#csawardsgr2026
#proudtoserve

ΕΛΛΗΝΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

2026

17η ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ

ΤΕΛΕΤΗ ΑΠΟΝΟΜΗΣ
10 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2026

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ & ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

5 FINALISTS
ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ

5ΜΕΛΗΣ
ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

EARLY BIRD
ΕΩΣ 30.09.2026

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
T: +30 210 300 1020
http://www.customerservice.gr | https://www.csawards.gr
Email: info@customerservice.gr

Το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)** διοργανώνει και φέτος για **17η συνεχή χρονιά**, τον πλέον καταξιωμένο θεσμό στην ελληνική αγορά, τα **Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών.**

Το ΕΙΕΠ, στα πλαίσια του οράματός του για τη διάδοση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην Ελληνική αγορά, **διοργάνωσε το 2010 για πρώτη φορά** στα Ελληνικά δεδομένα τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών. Μετά από πολύμηνη, αντικειμενική και διαφανή διαδικασία στην οποία συμμετείχαν ως κριτές ακαδημαϊκοί δάσκαλοι και επιφανείς επιχειρηματίες, το Ινστιτούτο βράβευσε εταιρείες αλλά και διακεκριμένους επαγγελματίες από διάφορους κλάδους για εξαιρετικές πρακτικές στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Ο αναγνωρισμένος πλέον θεσμός των βραβείων, κατ' αντιστοιχία με τις πρακτικές σε όλη την Ευρώπη, επιβραβεύει και προβάλλει σε ετήσια βάση καινοτόμες και εξαιρετικές πρακτικές, που χρησιμοποιούνται στην εξυπηρέτηση του πελάτη και συμβάλλουν στην καλύτερη εμπειρία του. Επιπλέον, στόχος είναι η δημιουργία και η διάχυση εξειδικευμένης γνώσης καθώς και η επιβράβευση των καλύτερων στελεχών στην εξυπηρέτηση πελατών ανά κλάδο και επίπεδο.

Λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία μιας επιτυχημένης ανθρωποκεντρικής προσέγγισης, ως προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης, το ΕΙΕΠ έχει πραγματοποιήσει τα τελευταία χρόνια σημαντικά βήματα αναβάθμισης του θεσμού.

Η υποβολή υποψηφιότητας πραγματοποιείται μέσω ασφαλούς ηλεκτρονικής πλατφόρμας με τη συμπλήρωση ενιαίας μορφής ερωτηματολόγιου. Στόχος μας είναι, μέσω του θεσμού των βραβείων να ενισχυθεί η διάχυση γνώσης μέσα στις εταιρείες και στην αγορά, να αναδειχθούν οι βέλτιστες πρακτικές, να συνδεθούν με την εκπαιδευτική διαδικασία των οργανισμών και την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πελατών.

ΚΡΙΤΙΚΕΣ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ

Πρόεδρος Κριτικής Επιτροπής

- Για καθεμία από τις 13 κατηγορίες βράβευσης συγκροτείται ξεχωριστή πενταμελής Κριτική Επιτροπή.
  - 1 Ακαδημαϊκός και
  - 4 διακεκριμένα στελέχη της αγοράς – CEOs και υψηλόβαθμα στελέχη Εξυπηρέτησης Πελατών.
- Η διαδικασία αξιολόγησης υποστηρίζεται από **1 αναπληρωματικό μέλος**.

**Στέλεχος οργανισμού δεν μπορεί να είναι μέλος κριτικής επιτροπής σε κατηγορία που συμμετέχει.*

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. Η εταιρεία μπαίνει στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, δηλώνει συμμετοχή σε ποια/ποιες κατηγορίες θέλει να θέσει υποψηφιότητα και μέχρι την ορισμένη καταληκτική ημερομηνία συμπληρώνει το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο.

2. Στη συνέχεια τα μέλη της κριτικής επιτροπής αξιολογούν τα ερωτηματολόγια και από τις βαθμολογίες τους θα προκύψουν οι 5 φιναλίστ (Finalists) ανά κατηγορία που θα περάσουν στην επόμενη φάση αξιολόγησης.

3. Στη συνέχεια, με email και Δελτίο Τύπου ανακοινώνονται οι 5 φιναλίστ (Finalists) ανά κατηγορία, στους οποίους δίνεται περιθώριο περίπου 10 ημερών προκειμένου να προετοιμάσουν την παρουσίασή τους ενώπιον της Κριτικής Επιτροπής.

