

Νέο Διοικητικό Συμβούλιο για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Την Τρίτη, 14 Ιουνίου 2016, στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, συνήλθαν, μετά από πρόσκληση, τα μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σε Τακτική Γενική Συνέλευση και για τη διενέργεια Αρχαιρεσιών Ανάδειξης νέου Διοικητικού Συμβουλίου. Ειδικότερα, προσήλθαν 66 ταμειακώς ενήμερες εταιρείες - μέλη του ΕΙΕΠ και έχοντας τη νόμιμη απαρτία της Γενικής Συνέλευσης, ξεκίνησε η παρουσίαση των θεμάτων της ημερήσιας διάταξης.

Θέματα Ημερήσιας Διάταξης:

Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης, εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής, έκθεση Πεπραγμένων Δ.Σ., οικονομικός Απολογισμός, παρουσίαση Έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή, απαλλαγή Δ.Σ., παρουσίαση υποψηφίων, εκλογές Ανάδειξης νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής.



Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

Η σύνθεση του Δ.Σ. για τη χρονική περίοδο 2016 - 2018, διαμορφώνεται ως εξής:

Θέση	Εταιρεία	Ονοματεπώνυμο	Τίτλος θέσης
Πρόεδρος	ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.	Frank Thibaut	Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
Αντιπρόεδρος	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ	Γεώργιος Πανηγυράκης	Καθηγητής Marketing
Γενικός Γραμματέας	YUBOTO LTD	Ανδρέας Κωνσταντινίδης	Εμπορικός Διευθυντής
Ταμίας	PRAKTIKER HELLAS	Ιωάννης Μποζοβίτης	Sales & Hr Director
Μέλος	DHL EXPRESS (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε.	Ελευθέριος Σαμαράς	Διευθύνων Σύμβουλος
Μέλος	ΟΠΑΠ Α.Ε.	Νίκος Αποστολόπουλος	Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών και Συνεργατών
Μέλος	EUROBANK ERGASIAS Α.Ε.	Σωτήρης Συρμακέζης	Γενικός Διευθυντής & Group Chief Digital Officer

Ως αναπληρωματικοί προκρίθηκαν:

- Η εταιρεία "Response" με εκπρόσωπο την κ. Αγγελίνα Μιχαηλίδου.
- Η εταιρεία "Rethink Business Lab" με εκπρόσωπο τον κ. Δημήτρη Γεωργόπουλο.
- Η εταιρεία "Cosmote" με εκπρόσωπο την κ. Σάντυ Χειλαδάκη.
- Η εταιρεία "Goody's" με εκπρόσωπο τον κ. Γιώργο Βασιλαρά.

Ως μέλη της Ελεγκτικής Επιτροπής, προσφέρθηκαν και ανέλαβαν κατόπιν εγκρίσεως της Γενικής Συνέλευσης:

- Η εταιρεία "Infoassist" με εκπρόσωπο τον κ. Αναστάσιο Μιχαλόπουλο.
- Η εταιρεία "Kosmocar" με εκπρόσωπο τον κ. Χρήστο Δράκο.
- Η εταιρεία "Stanley Black & Decker" με εκπρόσωπο την κ. Μαριέλ Τόμας.

Περιεχόμενα	
Νέο Δ.Σ. για το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών	σελ. 1
.....	
Καλωσορίζουμε 3 νέα Μέλη στο ΕΙΕΠ	σελ. 2
.....	
11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών	σελ. 4

Καλωσορίζουμε 3 Νέα Μέλη στο ΕΙΕΠ



Η LG Electronics Ελλάς, ιδρύθηκε ως θυγατρική εταιρεία το 2002, στο πλαίσιο της διεθνούς στρατηγικής για ακόμη πιο γρήγορη και αποτελεσματική ανάπτυξη.

Στόχος είναι να συνεισφέρει δυναμικά τόσο στην ελληνική, όσο και στην ευρωπαϊκή αγορά, βασιζόμενη στη μακρόχρονη εμπειρία της εταιρείας, με αρωγούς την τεχνολογική υπεροχή, το πρωτοποριακό design και την

έμφαση σε ποιοτικές υπηρεσίες pre- και after sales.

