



Newsletter

ΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΜΑΙΟΣ - ΙΟΥΝΙΟΣ 2016 / ΤΕΥΧΟΣ 39

Τακτική Γενική Συνέλευση

Διενέργεια Αρχαιρεσιών Εκλογής νέου Δ.Σ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σας καλεί σε Τακτική Γενική Συνέλευση και για τη διενέργεια αρχαιρεσιών για την εκλογή νέου Διοικητικού Συμβουλίου, την

Τρίτη, 14 Ιουνίου 2016

στις **18:30μ.μ.** στο

Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

και θα βρίσκεται σε απαρτία «όσα μέλη και αν παρευρίσκονται».

Θέματα Ημερήσιας Διάταξης:

1. Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης.
2. Εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής.
3. Έκθεση Πεπραγμένων Δ.Σ.
4. Οικονομικός Απολογισμός.
5. Παρουσίαση Έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή.
6. Απαλλαγή Δ.Σ.
7. Παρουσίαση υποψηφίων.
8. Εκλογές Ανάδειξης νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής.

Η συμμετοχή σας στη Γενική

Συνέλευση είναι απαραίτητη και ιδιαίτερα σημαντική.

Σας καλούμε να συμμετέχετε κι εσείς ενεργά στην κοινή μας προσπάθεια, αφού μόνο έτσι το Ε.Ι.Ε.Π. μπορεί να συνεχίσει πιο δυνατά και με ακόμη μεγαλύτερη ορμή το έργο του, να μεγιστοποιήσει την επιρροή του και να πετύχει τους στόχους του.



12 Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Νίκος Αποστολόπουλος: Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών, ΟΠΑΠ Α.Ε.



Ο Νίκος Αποστολόπουλος γεννήθηκε στην Αθήνα το 1972.

Είναι Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών της ΟΠΑΠ Α.Ε. από το Σεπτέμβριο του 2014.

Βασική προτεραιότητά του είναι η δημιουργία από την αρχή, δομών εξυπηρέτησης με επίκεντρο τον πελάτη και το συνεργάτη της ΟΠΑΠ, χρησιμοποιώντας τεχνολογικές δυνατότητες αιχμής και εκμεταλλευόμενος όλες τις ευκαιρίες προσέλκυσης από την αγορά, άριστων στελεχών εξυπηρέτησης.

Η πρόσφατη ένταξη της ΟΠΑΠ στην οικογένεια του ΕΙΕΠ, σηματοδοτεί τη στρατηγική στόχευση και προτεραιότητα της εταιρείας στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών.

Εργάστηκε επί σειρά ετών στη Vodafone Ελλάδα, αναλαμβάνοντας θέσεις ευθύνης στις διευθύνσεις Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης εταιρικών πελατών.

Οι πρωτοβουλίες του και οι καινοτόμες δράσεις του, βραβεύτηκαν επανειλημμένα από το ΕΙΕΠ στα πλαίσια του θεσμού των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών (Best Contact Center 2010 & 2012, Manager of The Year 2012).

Έχει σπουδάσει Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά και στο τμήμα Οικονομίας & Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Είναι παντρεμένος και έχει δύο παιδιά, το Φίλιππο και τη Δανάη.

Περιεχόμενα

Τακτική Γενική Συνέλευση

και

12 Υποψήφιοι για τη στελέχωση

του Δ.Σ.

σελ. 1

Γιώργος Βασιλαράς: Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ., GOODY'S - EVEREST



Ο Γιώργος Βασιλαράς γεννήθηκε στην Αθήνα, σπούδασε οικονομικά στο Deree College (BA) και Διοίκηση Επιχειρήσεων Harvard Business School (MBA). Έχει εργαστεί τόσο στην Ελλάδα (Kraft Jacobs Suchard, Δέλτα Πρότυπος Βιομηχανία Γάλακτος) όσο και στις Ηνωμένες Πολιτείες (Bain & Company) σε θέσεις που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων (από την Ανάπτυξη Διεθνών Δραστηριοτήτων μέχρι την Ανάπτυξη

Νέων Προϊόντων και από τον Οικονομικό Σχεδιασμό μέχρι τη διαχείριση δικτύων λιανεμπορίου).