4. Η παρουσίαση των υποψηφίων για το CS Excellence Award και τα 2 CS Distinction Awards έχει διάρκεια 20′ και σε διάστημα 15′ απαντούν σε ερωτήματα των κριτών.

5. Αφού ολοκληρωθούν οι παρουσιάσεις των 5 φιναλίστ (Finalists), κάθε μέλος της Κριτικής Επιτροπής βαθμολογεί ανεξάρτητα τις υποψηφιότητες. Η τελική κατάταξη προκύπτει από τον μέσο όρο των βαθμολογιών των 5 κριτών. Η υποψηφιότητα με την υψηλότερη βαθμολογία λαμβάνει το CS Excellence Award και οι δύο επόμενες τα CS Distinction Awards.

6. Οι νικητές ανά κατηγορία του CS Excellence Award ανακοινώνονται ΜΟΝΟ στην Τελετή Απονομής, που θα πραγματοποιηθεί την **Πέμπτη 10 Δεκεμβρίου 2026**.

ΟΔΗΓΙΕΣ – ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

- Η υποβολή υποψηφιότητας γίνεται μόνο μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- Η απάντηση σε κάθε ερώτηση δεν πρέπει να ξεπερνάει τον αριθμό των λέξεων που αναφέρεται.
- Στις απαντήσεις δεν επιτρέπεται η εισαγωγή διεύθυνσης url, πίνακα και φωτογραφικού υλικού.
- Καταληκτική ημερομηνία υποβολής υποψηφιοτήτων είναι η **Παρασκευή 13 Νοεμβρίου 2026 μέχρι τις 13:00.**
- Στην πλατφόρμα είναι υποχρεωτικό να γίνει **upload του λογοτύπου της εταιρείας σε αρχείο jpeg και eps ή ai (300 dpi) (σε υψηλή ανάλυση).**
- Οι απαντήσεις που αφορούν στο προφίλ του οργανισμού, στην περίληψη της υποψηφιότητας και στην αιτιολογία βράβευσης δεν βαθμολογούνται. Η περίληψη και η αιτιολογία βράβευσης θα δημοσιευτούν.
- Το κείμενο που αφορά στην περίληψη της υποψηφιότητας ανά κατηγορία, θα δημοσιευτεί στη Συλλεκτική Έκδοση του ΕΙΕΠ «Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2026».

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

- **Συμμετοχή: 300 € (+24% ΦΠΑ)** ανά κατηγορία.

ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

- Συμμετοχή στο διαγωνισμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών μπορούν να δηλώσουν μέλη και μη μέλη του ΕΙΕΠ.
- Κάθε εταιρεία έχει το δικαίωμα να δηλώσει υποψηφιότητα σε έως 6 κατηγορίες βραβείων.
- Υπεύθυνη για τα κείμενα των υποψηφιοτήτων, στα οποία θα στηριχθεί και θα αξιολογήσει η Κριτική Επιτροπή, είναι αποκλειστικά η εταιρεία που υποβάλλει την υποψηφιότητα.
- Κάθε εταιρεία έχει δυνατότητα δήλωσης μίας συμμετοχής ανά κατηγορία.
- Ο Διοργανωτής και η Κριτική Επιτροπή δε φέρουν καμία ευθύνη για το περιεχόμενο και τυχόν ελλιπή στοιχεία υποψηφιοτήτων. Η διοργάνωση διατηρεί το δικαίωμα, μετά την υποβολή των υποψηφιοτήτων, να συγχωνεύσει, να μετακινήσει ή να ακυρώσει κατηγορίες.
- Για να θεωρηθεί έγκυρη μία υποψηφιότητα θα πρέπει να έχουν απαντηθεί όλες οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου στην ηλεκτρονική πλατφόρμα και να έχει υποβληθεί μέχρι την **Παρασκευή 13 Νοεμβρίου 2026 στις 13:00.**
- Μετά την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης αξιολόγησης θα προκύψουν οι 5 φιναλίστ (Finalists) κάθε κατηγορίας, οι οποίοι θα προκριθούν στη δεύτερη φάση αξιολόγησης.
- Σε περίπτωση που μία υποψηφιότητα συγκαταλεγεί στους 5 Finalists, θα κληθεί στη δεύτερη φάση αξιολόγησης ενώπιον της Κριτικής Επιτροπής να πραγματοποιήσει παρουσίαση της υποψηφιότητάς της (διάρκεια 20') και να απαντήσει σε ερωτήσεις (διάρκεια 15').
- Οι τρεις νικητές που θα προκύψουν ανά κατηγορία θα ανακοινωθούν στην Τελετή Απονομής των Βραβείων, στις **10 Δεκεμβρίου 2026**. Η υποψηφιότητα με την υψηλότερη βαθμολογία θα είναι ο 1ος νικητής της κατηγορίας και θα λάβει το CS Excellence Award και θα ακολουθήσουν οι βραβεύσεις των 2 επόμενων νικητών για το Distinction Award.
- Οι νικητές των προηγουμένων ετών δεν μπορούν να συμμετέχουν με case που έχει ήδη βραβευθεί.
- Το κόστος συμμετοχής ανά κατηγορία αναφέρεται στην ενότητα «Κόστος Συμμετοχής».

