



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ
Τετάρτη 10 Μαΐου 2017

2-7 Οκτωβρίου 2017

Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών

από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Φέτος, γιορτάζουμε αλλιώς!

Από τις **2 έως τις 7 Οκτωβρίου 2017** θα εορταστεί η **Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών**, υπό την αιγίδα του **Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π.)**.

Πρόκειται για έναν διεθνή θεσμό, που εορτάζεται σε **περισσότερες από 60 χώρες** σε όλο τον κόσμο, με στόχο την **ανάδειξη του ζωτικού ρόλου της Εξυπηρέτησης Πελατών**, αλλά και την **επιβράβευση των ανθρώπων** που εργάζονται καθημερινά για την εξυπηρέτηση και την υποστήριξη του πελάτη.

Το Ε.Ι.Ε.Π., που έχει θεσμοθετήσει την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελλάδα από το 2008, **προχωρά από φέτος στην αναβάθμιση του εορτασμού**.

Συγκεκριμένα, **από το 2017 η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών αναρμονίζεται χρονικά με τον παγκόσμιο εορτασμό**, που λαμβάνει χώρα την πρώτη εβδομάδα του Οκτωβρίου κάθε έτους. Παράλληλα, το ΕΙΕΠ έχει σχεδιάσει μια σειρά από **υποστηρικτικές δράσεις και επικοινωνιακά εργαλεία** για τις εταιρίες – μέλη του, με σκοπό να διευρυνθεί η συμμετοχή και να προβληθεί αποτελεσματικότερα το μήνυμα της γιορτής.

Ο Πρόεδρος του Ε.Ι.Ε.Π. κ. Frank Thibaut, ανέφερε σχετικά: *«Η εμπιστοσύνη και η προτίμηση του πελάτη είναι το ισχυρότερο ίσως πλεονέκτημα μιας εταιρίας, στη σημερινή ανταγωνιστική αγορά. Ένα πλεονέκτημα που κερδίζεται με στοχευμένες εταιρικές πολιτικές, αλλά και με την αφοσίωση και την προσπάθεια των ανθρώπων που αλληλεπιδρούν καθημερινά με τους πελάτες. Αυτό είναι το μήνυμα της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, το οποίο βλέπουμε με χαρά να «αγκαλιάζουν»*



τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερες ελληνικές εταιρίες. Ανταποκρινόμενοι σε αυτό το ενδιαφέρον, αποφασίσαμε φέτος να γιορτάσουμε αλλιώς. Να γιορτάσουμε όλοι μαζί, με τους εργαζόμενους, με τους πελάτες μας, αλλά και με όλο τον κόσμο, μια δραστηριότητα που αναδεικνύει τον άνθρωπο ως παράγοντα – κλειδί στην επιτυχία κάθε οργανισμού.»

Το σχέδιο του Ε.Ι.Ε.Π. για την αναβάθμιση της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών ανακοινώθηκε στα μέλη του Ινστιτούτου στο πλαίσιο ειδικής ενημερωτικής εκδήλωσης, που πραγματοποιήθηκε στα τέλη Απριλίου. Στη διάρκεια της ίδιας εκδήλωσης, παρουσιάστηκαν επίσης η εμπειρία και οι πρακτικές ελληνικών εταιριών, οι οποίες έχουν συμμετάσχει σε προηγούμενους εορτασμούς.

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 εταιριών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Σήμερα, 108 εταιρίες 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. Είναι απαραίτητο ολόκληρη η επιχειρηματική κοινότητα αλλά και οι κρατικοί φορείς στην Ελλάδα να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση με τον πελάτη.

Κρίσιμο ακόμη είναι να προωθήσουμε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο 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.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & P.R., Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686370 | e-mail: maria.karadeli@customerservice.gr

Μαρία Αντωνίου, Senior Account Manager STRATCOM, 210-6753585 | antoniou@stratcom.gr