



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### 10. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience Organisation of the year)

#### Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Οργανισμό. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει έναν Οργανισμό που βρίσκεται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, συλλέγει, αναλύει και διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με αυτόν, παράγει και διαχέει νέα γνώση, αναπτύσσεται, αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει συνεχώς με σκοπό τη δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ παραθέστε μία σύντομη περίληψη της υποψηφιότητας.

#### 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) Φιλοσοφία, Ηγεσία και Διοίκηση του Οργανισμού (έως 400 λέξεις)

- Ποιο είναι το Όραμα και η Αποστολή του Οργανισμού;
- Πώς μπορεί συνοπτικά να περιγραφεί η Φιλοσοφία και οι Αρχές του;
- Ποια είναι η φιλοσοφία του οργανισμού για την Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Πώς επικοινωνείται και προωθείται η φιλοσοφία αυτή σε όλα τα επίπεδα του Οργανισμού;
- Ποιο είναι το στυλ ηγεσίας που επικρατεί στον Οργανισμό;
- Πώς ενθαρρύνεται η εσωτερική επικοινωνία;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### **(Β) Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)**

- Πώς οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και αναπτύσσονται στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που καλλιεργούνται μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης;
- Πώς συνδέεται η Εξυπηρέτηση Πελατών με την αξιολόγηση της απόδοσης και την επιβράβευση των εργαζομένων;

### **(Γ) Δεδομένα, Καινοτομία και Οργανωσιακή Μάθηση (έως 400 λέξεις)**

- Τι δεδομένα συλλέγονται από τον Οργανισμό για τους σκοπούς της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποια Συστήματα και Διαδικασίες χρησιμοποιούνται;
- Πώς αναλύονται τα δεδομένα αυτά και πώς χρησιμοποιούνται για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων;
- Ποιες καινοτομίες εισάγονται για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργούν αξία για τον πελάτη και συντελούν στη διαφοροποίηση του Οργανισμού;
- Πώς ο Οργανισμός αξιοποιεί τα δεδομένα και τις υπάρχουσες εμπειρίες του ώστε να μαθαίνει διαρκώς;

### **(Δ) Διάδραση, Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη και Ικανοποίηση Πελατών (έως 400 λέξεις)**

- Πώς ο Οργανισμός ενθαρρύνει, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το feedback από εργαζομένους και πελάτες;
- Μέσω ποιων διαύλων επικοινωνίας πραγματοποιείται η Εξυπηρέτηση Πελάτη;
- Πώς ολοκληρώνεται η επικοινωνία μέσω διαφορετικών διαύλων Εξυπηρέτησης ώστε να παρέχεται μια ενιαία και αδιάλειπτη εμπειρία στον πελάτη;
- Με ποιον τρόπο ο Οργανισμός παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- Πώς έχει βελτιωθεί η ικανοποίηση των πελατών του Οργανισμού διαχρονικά;
- Πώς αξιολογείται η ικανοποίηση των πελατών του Οργανισμού σε σχέση με τον ανταγωνισμό;



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### **(Ε) Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (έως 300 λέξεις)**

- Περιγράψτε συνοπτικά τα βήματα που έχουν πραγματοποιηθεί για τη συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (π.χ. χαρτογράφηση δεδομένων, πληροφόρηση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία των δεδομένων τους, ανάπτυξη συστήματος κ.λπ.).

### **2β: Αποτίμηση**

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

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;

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

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

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

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

#### **(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)**

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Αριστείας του Οργανισμού στην Εξυπηρέτηση Πελατών στην κοινωνία συνολικά;