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

- Οι νικητές αναλαμβάνουν την υποχρέωση να παρουσιάσουν μετά από πρόσκληση του Ινστιτούτου κατά τη διάρκεια του έτους 2027 ένα εργαστήρι γνώσης με θέμα το αντικείμενο για το οποίο δηλώθηκε συμμετοχή.
- Για τη χρήση του σήματος των Βραβείων απαιτείται ειδική άδεια από το ΕΙΕΠ.

Με την οριστική υποβολή των υποψηφιοτήτων σας στα βραβεία και τη συμμετοχή σας, συμφωνείτε με τους όρους συμμετοχής των βραβείων.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

13 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

1.	**Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη** Best Customer Service Training
2.	**Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη** Best Use of Innovation in Customer Experience
3.	**Αξιοποιώντας τη Φωνή του Πελάτη** Voice of the Customer
4.	**Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη** Best Omni-Channel Customer Service
5.	**Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών** Customer Service Team of the year
6.	**Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών** Customer Service Organisation of the year
7.	**Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς** Customer Call Center of the year
8.	**Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη** Best use of Technology in User Experience
9.	**Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο** Best Outsourcing Partnership
10.	**Καλύτερη Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη** Best Mobile App in User Experience
11.	**Καλύτερη Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη** Best Online Customer Experience
12.	**Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην Εμπειρία του Πελάτη** Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience
13.	**Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών** Best Organisation ESG Factors & Practices in Customer Service

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ

1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη – Best Customer Service Training

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύονται συγκεκριμένες δράσεις ή προγράμματα που επιδρούν στη σκέψη, το χαρακτήρα και τη συμπεριφορά των εργαζομένων με σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του (εσωτερικού ή/και εξωτερικού) πελάτη.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΔΡΑΣΗ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Συστηματικό, οργανωμένο και χρονικά οριοθετημένο πρόγραμμα αγωγής και μάθησης που προγραμματίζεται από τον οργανισμό και υλοποιείται από έναν ή περισσότερους εκπαιδευτικούς φορείς. Π.χ. συμμετοχή του οργανισμού σε προγράμματα κατάρτισης μέσω επαγγελματικών συνδέσμων και επιμελητηρίων.

2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Innovation in Customer Experience

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: 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.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΔΡΑΣΗ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

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).

3. Αξιοποιώντας τη φωνή του πελάτη – Voice of the Customer

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που α) σχετίζονται με την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. παράπονα/ υποδείξεις, αιτήματα ειδικής μεταχείρισης, επίλυση προβλημάτων) και β) περιλαμβάνουν μεθόδους για να "αφουγκράζονται" τις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη (feedback systems techniques or tools), με σκοπό την αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών (customer recovery), την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον (process recovery), την κατάλληλη αντιμετώπισή τους από τους

εργαζομένους (employee recovery) και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του πελάτη στο μέλλον.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΣΥΣΤΗΜΑ

Συστηματικά και οργανωμένα συστήματα για την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων που περιλαμβάνουν ενέργειες για τον εντοπισμό, τη διαχείριση και την επίλυση παραπόνων ή προβλημάτων που μπορεί να οφείλονται σε βλάβες ή τεχνικά προβλήματα προϊόντων, ζητήματα με τη συμπεριφορά και την απόδοση του προσωπικού, ειδικές ανάγκες συγκεκριμένων πελατών κ.ο.κ. Επιπλέον, ο Οργανισμός πρέπει να αποδείξει πως έχει αναπτύξει πέρα από αποδοτικά κανάλια επικοινωνίας με τους πελάτες του και μεθόδους ανάλυσης των πληροφοριών που λαμβάνει (π.χ. σχόλια, παράπονα), ώστε να είναι σε θέση να βελτιώσει την εμπειρία του πελάτη αλλά και να δημιουργήσει επιχειρηματικά οφέλη για την επιχείρηση. Για παράδειγμα, μέσα από σχόλια πελατών μπορούν να προκύψουν αλλαγές σε προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες ή ακόμα και η ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος ή υπηρεσίας που θα καλύψει μια ανάγκη ή επιθυμία του πελάτη.

