



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Παρασκευή 29 Νοεμβρίου 2019

## **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2019: Ανακοινώθηκαν οι εταιρείες finalists - 42 finalists διεκδικούν το Χρυσό Αγαλματίδιο!**

*Ο «Χρυσός» Νικητής κάθε κατηγορίας των CS AWARDS θα ανακοινωθεί στις 12 Δεκεμβρίου 2019*

Προκρίθηκαν οι εταιρείες finalists των **Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2019 (CS AWARDS)**, ολοκληρώνοντας έτσι με επιτυχία την **Α' φάση αξιολόγησης των υποψηφιοτήτων** των φετινών βραβείων. Οι ενδιαφερόμενες εταιρείες υπέβαλαν το φάκελό τους θέτοντας την υποψηφιότητά τους στις **14 Κατηγορίες Βραβείων**, και πλέον οι **3 finalists από την κάθε κατηγορία περνάνε στην Β' φάση αξιολόγησης**, παρουσιάζοντας την υποψηφιότητά τους μπροστά στην κριτική επιτροπή, στις 10 Δεκεμβρίου 2019. Οι **«Χρυσοί» νικητές** θα ανακοινωθούν σε λαμπερή **Τελετή Βράβευσης στις 12 Δεκεμβρίου 2019**, όπου όλος ο επιχειρηματικός κόσμος θα χειροκροτήσει τους **«Χρυσούς» Νικητές της Εξυπηρέτησης**.

Ακολουθούν οι finalists που προκρίθηκαν στην τελική φάση ανά κατηγορία βράβευσης, κατά αλφαβητική σειρά:

### **Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Best Customer Service Training)**

- ✓ COSMOTE
- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ DHL EXPRESS

### **Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μικρός Οργανισμός) (Best Use of Innovation in Customer Service)**

- ✓ GLOBAL LINK
- ✓ THE LOCK ESCAPE GAMES
- ✓ ΞΥΝ



### **Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός) (Best Use of Innovation in Customer Service)**

- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ EUROBAK ERGASIAS
- ✓ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

### **Ακούγοντας τη Φωνή του Πελάτη (Voice of the Customer)**

- ✓ VODAFONE
- ✓ ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ
- ✓ ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

### **Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (Best Omni-Channel Customer Experience)**

- ✓ ALPHA BANK
- ✓ ΣΤΟΙΧΙΜΑΝ
- ✓ ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ

### **Επαγγελματίας της Χρονιάς: Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service Supervisor of the year)**

- ✓ ELPEDISON
- ✓ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ
- ✓ SOFTOMOTIVE

### **Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) (Customer Experience team of the year)**

- ✓ APEIRON INSURANCE PROJECT
- ✓ POLYGON
- ✓ UPCOM

### **Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience team of the year)**

- ✓ DHL EXPRESS
- ✓ EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP
- ✓ PRAKTIKER HELLAS



**Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός) (Customer Experience organisation of the year)**

- ✓ APEIRON INSURANCE PROJECT
- ✓ MARVEL
- ✓ THE LOCK ESCAPE GAMES

**Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience organisation of the year)**

- ✓ COSMOTE E-VALUE
- ✓ ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ
- ✓ ΟΠΑΠ

**Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς (Contact Center of the year)**

- ✓ VODAFONE
- ✓ ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ
- ✓ ΟΠΑΠ

**Πρωτοεμφανιζόμενη επιχείρηση της χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Customer Experience Start-up of the year)**

- ✓ APEIRON INSURANCE PROJECT
- ✓ E-SATISFACTION
- ✓ THE LOCK ESCAPE GAMES

**Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο (Best Outsourcing Partnership)**

- ✓ LG ELECTRONICS HELLAS & TELEPERFORMANCE
- ✓ MELLON TECHNOLOGIES & TOYOTA
- ✓ SAMSUNG & COSMOTE E-VALUE

**Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα (Best Online Customer Experience (e-shop))**

- ✓ NOVIBET
- ✓ PRAKTIKER HELLAS
- ✓ ΝΕΣΠΡΕΣΣΟ ΕΛΛΑΣ



Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών (CS AWARDS), διοργανώνονται από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** για 10η χρονιά φέτος, με στόχο την ανάδειξη και επιβράβευση των καλύτερων πρακτικών εξυπηρέτησης πελατών. Η **Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2019** θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη 12 Δεκεμβρίου 2019, ώρα 20:00, στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών** – για περισσότερες πληροφορίες για την εκδήλωση και το θεσμό, μπορείτε να επισκεφθείτε το [www.csawards.gr](http://www.csawards.gr)

Τα βραβεία που θα παραλάβουν οι Νικητές **φιλοτέχνησε** και φέτος, η γλύπτρια **Μιχαέλα Θεοδωρακάκου**.

#### **Χορηγοί και Υποστηρικτές της Βραδιάς:**

**ΜΕΓΑΣ ΧΟΡΗΓΟΣ:** COSMOTE & COSMOTE E-VALUE

**ΧΟΡΗΓΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ:** BLACK&DECKER, DHL EXPRESS, ELPEDISON, EUROBANK, EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP, FACOM, STANLEY, STANLEY JUNIOR, STOIXIMAN, VODAFONE & ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

**ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** ΣΚΑΪ, ΣΚΑΪ 100.3, BOUSSIAS COMMUNICATIONS, GLOBAL SYSTAIN, INSIDER.GR, TOTAL BUSINESS, ΕΠΙΧΕΙΡΩ

**ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ:** ALPHA BANK, CONFERENCE, IBI GROUP, JOHNIE WALKER, LERIDIS, MELLON TECHNOLOGIES, MERCEDES BENZ HELLAS, ΟΤΕΑCADEMY, RESPONSE & IEA

**ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:** ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

**ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ** του Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδος (ΣΕΚΚΕΕ).

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

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:

Μαρία Καραδελη, Training Coordinator & PR, Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 210-6686372 | e-mail:

[maria.karadeli@customerservice.gr](mailto:maria.karadeli@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, 124 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.