Ως μέλος της διοικητικής ομάδας της Bain & Company χειρίστηκε πελάτες όπως η Gillette, η Oral B, η Duracell, η Stimson Lane, η ACCO Brands, το Αμερικανικό Πεντάγωνο και η Burger King.

Το Σεπτέμβριο του 2003 επέστρεψε στην Ελλάδα και ανέλαβε τη θέση του Διευθυντή Λειτουργίας & Ποιότητας της Αλυσίδας Εστιατορίων Goody's για την Ελλάδα και το εξωτερικό και με την ιδιότητά του αυτή διαχειρίστηκε την εύρυθμη λειτουργία 200 περίπου εστιατορίων.

Το Σεπτέμβριο του 2010 ανέλαβε τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή της Goody's A.E. με ευθύνη για τα δίκτυα της Αλυσίδας που εκτείνονται σε πέντε χώρες και αποτελούνται από περισσότερα από 300 εστιατόρια ή καφέ.

Το Νοέμβριο του 2013 ανέλαβε τη θέση του Αναπληρωτή Γενικού Διευθυντή των Διεθνών Δραστηριοτήτων για όλα τα σήματα του Ομίλου - Goody's, Everest, Flocafé και La Pasteria- σε 10 χώρες.

Από τον Ιανουάριο του 2015 είναι εκτελεστικό μέλος των Διοικητικών Συμβουλίων της Goody's A.E. και της Everest A.E. και Group Retail Director της Intralot A.E.

Συμμετέχει ως εκπρόσωπος της Goody's στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών από το 2004, ανέλαβε τη θέση του Αντιπροέδρου το 2007 και ήταν Πρόεδρος του Ινστιτούτου από το Μάιο του 2010 έως το Μάιο του 2014.

Στον ελεύθερό του χρόνο ασχολείται με την ιστιοπολία.

Δημήτρης Γεωργόπουλος: Managing Partner, RETHINK BUSINESS LAB



Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος είναι Managing Partner της εταιρείας Rethink Business Lab (RBL). Η RBL δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη δικτύων πωλήσεων στην Ελληνική και Διεθνή αγορά, στο mentoring εταιρειών σε θέματα στρατηγικής, σχεδιασμού, λειτουργικών αναδιορ-

γνώσεων, Omnichannel, outsourcing, διαχείρισης απαιτήσεων, προσαρμογή σε διεθνή πρότυπα και τάσεις. Η RBL, είναι Global Partner του Ιρλανδικού Ομίλου Tenego Partnering.

Έχει διατελέσει εκτελεστικό μέλος του ΔΣ της GENIKI Bank (Societe Generale Group), Γενικός Εμπορικός Διευθυντής (Chief Commercial Officer) και Chief Operating Officer. Ταυτόχρονα διετέλεσε μέλος του ΔΣ της GENIKI Leasing και CEO της Geniki Enimerosis.

Στη Millennium Bank ήταν Διευθυντής Marketing & CVM και Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων. Στην τράπεζα αυτή κατείχε το ρόλο του "Innovation & Chief Knowledge Officer". Στην Τράπεζα Πειραιώς

ήταν Διευθυντής Εναλλακτικών Δικτύων. Ξεκίνησε την τραπεζική του καριέρα στη ΧΙΟΣBANK σαν επικεφαλής διαφόρων μονάδων στη Διεύθυνση Πληροφορικής.

Ειδικότερα στο χώρο της Εξυπηρέτησης πελατών ήταν επικεφαλής της Ομάδας καθορισμού των προτύπων εξυπηρέτησης στην ελληνική αγορά για λογαριασμό του ΕΙΕΠ και ομάδες υπό την εποπτεία του έχουν βραβευτεί επανειλημμένα τόσο για την ποιότητα στην εξυπηρέτηση όσο και την καινοτομία τους. Έχει υλοποιήσει εξειδικευμένα έργα σε θέματα customer experience σε διεθνές επίπεδο. Έχει παραδώσει πλήθος βιωματικών σεμιναρίων σε θέματα εξυπηρέτησης, team building και collective leadership. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής

και ελεγκτής ποιότητας εξυπηρέτησης από το Βρετανικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος είναι ιδρυτικό μέλος και σήμερα Γενικός Γραμματέας του ΔΣ του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ). Στο διάστημα αυτό, έχει συμ-

βάλει ενεργά στη δημιουργία της Academy of Customer Service Excellence (ACSE) και στη λειτουργική αναβάθμιση των υποδομών και υπηρεσιών του Ινστιτούτου. Ασχολείται ενεργά με τον εθελοντισμό και είναι μέλος της Ομάδας Αιγαίου, όπου έχει διατελέσει και Γενικός Γραμματέας, προσφέροντας ιατρικές υπηρε-

σίες και έργα υποδομής στα μικρά και ακριτικά νησιά του Αιγαίου. Ο Δημήτρης Γεωργόπουλος έχει σπουδάσει οικονομικά στο Πανεπιστήμιο Πειραιά και έχει μετεκπαιδευτεί στο INSEAD στο ESCP-EAP (European School of Management) και στο Corporate University της Societe Generale.

Ανδρέας Κωνσταντινίδης: Εμπορικός Διευθυντής, YUBOTO LTD



Ο Ανδρέας Κωνσταντινίδης γεννήθηκε το 1968 στην Αθήνα.

Κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο στα Οικονομικά από την Ανωτάτη Σχολή Εμπορίας και Διοίκησης «Ecole Supérieure De Commerce Et De Management”.

Από το 2012 εργάζεται στην Yuboto ως Εμπορικός Διευθυντής, εταιρεία με αποδεδειγμένα πελατοκεντρική κουλτούρα, που τους έχει χαρίσει σημαντικές διακρίσεις στους τομείς εξυπηρέτησης πελατών.

Η επαγγελματική του διαδρομή έχει να παρουσιάσει σημαντικές θέσεις είτε ως Διευθυντής Εκπαίδευσης, είτε ως Διευθυντής Πωλήσεων, Εμπορικός Διευθυντής και Γενικός Διευθυντής σε σημαντικές εταιρείες της χώρας.

Είναι συγγραφέας του βιβλίου με τίτλο ΜΑΤ στις ΠΩΛΗΣΕΙΣ σε 12 ΚΙΝΗΣΕΙΣ, που αποτελεί το πρώτο Ελληνικό εγχειρίδιο πωλήσεων που κυκλοφόρησε στην Ελληνική αγορά από τις ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΑΛΛΙΟΣ (1998).

Εργάστηκε αρκετά χρόνια στο χώρο

της επιχειρησιακής εκπαίδευσης και έχει συγγράψει περισσότερα από 300 εμπορικά - εκπαιδευτικά εγχειρίδια. Είναι Πιστοποιημένος Εκπαιδευτής Ενηλίκων από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης.

Αρθρογραφεί στην εφημερίδα Νεανικής Επιχειρηματικότητας & Εύρεσης Εργασίας “Skywalker” ενώ η απασχόλησή του με τους νέους σε ότι αφορά θέματα που αφορούν στον επαγγελματικό τους προσανατολισμό είναι διαρκής, εφόσον στηρίζει εκπαιδευτικά φοιτητές του παγκόσμιου οργανισμού Α.Ι.Σ.Ε.Κ. ενώ ταυτόχρονα είναι ενεργός business mentor του θεσμού επαγγελματικού προσανατολισμού Job Pairs παρέχοντας και στις 3 παραπάνω ιδιότητες τις υπηρεσίες του εθελοντικά.

Αγγελίνα Μιχαηλίδου: Γενική Διευθύντρια, RESPONSE



Η Αγγελίνα Μιχαηλίδου, ως Γενική Διευθύντρια της RESPONSE, αλλά και

από τα πρώτα στάδια της καριέρας της, παρέχει επαγγελματικές εκπαιδεύσεις, συνδυάζοντας διαλέξεις και πρακτικά εργαστήρια σε οργανισμούς Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα. Είναι μία ιδανική εκπαιδευτρια για Στελέχη πωλήσεων & Εξυπηρέτησης Πελατών, ιδίως εκεί όπου η καινοτομία και το επιχειρηματικό πνεύμα πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται.