4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη – Best Omni-Channel Customer Service

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που περιλαμβάνουν τη χρήση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας/ διαύλων για την Εξυπηρέτηση Πελατών με σκοπό την παροχή εναλλακτικών για την ικανοποίηση των αναγκών και προτιμήσεων επικοινωνίας των πελατών και την παροχή μιας ενιαίας και αδιάλειπτης (seamless) εμπειρίας για τον πελάτη.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΒΡΑΒΕΥΣΗΣ: ΣΥΣΤΗΜΑ

Συστήματα που συνίστανται στο συνδυασμό περισσότερων από ένα καναλιών εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. ενότητα/ integration προσωπικής εξυπηρέτησης στο κατάστημα, Συχνών Ερωτήσεων FAQs σε ιστότοπο και live chat ή αλληλεπίδραση με πελάτες μέσω social media).

5. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Team of the year

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: 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.

6. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών – Customer Service Organisation of the year

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: 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.

7. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της χρονιάς – Customer Call Center of the year

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από οργανωμένο κέντρο εξυπηρέτησης εταιρίας. Ως Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζεται η διαρκής ανοιχτή και αμφίδρομη επικοινωνία με τον πελάτη, η ευαισθησία στη διαχείριση δεδομένων και η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών για τον πελάτη που υπερβαίνουν τις προσδοκίες του.

8. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Χρήστη – Best use of Technology in User Experience

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύονται συγκεκριμένες τεχνολογικές 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.

9. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο – Best Outsourcing Partnership

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αυτή η κατηγορία αφορά επιτυχημένες συνεργασίες μεταξύ οργανισμών και εξωτερικών συνεργατών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών. Οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να αποδείξουν πώς μέσα από αυτή τη συνεργασία έχει επωφεληθεί τόσο ο οργανισμός, όσο και ο εξωτερικός συνεργάτης, αλλά έχει βελτιωθεί και η ποιότητα στην εμπειρία του πελάτη.

10. Εφαρμογή Mobile App στην Εμπειρία του Χρήστη – Best Mobile App in User Experience

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύεται η Αριστεία στην μαζική Εξυπηρέτηση Πελατών που παρέχεται από mobile app. Με εκατομμύρια εφαρμογές διαθέσιμες σε όλο τον κόσμο, η πραγματικότητα είναι ότι

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

δεν αρκεί να δημιουργείτε απλώς μια εφαρμογή που είναι χρήσιμη ή πρωτότυπη. Αυτή η εφαρμογή θα πρέπει ταυτόχρονα να σας βοηθήσει να δημιουργήσετε καλύτερες εμπειρίες για τους πελάτες σας. Στην πραγματικότητα, οι καλύτερες εφαρμογές είναι αυτές που είναι τόσο πολύτιμες που ενσωματώνονται πλήρως στη ζωή των χρηστών και παραμένουν έτσι προσθέτοντας συνεχώς νέες λειτουργίες.

11. Καλύτερη Ψηφιακή Εμπειρία Πελάτη – Best Online Customer Experience

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Βραβεύεται η Αριστεία στην παροχή ψηφιακής εμπειρίας στον πελάτη, μέσα από κάθε είδους διαδικτυακά ή ψηφιακά μέσα. Ψηφιακή εμπειρία ορίζεται το σύνολο των αλληλεπιδράσεων του πελάτη με τον οργανισμό κατά την πλοήγηση, εξυπηρέτηση, αυτοεξυπηρέτηση, επικοινωνία ή αγορά προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ψηφιακών καναλιών (όπως ιστοσελίδα, mobile εφαρμογές, live chat, email, social media, πλατφόρμες self-service κ.ά.).

Κριτήρια όπως η ευκολία χρήσης, η συνέπεια και ολοκλήρωση διαύλων, η καινοτομία, η προσωποποίηση, η συναισθηματική σύνδεση με τον πελάτη, η αξιοποίηση τεχνολογιών και δεδομένων, και η διαρκής βελτίωση, είναι βασικά συστατικά της εξαιρετικής ψηφιακής εμπειρίας που εξετάζεται.

