκε το 2004, με την υποστήριξη ελληνικών και πολυεθνικών εταιρειών και πανεπιστημιακών ιδρυμάτων.



Το όραμά μας

- Εδραίωση, εξέλιξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών, πολιτών και καταναλωτών, στον ιδιωτικό και στον δημόσιο τομέα.
- Ενίσχυση της κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών στην Ελλάδα, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας τους.



Ο στόχος μας

- Παραγωγή και διάδοση εξειδικευμένης γνώσης στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών
- Ανάπτυξη και εξέλιξη των ελληνικών προτύπων εξυπηρέτησης.
- Αναγνώριση και επιβράβευση των κορυφαίων επαγγελματιών στον χώρο της εξυπηρέτησης πελατών
- Ενσωμάτωση διεθνών βέλτιστων πρακτικών, μέσα από συνεργασίες με φορείς του εξωτερικού.
- Επαγγελματική ανάπτυξη στελεχών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, μέσω εξειδικευμένων προγραμμάτων πιστοποίησης.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου: ISO :9001:2015

Διοργάνωση Εκδηλώσεων, Εκπαιδευτικών Δράσεων & των Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών.



ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Αικατερίνη Νικάκη

Βοηθός Γενικός Διευθυντής
Επικεφαλής Specialised
Segments & Customer
Excellence Retail Banking,
EUROBANK A.E.



ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

Αντώνης Αυγερόπουλος
Διευθύνων Σύμβουλος,
NESPRESSO ΕΛΛΑΣ



ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Παναγιώτης Κυζιρίδης
Training & Development
Senior Consultant,
RESPONSE S.A.



ΤΑΜΙΑΣ

Τάνια Πανταζή

Customer Care & Contact Center
Business Development Director,
Όμιλος ΟΤΕ / **COSMOTE eValue**



ΜΕΛΟΣ

Ξένια Κούρτογλου

Ιδρύτρια **FOCUS BARI** & Resilience Expert



ΜΕΛΟΣ

Κώστας Σιγαλός

CEO,
GLOBAL LINK



ΜΕΛΟΣ

Ελεάννα Σγουρώφ

Business Development Manager,
YUBOTO

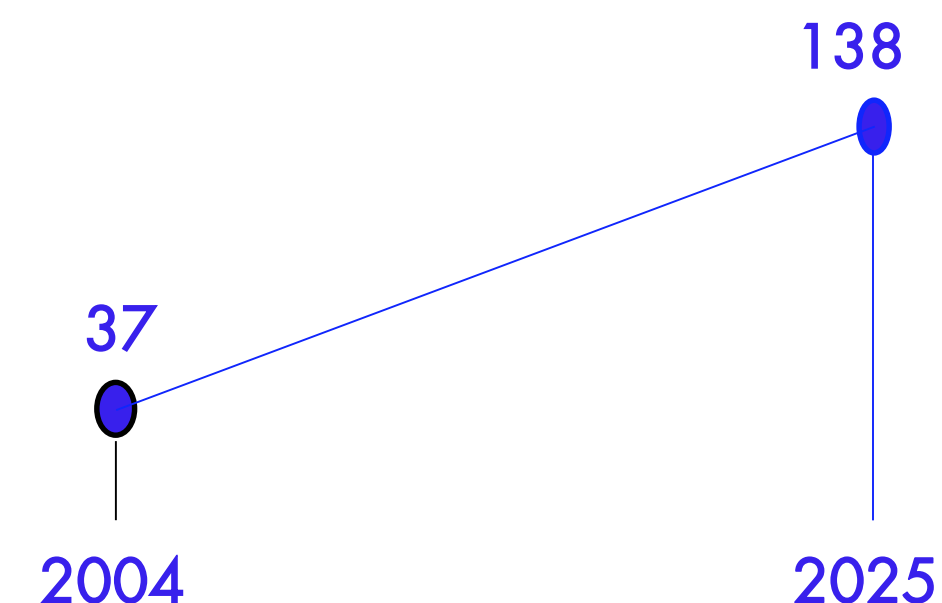
Τα Μέλη μας

3

138



Δυναμική Εξέλιξη Μελών (2004-2025)



Statistics

€48,2B total turnover (2023)

€380M avg turnover (2023)

> 118K total # of employees

1000 avg # of employees

63 ΔΡΑΣΕΙΣ
8.970+ ΣΤΕΛΕΧΗ

Διάχυση γνώσης και Εκπαίδευση

30 WEBINARS/ WORKSHOPS
2.216 ΣΤΕΛΕΧΗ

3 EXECUTIVE PROGRAMS ΣΕ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ALBA
71 ΣΤΕΛΕΧΗ

1 CUSTOMER SERVICE OPEN DAYS
795 ΣΤΕΛΕΧΗ

Δικτύωση και Ανάπτυξη

6 CEOs' EVENTS
316 CEOs

6 MANAGERS' EVENT
471 ΣΤΕΛΕΧΗ

1 ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΚΟΡΥΦΗΣ
226 ΣΤΕΛΕΧΗ

1 ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΚΑΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ
260+ ΣΤΕΛΕΧΗ

5 ΗΜΕΡΙΔΕΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ
470 ΣΤΕΛΕΧΗ

1 ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑ 20 ΧΡΟΝΙΑ
280 ΣΤΕΛΕΧΗ

1 ΚΟΠΗ ΠΡΩΤΟΧΡΟΝΙΑΤΙΚΗΣ ΠΙΤΑΣ
170 ΣΤΕΛΕΧΗ

5 ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΕΣ ΑΙΓΙΔΕΣ

Αναγνώριση και Επιβράβευση

1 ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
570+ ΣΤΕΛΕΧΗ

1 ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
109 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ & ΣΤΕΛΕΧΗ!

1 GREEK EXCELLENCE AWARDS @LONDON
30 ΣΤΕΛΕΧΗ

Εκπαίδευση – Γνώση –
Βέλτιστες Πρακτικές

1

3

Θεσμικός Φορέας Διασύνδεσης
με το εξωτερικό

Δικτύωση

2

4

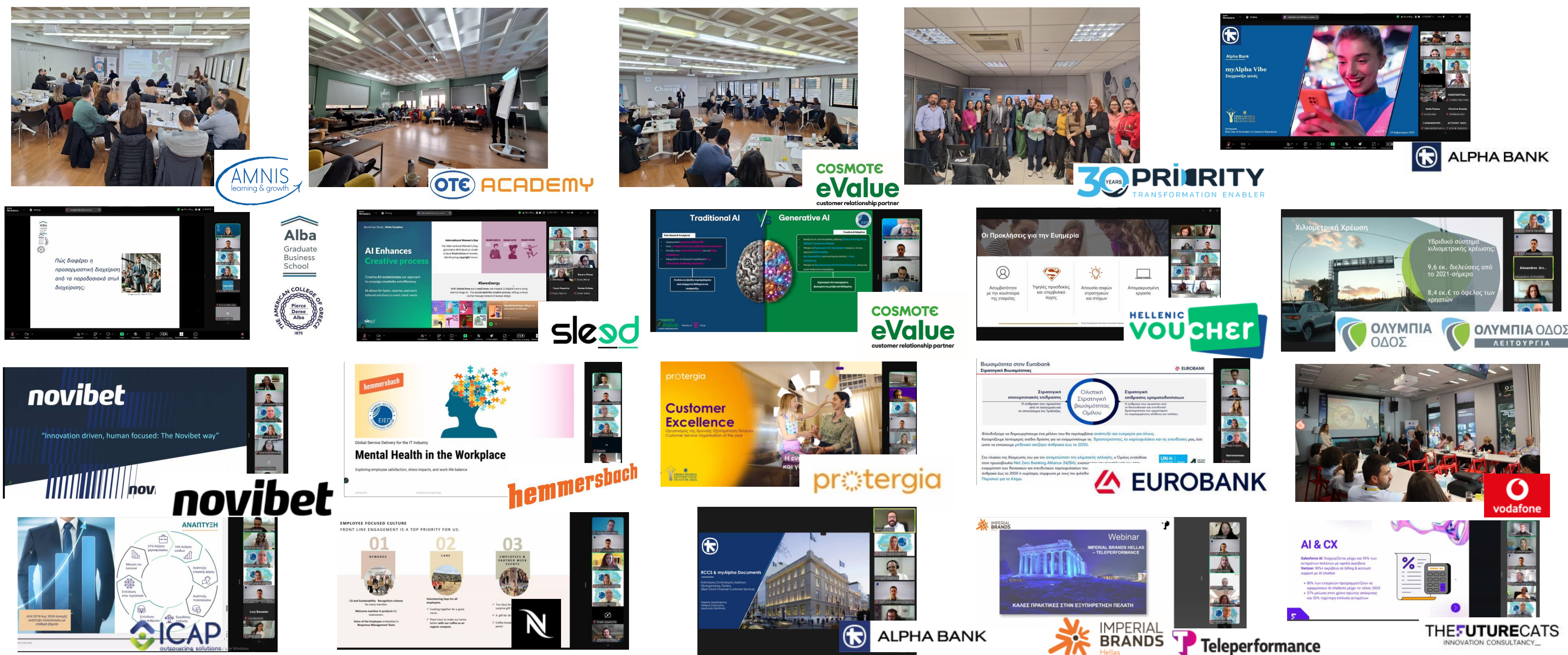
Βράβευση - Αναγνώριση

Webinars/ Workshops

6

Δημιουργία και διάχυση εξειδικευμένης γνώσης στο χώρο της Εξυπηρέτησης Πελατών.

