



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

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

#### Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύονται συγκεκριμένες καινοτόμες δράσεις ή προγράμματα ανασχεδιασμού λειτουργιών που αφορούν στη δημιουργία νέων εμπειριών για τον πελάτη ή/και τον ανασχεδιασμό λειτουργιών και διαδικασιών με σκοπό τη διαφοροποίηση, την αύξηση της ικανοποίησης, της βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και τη δημιουργία συνολικά μεγαλύτερης αξίας.

#### Αντικείμενο βράβευσης: Δράση ή πρόγραμμα

Συστηματικές, οργανωμένες και χρονικά οριοθετημένες δράσεις που οδηγούν στη δημιουργία νέων, καινοτομικών εμπειριών για τον πελάτη. Οι εμπειρίες μπορούν να αφορούν σε οποιαδήποτε περίπτωση αλληλεπίδρασης του πελάτη με τον οργανισμό (π.χ. αγορά, κατανάλωση ή χρήση προϊόντος/ υπηρεσίας, προσωπική ή εξ αποστάσεως επαφή με προσωπικό ή βελτιωμένη και εξατομικευμένη συμμετοχή του πελάτη σε διαδικασίες).

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται στα επόμενα.

#### Σκοπός

Ποια ήταν η αιτία για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της δράσης ή του προγράμματος;

#### Περιγραφή

Ποιοί ήταν οι στόχοι και πώς επιτεύχθηκαν;

#### Συνεισφορά

Ποια ήταν τα άμεσα αποτελέσματα από την υλοποίηση της δράσης ή του προγράμματος;

Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης ή του προγράμματος:

- στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- στην κερδοφορία του οργανισμού;
- στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;
- στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Παρακαλώ τεκμηριώστε αναλυτικά την υποψηφιότητα, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

### 2α: Παρουσίαση

#### (Α) Στόχοι (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή των στόχων αναφορικά με:

- (α) τη διαφοροποίηση στα μάτια του πελάτη και
- (β) τη δημιουργία αξίας για τον πελάτη.

#### (Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) των μεθόδων που ακολουθήθηκαν για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της καινοτομίας και
- (β) της σύνδεσής τους με τους στόχους.

#### (Γ) Αποτελέσματα (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) της συμβολής της καινοτομίας στη διαφοροποίηση του οργανισμού και
- (β) της αποτίμησης της αξίας της καινοτομίας για τον πελάτη.

### 2β: Αποτίμηση

#### (Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης/ του προγράμματος στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### **(Ε) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης/ του προγράμματος στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

### **(ΣΤ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης/ του προγράμματος στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

### **(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)**

Ποια ήταν η συνεισφορά της δράσης/ του προγράμματος στην κοινωνία συνολικά;;