Η LG Electronics Ελλάς έχει καθιερωθεί ως πρωτοπόρος σε όλες τις εξελίξεις της ψηφιακής εποχής ενώ έχει εδραιωθεί στην αντίληψη των καταναλωτών και των συνεργατών της.

Στη διάρκεια της πορείας της, η εταιρεία έχει παρουσιάσει πολλά νέα προϊόντα, έχει εφαρμόσει νέες τεχνολογίες στην κατασκευή κινητών και ψηφιακών συσκευών και συνεχίζει να ισχυροποιεί την κυρίαρχη θέση της στην εγχώρια αγορά, με την παρουσίαση καινοτόμων καταναλωτικών λύσεων υψηλού σχεδιασμού

για την οικιακή ψυχαγωγία, τις οικιακές συσκευές και την κινητή τηλεφωνία.

Επιπλέον, η LG Electronics Ελλάς προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε επαγγελματίες και επιχειρήσεις, καθώς το επαγγελματικό τμήμα **LG Business Solutions** έχει γνωρίσει ιδιαίτερη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, ολοκληρώνοντας με επιτυχία συνεργασίες με κορυφαίες ελληνικές επιχειρήσεις, αλλά και διεθνείς και εγχώριες τουριστικές μονάδες, προσφέροντας λύσεις με προηγμένα συστήματα HVAC, οθόνες digital signage, ξενοδοχειακές τηλεοράσεις και προϊόντα φωτισμού LED.



Η Νέα Οδός είναι η εταιρεία που έχει αναλάβει τη μελέτη, το σχεδιασμό, την κατασκευή, τη λειτουργία, την εκμετάλλευση και τη συντήρηση του έργου Παραχώρησης «Ιόνια Οδός». Αυτό το έργο πνοής, χωρίζεται σε δυο βασικά τμήματα και περιλαμβάνει τις εργασίες τόσο στον ομώνυμο δρόμο - Ιόνια Οδός, όσο και στην Π.Α.Θ.Ε.

Ειδικότερα, με συνολικό μήκος 380 χλμ. περίπου, η Ιόνια Οδός ως έργο παραχώρησης περιλαμβάνει:

- Τον ομώνυμο αυτοκινητόδρομο «Ιόνια Οδός» μήκους 196 χλμ. από Αντίρριο έως Ιωάννινα (Ανισόπεδος Κόμβος με Εγνατία Οδό).
- Τμήμα του αυτοκινητόδρομου Π.Α.Θ.Ε. μήκους περίπου 172,5 χλμ. από τον Ανισόπεδο Κόμβο Μεταμόρφωσης έως τη Σκάρφεια, μετά τα Καμένα Βούρλα.
- Το συνδετήριο κλάδο του Π.Α.Θ.Ε. Σχηματάρι- Χαλκίδα μήκους 11 χλμ.

Η Ιόνια Οδός αποτελεί το συνδετήριο άξονα μεταξύ της γέφυρας του Αντιρρίου και του κόμβου της Εγνατίας Οδού στα Ιωάννινα. Αυτός ο αυτοκινητόδρομος των 196 χλμ. έχει τεράστια σημασία- κοινωνική και αναπτυξιακή, αφού:

- Συνδέει όλη τη Δυτική Ελλάδα αναβαθμίζοντας σημαντικά αστικά και αγροτικά κέντρα όπως τα Ιωάννινα, την Άρτα και το Αγρίνιο.
- Προσφέρει επαρκέστερη σύνδεση των λιμανιών Πάτρας, Αστακού και Ηγουμενίτσας.
- Συμβάλλει στην ευρύτερη ανάπτυξη της περιοχής βελτιώνοντας τη προσβασιμότητα σε περιοχές με υψηλό τουριστικό και αρχαιολογικό ενδιαφέρον, αφού με την ολοκλήρωση της κατασκευής της, το ταξίδι από Αντίρριο έως και Ιωάννινα θα διαρκεί 1 ώρα και 40 λεπτά σε σχέση με τις 3 ώρες και 30 λεπτά σήμερα.

Πρόκειται για ένα έργο που διασχίζει δύο περιφέρειες και τέσσερις νομούς και έρχεται να καλύψει μια απαίτηση πολλών ετών και να δώσει νέα ώθηση ανάπτυξης. Στα τεχνικά χαρακτηριστικά του συναντάμε ανάμεσα σε άλλα : 24 γέφυρες συνολικού μήκους 7 χλμ., 4 σήραγγες συνολικού μήκους 11,2 χλμ., 77 κάτω διαβάσεις και 24 άνω διαβάσεις.