Είναι Πιστοποιημένη εισηγήτρια για θέματα Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης, από την Integrity Solutions, USA. Έχει συμμετάσχει και οργανώσει πολλά τοπικά και διεθνή συνέ-

δρια. Επίσης, έχει δώσει διαλέξεις στο Πάντειο Πανεπιστήμιο, ΑΣΟΕ, ΕΕΔΕ, ΕΚΔΔΑ και είναι Μέντορας για την Επιχειρηματικότητα και την Καινοτομία (Ε&Κ), κερδίζοντας με τις ομάδες της κορυφαίες βραβεύσεις.

Η Αγγελίνα, είναι διαπιστευμένη Coach του ICF. Έχει συνολικά 30 χρόνια εμπειρίας εκ των οποίων 12 σε διευθυντικές θέσεις C-επιπέδου, μετά από μια επιτυχημένη καριέρα σε εμπορικές θέσεις, κυρίως στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας (ICT).

Διακρίθηκε για τη δημιουργία της

εμπορικής στρατηγικής και την εστίαση όλης της ομάδας της σε κοινούς στόχους σε μεγάλες επιχειρήσεις, όπως η IBM, η SIEMENS Group, η WNI, η Hewlett-Packard, η NCR, κλπ.

Η Αγγελίνα σπούδασε εφαρμοσμένα μαθηματικά στο Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, ενώ κατέχει πιστοποιήσεις σε Διοικητικές Ικανότητες, εταιρικό MBA ALBA, και Harvard Business course σε διοίκηση πωλήσεων κλπ.

Συμμετέχει στην τελευταία θητεία του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, ως εκπρόσωπος της RESPONSE, με αποφασιστικότητα να προάγει την έννοια της απόλυτης

Εξυπηρέτησης καθώς και το έργο του ΕΙΕΠ.

Από το 2006-2013 έχει διατελέσει μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου της Ελληνικής Εταιρείας Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), Πρόεδρος του τομέα managers & επιχειρηματιών Γυναικών (ΤΟΓΜΕ), μέλος του Συνδέσμου Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων (Ε.Α.Σ.Ε.). Επίσης, υπήρξε ενεργό μέλος Δ.Σ. του Ζαππειού Κληροδοτήματος, μέλος της Διεθνούς Διαφάνειας Ελλάδος, ιδρυτικό μέλος της Εθνικής Επιτροπής της Επιχειρηματικότητας & Καινοτομίας, αξιολογητής του THE EGG και μέλος του "Global Board Ready Women" Group των Financial Times.

Έχει δημοσιεύσει πολλά άρθρα σε επαγγελματικές ιστοσελίδες και περιοδικά όπως The Edge, Marketing Week, HR Professional, International Journal Επιχειρηματικότητας & Καινοτομίας κλπ.

Διαθέτοντας πολυετή εμπειρία στις πωλήσεις και έχοντας εκπαιδευτικούς ρόλους, η Αγγελίνα έχει προσφέρει συστηματική εκπαίδευση σε Στελέχη Εμπορικών Επιχειρήσεων και Τραπεζών με σκοπό την εισαγωγή νέων μεθόδων και τεχνολογιών. Επίσης, κάνει εισηγήσεις σε μεταπτυχιακά τμήματα για E & I, σε στελέχη & επιχειρηματίες σχετικά με καθοδήγηση & επαγγελματική ανάπτυξη κ.α.

Ιωάννης Μποζοβίτης: Sales and Hr Director, PRAKTIKER HELLAS



Ηγεσία, τη Διοίκηση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού και την Καινοτομία.

Κατά το παρελθόν έχει εργαστεί στη Γερμανία, με τελευταία επαγγελματική θέση αυτή του Διευθυντή Καταστήματος μεγάλης λιανεμπορικής εταιρείας.

Στην Praktiker Hellas είναι στέλεχος από το 1992, όπου κατείχε τη θέση του Διευθυντή Πωλήσεων για 13 χρόνια.

Το Φεβρουάριο του 2011 ανέλαβε επιπροσθέτως τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού της εταιρείας, έχοντας έως σήμερα τον τίτλο

του Διευθυντή Πωλήσεων & Ανθρώπινου Δυναμικού.