Ιανουάριος - Σεπτέμβριος 2025 Έχουν πραγματοποιηθεί 20.

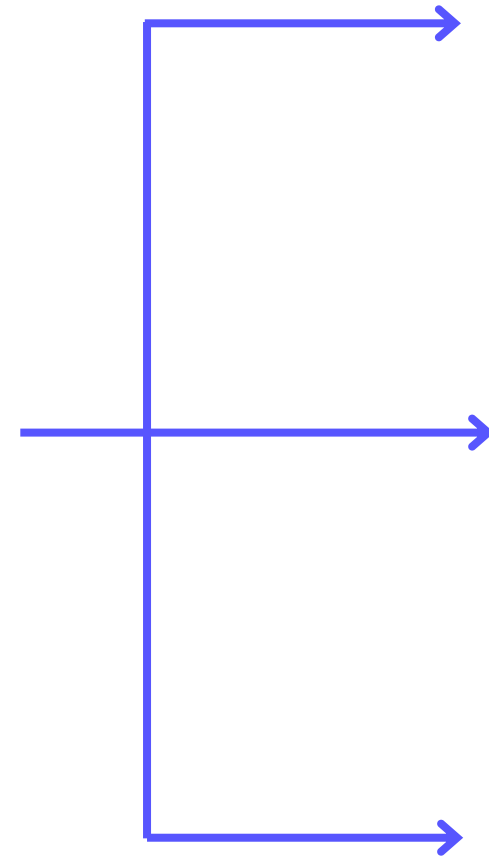


EXECUTIVE PROGRAMS ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ALBA

7



3 Ενότητες



Unit 1: Developing CS Excellence
Απρίλιος 2025

Unit 2: Managing Values & Competencies for CS Excellence
Ιούνιος 2025

Unit 3: Mastering Excellence: Leading CS Teams
Νοέμβριος 2025

**Advanced
program**



Perspectives of Leadership: Thriving Customer Service Leaders Program
Δεκέμβριος 2025

- 1 CEOs' & Managers' Meetings
- 2 Workshops/ Webinars
- 3 Ημερίδες Εξυπηρέτησης Πελατών εκτός Αθηνών
Κρήτη, Καλαμάτα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα
- 4 20^ο Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών
- 5 Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών
- 6 Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών





FLY ME TO THE MOON

A journey beyond expectations



KEY DATES

ΤΕΤΑΡΤΗ
12
ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2025

Καταληκτική ημερομηνία
υποβολής φακέλου

ΤΕΤΑΡΤΗ
26
ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2025

Ανακοίνωση αποτελεσμάτων
Α' φάσης Αξιολόγησης

ΠΕΜΠΤΗ
4
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2025

Παρουσιάσεις
Β' φάσης Αξιολόγησης

ΤΡΙΤΗ
9
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2025

Τελετή Απονομής



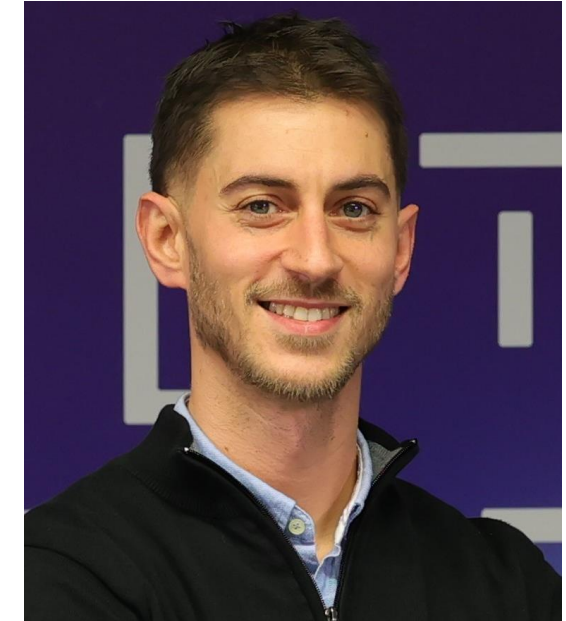
Μιχάλης Ποντικός
Business Development
Manager



Αναστασία Γεωργοπούλου
Operations Executive



Μαρία Καραδελή
Training Coordinator & P.R.



Κωνσταντίνος Δερματάς
Members' Facilitator



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



info@customerservice.gr



210 300 1020

www.customerservice.gr

www.csawards.gr

www.csweek.gr

Linked 



 **YouTube**



Ελληνικό Ινστιτούτο

Εξυπηρέτησης Πελατών - ΕΙΕΠ

Σας

Ευχαριστούμε!