Στον αυτοκινητόδρομο Π.Α.Θ.Ε. έχει προγραμματιστεί και εκτελείται μια σειρά σημαντικών έργων μετατροπής του σε ένα σύγχρονο, ασφαλή αυτοκινητόδρομο. Στόχος είναι τα 172,5 χλμ. από τη Μεταμόρφωση έως την Σκάρφεια, να μετατραπούν σε πρότυπο σημείο αναφοράς τόσο για τα ελληνικά όσο και για τα διεθνή πρότυπα. Στις εργασίες που ήδη πραγματοποιούνται περιλαμβάνονται

μεταξύ άλλων διαπλατύνσεις του δρόμου, αλλαγές των στηθαίων ασφαλείας και νέα χάραξη στο ύψος της Υλικής, με στόχο την κατάργηση των γνωστών για την επικινδυνότητά τους στροφών, ανακατασκευή Ανισόπεδων Κόμβων, βελτίωση οριζόντιας και κάθετης σήμανσης κ.α.

Πέραν της κατασκευής με βάση τα πλέον σύγχρονα, αξιόπιστα διεθνή standards, ένας αυτοκινητόδρομος, όπως ακριβώς ένας ζωντανός οργανισμός, απαιτεί για να διατηρείται σε άριστη, ασφαλή κατάσταση, διαρκή έλεγχο. Η Νέα Οδός έχει αναλάβει τη λειτουργία και συντήρηση του έργου παραχώρησης της Ιόνιας οδού για 30 χρόνια. Στις κύριες αρμοδιότητες της, συναντάμε: τον έλεγχο και την παρακολούθηση της κυκλοφορίας καθώς και τη διαχείριση έκτακτων περιστατικών μέσω των ειδικών Κέντρων Διαχείρισης Κυκλοφορίας αλλά και των 24ωρων Περιπόλων Οδικής Ασφάλειας, τον προγραμματισμό και τη διαχείριση των απαιτούμενων εργασιών συντήρησης καθώς και ένα σημαντικό αριθμό εργασιών ρουτίνας, όπως ο καθαρισμός του δρόμου. Ειδικότερα, στο νευραλγικό κομμάτι της συντήρησης περιλαμβάνονται: καθημερινές επιθεωρήσεις, προγραμματισμένες και έκτακτες επισκευαστικές εργασίες καθώς και εργασίες συντήρησης σχετικά με το στόλο οχημάτων της εταιρείας και τις εγκαταστάσεις της.

Καλωσορίζουμε 3 Νέα Μέλη

Βασική προτεραιότητα είναι η ασφάλεια των χρηστών του αυτοκινητοδρόμου.

Κύριο μέλημα, είναι να νιώθει κάθε χρήστης ότι η Νέα Οδός είναι ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης.

Με γνώμονα, την προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης η εταιρεία, έχει

σχεδιάσει και προσφέρει στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου μια σειρά υπηρεσιών όπως: 4ψήφιο αριθμό έκτακτης ανάγκης 1075, Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών, SOS τηλέφωνα καθ' όλο το μήκος του αυτοκινητοδρόμου, Σταθμούς εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών (Σ.Ε.Α) 24ωρης λειτουργίας και δωρεάν οδική βοήθεια σε ακινητοποιημένα οχή-

ματα, ώστε να διασφαλίζεται η απομάκρυνση τους από τον αυτοκινητόδρομο και η μεταφορά τους σε ασφαλές σημείο.

Πρωταρχικός στόχος η ασφαλής και ταχύτατη μετακίνηση για όλους τους Έλληνες πολίτες σε συνδυασμό με την παροχή υπηρεσιών ποιότητας.

Κεντρική Οδός

Η Οδός Κεντρικής Ελλάδος, ή Κεντρική Οδός είναι η εταιρεία που έχει αναλάβει τη μελέτη, το σχεδιασμό, την κατασκευή, τη λειτουργία, την εκμετάλλευση και τη συντήρηση του έργου Παραχώρησης «Αυτοκινητόδρομος Κεντρικής Ελλάδος - E65».