Από τη θέση αυτή είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής της εταιρείας, καθώς και της στρατηγικής που αφορά το ανθρώπινο δυναμικό της.

Είναι από τα ιδρυτικά μέλη του Ινστιτούτου Πωλήσεων Ελλάδος, στο οποίο διετέλεσε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου από το 2007 έως το 2010, και μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών από τον Ιούλιο του 2014 έως και σήμερα.

Ο Ιωάννης Μποζοβίτης έχει μεγαλώσει στο Mannheim της Γερμανίας, διαθέτει σπουδές στην Παιδαγωγική, πτυχίο στο Sales Management και έχει εκπαιδευτεί στην Ελλάδα και στο εξωτερικό σε ποικίλα θέματα, που αφορούν τις Πωλήσεις, την

Γεώργιος Πανηγυράκης: Καθηγητής Marketing, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ



Ο Γεώργιος Πανηγυράκης είναι Καθηγητής στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΑΣΟΕΕ) από το 2002.

Είναι πτυχιούχος της ΑΣΟΕΕ, κάτοχος M.Sc. στη Διοικητική Μάρκετινγκ και κάτοχος Ph.D. στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων και τη Διαφήμιση από το University College of Wales,

M. Βρετανία.

Έχει διδάξει σαν τακτικός καθηγητής στο Groupe ESSEC, Paris (Γαλλία) και στο University of Stirling, Stirling (M. Βρετανία) ενώ έχει διατελέσει Επισκέπτης Καθηγητής σε μεταπτυχιακά προγράμματα πανεπιστημίων στη Γαλλία, την Ισπανία και την Κίνα.

Από το 1998 διδάσκει στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό πρόγραμμα. Το 2004, 2006 και 2008, εκλέχθηκε πρόεδρος της Διοικούσας Επιτροπής του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών και από το 2010 είναι μέλος του Δ.Σ.

Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα καλύπτουν τους χώρους της Διοίκησης των Επιχειρήσεων και του Μάρκετινγκ, της Ολοκληρωμένης

Επικοινωνίας, της Διοίκησης Επώνυμου Προϊόντος, του Διεθνούς Εξαγωγικού Μάρκετινγκ και του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών.

Έχει γράψει 12 βιβλία πάνω στα θέματα ενδιαφέροντός του, ενώ έχει δημοσιεύσει πάνω από 80 επιστημονικές εργασίες σε διεθνή συνέδρια, επιστημονικούς τόμους και ακαδημαϊκά περιοδικά, όπως: «Corporate Communications: an International Journal», «Journal of Marketing Communications», «International

Journal of Advertising» κ.ά.

Έχει παρουσιάσει ένα μεγάλο αριθμό εργασιών του στη Βρετανική, Γαλλική, Ευρωπαϊκή, Αμερικανική και Παγκόσμια Ακαδημία Μάρκετινγκ στις οποίες είναι μέλος.

Είναι σύμβουλος, εκπαιδευτής και συνεργάτης στην εκπόνηση μελετών σε Διεθνείς Οργανισμούς σε Εθνικούς Οργανισμούς και σε πολλές επιχειρήσεις.

Ερατώ Παρασχάκη: Director, Talent and Career Management, MANPOWERGROUP A.E.



μίας. Από τη θέση αυτή σχεδιάζει και υλοποιεί με την Ομάδα της Προγράμματα Επανατοποθέτησης στην Αγορά Εργασίας, καθώς επίσης και προγράμματα αξιολόγησης και ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων, επικοινωνίας, εξυπηρέτησης πελατών μέσα από συνδυασμό διαδραστικών δραστηριοτήτων και coaching. Στο παρελθόν, και επί σειρά ετών έχει διατελέσει MBA Director και Business Development Director στο ALBA (Athens Laboratory of Business Administration).

των ανθρώπων σε επαγγελματικά μονοπάτια που μπορούν να τους κάνουν πιο αποτελεσματικούς και ευτυχισμένους.

