

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

30 Σεπτεμβρίου 2020

**ΕΙΕΠ: Το 15ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών πραγματοποιήθηκε για 1η φορά διαδικτυακά και ξεπέρασε τις προσδοκίες όλων μας**

*Με όχημα την ψηφιακή τεχνολογία, την ενσυναίσθηση και τις ηθικές αξίες..*

Η αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων που παρέχει η τεχνολογία, όπως τα social media και το live video, η χάραξη στρατηγικής ενσυναίσθησης με οδηγό τα data analytics και η ενίσχυση του κοινωνικού ρόλου των επιχειρήσεων, είναι στοιχεία που καθιστούν τη μετάβαση στην εποχή του ενθουσιασμένου πελάτη πιο εφικτή από ποτέ. Κλειδί αυτής της μετάβασης, η κατανόηση από την ανώτατη διοίκηση των επιχειρήσεων ότι η εξυπηρέτηση πελατών είναι μέρος του ολιστικού σχεδίου διαρκούς βελτίωσης και υπέρβασης.

Έτσι συνοψίζονται οι ιδέες που παρουσιάστηκαν στο **15ο Ελληνικό Συνεδρίου Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών**, που πραγματοποιήθηκε χθες Τρίτη, 29 Σεπτεμβρίου 2020.

Σημειώθηκε επίσης πως η πανδημία επιτάχυνε τον ψηφιακό μετασχηματισμό, αφού αυξήθηκε η χρήση απομακρυσμένων καναλιών εξυπηρέτησης, και δημιούργησε συνθήκες αφύπνισης για τους οργανισμούς αναφορικά με την ευεξία των εργαζομένων. Επιπλέον, η έλευση του 5G αναμένεται να αλλάξει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο ενημερωνόμαστε, αγοράζουμε και καταναλώνουμε. Η εξατομικευμένη προσέγγιση, η αναγνώριση των αναγκών του πελάτη, η προδραστικότητα, η καινοτομική πρόταση, το ειλικρινές ενδιαφέρον και η συναισθηματική διαθεσιμότητα, είναι τα χαρακτηριστικά για τα οποία διακρίνονται οι επιχειρήσεις που βρίσκονται ψηλότερα στο brand index.

**Συντονιστής του συνεδρίου ήταν ο Δημήτρης Γκοτζαρίδης**, Γενικός Γραμματέας ΕΙΕΠ και Head of Operations, Cosmote E-Value, ενώ το Συνέδριο άνοιξε ο **Πρόεδρος του ΕΙΕΠ Frank Thibaut** και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης & Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, Αττικές Διαδρομές Α.Ε..

Ευχάριστη νότα του Συνεδρίου ήταν η ομάδα του Κάψε το σενάριο, **Δημήτρης Μακαλιάς & Ζήσης Ρούμπος** που με τις παρεμβάσεις τους πρόσφεραν άφθονο γέλιο στο κοινό του Συνεδρίου.

**Το συνέδριο διοργανώθηκε από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών και την Boussias Communications**. Χρυσοί χορηγοί ήταν οι εταιρείες Cosmote και Cosmote e-Value.

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

**Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε:**

**Μαρία Καραδελή, Training Coordinator & P.R., Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, τ. 2106686370| 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, 120 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.