Αυτό το έργο των 231 χλμ. συνολικά, είναι στρατηγικής σημασίας για την ανάπτυξη της χώρας και αφορά στην κατασκευή του αυτοκινητόδρομου κεντρικής Ελλάδος (E65), από ημικόμβο με Π.Α.Θ.Ε. στο ύψος του Α.Κ. Θερμοπυλών έως τον ανισόπεδο κόμβο με Εγνατία οδό μετά την Οξύνηια (συνολικό μήκος 174 χλμ.), καθώς και στη διαχείριση και συντήρηση του τμήματος της Π.Α.Θ.Ε. από τη Σκάρφεια μέχρι τις Ράχες (συνολικό μήκος 57 χλμ.).

Ο αυτοκινητόδρομος E65 διαθέτει την αναγκαία χωρητικότητα, ενός σύγχρονου αυτοκινητόδρομου 2 λωρίδων κυκλοφορίας ανά κατεύθυνση και διασχίζει τον κάμπο της Φθιώτιδας, την οροσειρά της Όρθρους, το Θεσσαλικό κάμπο και τον Πηνειό ποταμό περνώντας πλησίον των πόλεων Καρδίτσας, Τρικάλων, Καλαμπάκας μέχρι τους πρόποδες των Αντικασίων, τον Ίωνα ποταμό και την οροσειρά των Χασίων για να ενωθεί τελικά με την Εγνατία Οδό στο Δρυμό της Πίνδου. Πρόκειται για ένα από τα σημαντικότερα εθνικά έργα με ιδιαίτερη στρατηγική σημασία για την ανάπτυξη της χώρας και της Περιφέρειας. Κατασκευάζεται εξ' ολοκλήρου σε νέα χάραξη και επί της ουσίας συνδέει την Ανατολική με την Δυτική Ελλάδα. Ο σχεδιασμός του βασίζεται σε σύγχρονα εθνικά και

ευρωπαϊκά πρότυπα, με σεβασμό προς το φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον, στοχεύοντας στην ασφάλεια και άνεση των χρηστών και στην εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής εξοικονόμησης χρόνου και καυσίμων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι με την ολοκλήρωσή του το ταξίδι από Λαμία έως και Εγνατία θα διαρκεί 1 ώρα και 30 λεπτά, αντί των 2 ωρών και 30 λεπτών σήμερα. Στα σημαντικότερα τεχνικά χαρακτηριστικά του, συναντάμε:

- 15 Κόμβους.
- 6 Σταθμούς Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών.
- 3 Σταθμούς Πυροσβεστικής Και Τροχαίας.
- 7x2 Σήραγγες (Συνολικό Μήκος 18,3 χλμ).
- 146 Γέφυρες, Άνω και Κάτω Διαβάσεις.
- 88 Διαβάσεις Πανίδας.

Η κατασκευή του οδικού άξονα Κεντρικής Ελλάδος:

- Συνεισφέρει στην περιφερειακή ανάπτυξη και οικονομική συνοχή.
- Ολοκληρώνει το σύστημα μεταφορών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Βελτιώνει τις κυκλοφοριακές ταχύτητες, τις συνθήκες ασφαλείας και περιορίζει τα ατυχήματα.
- Συνδέει την κεντρική Ελλάδα με τα Διευρωπαϊκά Δίκτυα.
- Συνδέει τους λιμένες Ηγουμενίτσας και Βόλου.
- Εξασφαλίζει υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση.

Το τμήμα του αυτοκινητοδρόμου από τη Σκάρφεια μέχρι τις Ράχες, έδωσε λύση στο μείζον ζήτημα οδικής ασφάλειας του πετάλου του Μαλιακού. Πλέον, όλοι οι οδηγοί μπορούν

να χρησιμοποιούν ένα σύγχρονο, υψηλών προδιαγραφών αυτοκινητόδρομο με 2 λωρίδες κυκλοφορίας ανά κατεύθυνση συν Λωρίδα Έκτακτης Κυκλοφορίας (ΛΕΑ), τρεις (3) σήραγγες διπλού κλάδου, πέντε (5) κοιλαδογέφυρες και υποδομή υψηλών προδιαγραφών.