Η Ερατώ είναι κάτοχος Master in Business Administration (MBA) με Διάκριση από το ALBA Graduate Business School. Επίσης, είναι απόφοιτος του American College of Greece στη Διοίκηση Επιχειρήσεων με έμφαση στην Οργανωσιακή Συμπεριφορά. Έχει εκπαιδευτεί στο Πανεπιστήμιο Case Western Reserve University, Weatherhead School of Management, των Η.Π.Α, σε θέματα ανάπτυξης ηγεσίας μέσω της συναισθηματικής νοημοσύνης και έχει λάβει την αντίστοιχη πιστοποίηση coaching. Επιπλέον, είναι πιστοποιημένη Coach από την Right Management και το Institute of Human Development του Ηνωμένου Βασιλείου.

Η Ερατώ Παρασχάκη διαθέτει περισσότερα από 23 χρόνια εμπειρίας στην παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης στελεχών, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Από τα τέλη του 2012 ηγείται της Right Management, brand της ManpowerGroup που ειδικεύεται στη διαχείριση ταλέντου και σταδιοδρο-

Η Ερατώ έχει συμμετάσχει, επίσης, ως εκπαιδευτρια και coach σε πολλά προγράμματα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού μεγάλων, μεσαίων και μικρών επιχειρήσεων από όλο το φάσμα της αγοράς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Στόχος της είναι η ενδυνάμωση και ανάπτυξη

Ελευθέριος Σαμαράς: Διευθύνων Σύμβουλος, DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε.



Ο Ελευθέριος Σαμαράς γεννήθηκε και μεγάλωσε στην Αθήνα το 1966. Μαθήτευσε στη Λεόντειο Σχολή και αποφοίτησε από το Τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας του Αμερικάνικου Κολλεγίου.

Με την οικογένεια της DHL Express γνωρίζεται στις αρχές της δεκαετίας 90, όταν προσλαμβάνεται ως πωλητής.

Η «πρώτη γραμμή» ήταν πάντα στις προτεραιότητές του κι έτσι σύντομα

τον κερδίζει το τμήμα Επιχειρησιακών Λειτουργιών της Εταιρείας.

Για λίγα χρόνια αναλαμβάνει τη Γενική Διεύθυνση της DHL Express Κύπρου ενώ από το 2010 έως σήμερα βρίσκεται στη θέση του Διευθύνοντος Συμβούλου Ελλάδας, Κύπρου & Μάλτας.

25 χρόνια μετά, η «δράση» παραμένει στο DNA του. Έτσι, γίνεται το πρώτο στέλεχος της DHL Express

Υποψήφιοι για τη στελέχωση του Διοικητικού Συμβουλίου

Ελλάδα με πιστοποίηση εκπαιδευτή, συμμετέχοντας ενεργά στις εκπαιδεύσεις του προσωπικού, ενώ τα τελευταία 4 χρόνια διαχειρίζεται προσωπικά κανάλι απ' ευθείας επικοινωνίας με τους πελάτες, οι οποίοι με ένα κλικ στο σάιτ της εταιρείας έχουν τη δυνατότητα να έρχονται σε άμεση επαφή μαζί του.

«Παράφορα πελατοκεντρικούς», έτσι θέλει να ονομάζει τους εργαζόμενους της DHL Express και ακριβώς σε αυτήν την πορεία με τελικό προορισμό την αριστεία στην εξυπηρέτηση του πελάτη, συναντήθηκε με το ΕΙΕΠ. Ένα ινστιτούτο, που όχι μόνο επιβραβεύει την καλή εξυπηρέτηση, αλλά δημιουργεί και τις

κατάλληλες συνθήκες ώστε αυτή η «τέχνη» να γοητεύσει ολοένα περισσότερους οργανισμούς.

Σε αυτό το σπουδαίο έργο και μπορεί και οφείλει και θα προσφέρει το δυνατό περισσότερα, κάνοντας ήδη την αρχή ως μέλος της κριτικής επιτροπής των Εθνικών Βραβείων το 2015.

Σωτήρης Συρμακέζης: Γενικός Διευθυντής & Group Chief Digital Officer, EUROBANK ERGASIAS A.E.



