



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### 8. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) (Customer Experience Team of the year)

#### Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Ομάδα. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει μία Ομάδα 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: ΠΡΟΦΙΛ ΟΜΑΔΑΣ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ περιγράψτε συνοπτικά το Προφίλ της Ομάδας, ακολουθώντας τη δομή που περιγράφεται παρακάτω.

#### Σύντομη επισκόπηση της Εξέλιξης της Ομάδας

- Ποια είναι η μέχρι τώρα διαδρομή της Ομάδας στο πλαίσιο του Οργανισμού;
- Κομβικά σημεία στην εξέλιξη της Ομάδας.

#### Σκοπός και Καθήκοντα Ομάδας

- Ποιος είναι ο σκοπός ή η αποστολή της Ομάδας;
- Ποια είναι τα κύρια καθήκοντά της;

#### Μέλη της Ομάδας

- Πόσα είναι τα μέλη της Ομάδας;
- Από ποια τμήματα/ θέσεις υπευθύνων απαρτίζεται ο Οργανισμός;

#### Ιδιαιτερότητα της Ομάδας

- Τι κάνει αυτή την Ομάδα να ξεχωρίζει από άλλες Ομάδες με παρεμφερή δραστηριότητα μέσα στον ίδιο Οργανισμό ή στον κλάδο γενικότερα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

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

#### 2α: Παρουσίαση

##### (Α) Γνώσεις, Ικανότητες, Ρόλοι και Δραστηριότητες (έως 400 λέξεις)

- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της Ομάδας όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών της Ομάδας;
- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες της Ομάδας;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη της Ομάδας;

##### (Β) Δημιουργία Γνώσης, Μάθηση, Εκπαίδευση και Ανάπτυξη (έως 400 λέξεις)

- Πώς επικοινωνούν τα μέλη της Ομάδας;
- Πώς η Ομάδα εκπαιδεύεται και αναπτύσσεται;
- Πώς η νέα γνώση που προκύπτει διαχέεται στην Ομάδα;
- Πώς μέλη της Ομάδας συμβάλλουν στην ανάπτυξη άλλων μελών της μέσω τυπικών ή άτυπων διαδικασιών mentoring/ coaching;
- Πώς η Ομάδα αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει;

##### (Γ) Φιλοσοφία, Καινοτομία και Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 400 λέξεις)

- Ποια είναι η φιλοσοφία της Ομάδας για την Εξυπηρέτηση Πελάτη και πώς συνδέεται με τη φιλοσοφία του Οργανισμού;
- Ποιες καινοτομίες εισάγει η Ομάδα για τη βελτίωση της Εξυπηρέτησης Πελατών;
- Ποιες νέες εμπειρίες δημιουργεί η Ομάδα για τον πελάτη;

#### 2β: Αποτίμηση

##### (Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Ομάδας 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 Ομάδας 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 Ομάδας στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

### (Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της Ομάδας στην κοινωνία συνολικά;