Πέραν της κατασκευής με βάση τα πλέον σύγχρονα, αξιόπιστα διεθνή standards, ένας αυτοκινητόδρομος, όπως ακριβώς ένας ζωντανός οργανισμός, απαιτεί για να διατηρείται σε άριστη, ασφαλή κατάσταση διαρκή έλεγχο. Η Κεντρική Οδός έχει αναλάβει τη λειτουργία και συντήρηση του έργου παραχώρησης Αυτοκινητόδρομος Κεντρικής Ελλάδος - E65» για 30 χρόνια. Στις κύριες αρμοδιότητες της, συναντάμε: τον έλεγχο και την παρακολούθηση της κυκλοφορίας καθώς και τη διαχείριση έκτακτων περιστατικών μέσω των ειδικών Κέντρων Διαχείρισης Κυκλοφορίας αλλά και των 24ωρων Περιπόλων Οδικής Ασφάλειας, τον προγραμματισμό και τη διαχείριση των απαιτούμενων εργασιών συντήρησης καθώς και ένα σημαντικό αριθμό εργασιών ρουτίνας, όπως ο καθαρισμός του δρόμου. Ειδικότερα, στο νευραλγικό κομμάτι της συντήρησης περιλαμβάνονται: καθημερινές επιθεωρήσεις, προγραμματισμένες και έκτακτες επισκευαστικές εργασίες καθώς και εργασίες συντήρησης σχετικά με το στόλο οχημάτων της εταιρείας και τις εγκαταστάσεις της.

Βασική προτεραιότητα είναι η ασφάλεια των χρηστών του αυτοκινητοδρόμου.

Κύριο μέλημα, είναι να νιώθει κάθε χρήστης ότι η Κεντρική Οδός είναι ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης.

11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής ΕΙΕΠ

Με γνώμονα, την προσφορά ποιοτικής εξυπηρέτησης η εταιρεία, έχει σχεδιάσει και προσφέρει στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου μια σειρά υπηρεσιών όπως: 4ψήφιο αριθμό έκτακτης ανάγκης 1075, Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών, SOS

τηλέφωνα καθ' όλο το μήκος του αυτοκινητοδρόμου, Σταθμούς εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών (Σ.Ε.Α) 24ωρης λειτουργίας και δωρεάν οδική βοήθεια σε ακινητοποιημένα οχήματα, ώστε να διασφαλίζεται η απομάκρυνση τους από τον αυτοκινη-

τόδρομο και η μεταφορά τους σε ασφαλές σημείο.

Πρωταρχικός στόχος η ασφαλής και ταχύτατη μετακίνηση για όλους τους Έλληνες πολίτες σε συνδυασμό με την παροχή υπηρεσιών ποιότητας.



Τετάρτη, 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο OTE Academy

Μία ανθρωποκεντρική προσέγγιση στην εξυπηρέτηση

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και το Marketing Week, διοργανώνει το 11^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, την Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, στο Αμφιθέατρο της OTEAcademy στο Μαρούσι. Με τον πελάτη - άνθρωπο να εξελίσσεται σε βασικό stakeholder για όλες τις επιχειρήσεις σήμερα, το συνέδριο θα εστιάσει στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service.

Στο πλαίσιο αυτό, θα διερευνήσει και θα παρουσιάσει τις σημαντικότερες τάσεις που επηρεάζουν σήμερα την ελληνική και τη διεθνή αγορά στον χώρο του customer service και του customer experience, τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα στελέχη προκειμένου να αναβαθμίσουν την εξυπηρέτηση πελάτη και καλές πρακτικές από εταιρείες του χώρου, που θα δώσουν έμπνευση και τροφή για σκέψη στους συμμετέχοντες.

Βασική Θεματολογία

1. **360° Customer service**
2. **Νέες τάσεις και τεχνολογίες**
3. **Re-Humanizing Customer Service**
4. **Τα social media ως κανάλι εξυπηρέτησης πελάτη**
5. **Εμπειρία πελάτη σε offline και online περιβάλλον**
6. **Το Internet of Things και οι δυνατότητες που προσφέρει**
7. **Ο ρόλος των aesthetics στο merchandising**
8. **Η ενσωμάτωση του Mobile στο customer service και το customer experience**
9. **Το κοινό των millennials και οι προκλήσεις που δημιουργούν για το customer service**
10. **Η σημασία του omni-channel**
11. **Η άνοδος του self service support**