Ο Σωτήρης Συρμακέζης είναι Γενικός Διευθυντής & Group Chief Digital Officer στον Όμιλο Eurobank, έχοντας στην εποπτεία του τους χώρους Digital Banking (web, mobile), Selfservice Banking (ATM/APS, call

center), Digital Presence, Retail Analytics & Multi-channel Campaign Management, Retail Customer Experience Management, Bank-wide Digitization Program, καθώς και το Κέντρο Καινοτομίας του Ομίλου.

Η Γενική Διεύθυνση Group Digital Banking έχει ως κύρια ευθύνη το σχεδιασμό, την επίβλεψη και υποστήριξη της διαμόρφωσης των αναγκαίων προϋποθέσεων πρωταγωνιστικού ρόλου της Τράπεζας στην υιοθέτηση της ψηφιακής τεχνολογίας και στη διαμόρφωση ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της.

Μεριμνά για τη δημιουργία μιας μοναδικής εμπειρίας πελάτη μέσω μιας πλήρους πολύ-καναλικής προ-

σέγγισης (omni-channel) που θα αναβαθμίσει σημαντικά την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ παράλληλα θα προσφέρει νέα ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες και συγκροτημένη παρουσία στα ψηφιακά μέσα, ενισχύοντας την κουλτούρα 'ψηφιακής καινοτομίας' στον Οργανισμό της Eurobank.

Προηγουμένως, εργαζόταν επί 15 χρόνια στον Όμιλο της Τράπεζας Πειραιώς ως Διευθυντής Ηλεκτρονικής Τραπεζικής (winbank) (2000-2011) και Γενικός Διευθυντής Λιανικής Τραπεζικής (2012-2015).

Είναι απόφοιτος του Τμήματος Επιστήμης Υπολογιστών του Πανεπιστημίου Κρήτης.

Σάντυ Χειλαδάκη: Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής και Κινητής, COSMOTE



Η κ. Σάντυ Χειλαδάκη είναι Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Οικιακών Πελατών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Σταθερής και Κινητής από το Μάιο του 2012.

Εντάχθηκε στην COSMOTE το 1998 αναλαμβάνοντας σειρά θέσεων ευθύνης.

Έχει πολύχρονη εμπειρία στις τηλεπικοινωνίες, στον τομέα της εξυπηρέτησης και των πωλήσεων,

ενώ στο παρελθόν έχει εργαστεί στο χώρο των χρηματοοικονομικών.

Η κ. Χειλαδάκη είναι απόφοιτος Πολιτικών Επιστημών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Frank Thibaut: Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.



Ο Frank Thibaut γεννήθηκε στο Καμερούν το 1968.

Είναι απόφοιτος του Πανεπιστημίου Aix en Provence με σπουδές στο Επιχειρηματικό Δίκαιο Διοίκησης Μεταφορών και στα Οικονομικά (MBA).

Είναι Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στην εταιρεία «Αττικές Διαδρομές ΑΕ», εταιρεία Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού, με βασικά αντικείμενα το στρατηγικό σχεδιασμό και υλοποίηση της εταιρικής εμπορικής πολιτικής, τη διαχείριση των διοδίων και του Call Center, το δίκτυο πωλήσεων και το σύστημα ηλεκτρονικής εγγραφής.

Από το 2011, παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στη διαχείριση των διοδίων και στην εμπορική πολιτική της Εγνατίας Οδού, στο πλαίσιο σύμβασης της «Εγνατία Οδός ΑΕ» με την «Αττικές Διαδρομές ΑΕ».

Παράλληλα, είναι σύμβουλος και εκπαιδευτής στελεχών διαχείρισης διοδίων και εμπορικής πολιτικής σε

άλλους αυτοκινητοδρόμους σε διεθνές επίπεδο.

Στο παρελθόν έχει διατελέσει Πρόεδρος Επιτροπών στο IBTTA (International Bridge, Tunnel and Turnpike Association) ενώ από το 2008 είναι Αντιπρόεδρος στο AFIC, το Γαλλικό Σύνδεσμο Μηχανικών και Διευθυντικών Στελεχών.

Η εταιρεία «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» είναι μέλος του ΕΙΕΠ από το 2006, ο Frank Thibaut είναι ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ από το 2014, ενώ έχει επίσης διατελέσει Γενικός Γραμματέας και μέλος του Δ.Σ.