12. Καλύτερη Εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης στην εμπειρία του Πελάτη – Best Use of Artificial Intelligence in Customer Experience

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Αυτή η κατηγορία αναγνωρίζει οργανισμούς που αξιοποιούν την τεχνητή νοημοσύνη για να φέρουν επανάσταση στις εμπειρίες των πελατών. Από τα chatbots που παρέχουν εξατομικευμένες απαντήσεις έως τις καινοτόμες προτάσεις, γιορτάζουμε τις λύσεις που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη και ενισχύουν την αφοσίωση, διευκολύνουν τις διαδικασίες και θέτουν νέα στάνταρ στην πελατοκεντρική αριστεία.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα:

- Chatbots και εικονικοί βοηθοί (Chatbots and Virtual Assistants): Αυτοματοποίηση των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες για την παροχή άμεσων απαντήσεων και βοήθειας σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας αλγόριθμους επεξεργασίας φυσικής γλώσσας.
- Ανάλυση συναισθήματος (Sentiment analysis): Ανίχνευση και ανάλυση συναισθημάτων από τα σχόλια, κριτικές και αλληλεπιδράσεις στα κοινωνικά μέσα για την εξαγωγή πρακτικών πληροφοριών και την έγκαιρη αντιμετώπιση ανησυχιών.
- Αυτοματοποιημένες ροές εργασίας (Automated Workflows): Βελτιστοποίηση των διαδικασιών υποστήριξης με έξυπνη δρομολόγηση ερωτήσεων και κλιμάκωση ζητημάτων, μειώνοντας τους χρόνους απόκρισης.
- Χαρτογράφηση ταξιδιού πελατών (Customer journey mapping): Ανάλυση των αλληλεπιδράσεων των πελατών για τη βελτίωση της εμπειρίας τους μέσω αλγορίθμων μηχανικής μάθησης.
- Προγνωστική υποστήριξη (Predictive Support): Προβλέπει και αντιμετωπίζει προβλήματα

πελατών προληπτικά, αναλύοντας ιστορικά δεδομένα και μοτίβα υποστήριξης, βελτιώνοντας την ικανοποίηση των πελατών και μειώνοντας το κόστος υποστήριξης.

13. Καλύτερος Οργανισμός για ESG Παράγοντες & Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών – Best Organisation ESG Factors & Practices in Customer Service

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΡΑΒΕΙΟΥ: Αυτή η κατηγορία αναγνωρίζει οργανισμούς που εστιάζουν στο συνδυασμό της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών και εφαρμογής ESG* παραγόντων και πρακτικών.
*ESG: (E (Environmental), S (Social), G (Governance)

Παραδείγματα

Περιβαλλοντικές Πρακτικές (Environmental)

- Χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών.
- Χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών για κάθε έντυπο υλικό ή εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Προγράμματα ανακύκλωσης για τα υλικά που χρησιμοποιούνται κατά την εξυπηρέτηση πελατών.

Κοινωνικές Πρακτικές (Social)

- Παροχή δίκαιων μισθών και καλών εργασιακών συνθηκών για τους εργαζόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Διασφάλιση της ισότητας και της συμπερίληψης στην εργασία.
- Συνεχής εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και υπεύθυνης επιχειρηματικότητας.
- Συμμετοχή σε προγράμματα που υποστηρίζουν τις τοπικές κοινότητες.
- Πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που επηρεάζουν θετικά τις κοινότητες.

Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης (Governance)

- Ανοιχτή και διαφανής επικοινωνία με τους πελάτες σχετικά με τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές πρακτικές της εταιρείας.
- Δημιουργία αναφορών ESG και δημοσιοποίηση τους στο κοινό.
- Υιοθέτηση υπεύθυνων πολιτικών που προάγουν την ακεραιότητα και την ηθική στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Στρατηγικές για την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων της εταιρείας.
- Συμμετοχή των πελατών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω δημοσκοπήσεων ή focus groups.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
+30 210 300 1020 | www.customerservice.gr | www.csawards.gr | info@customerservice.gr

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

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, 137 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. Είναι απαραίτητο ολόκληρη η επιχειρηματική κοινότητα αλλά και οι κρατικοί φορείς στην Ελλάδα να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν στη σχέση με τον πελάτη και στη θετική εμπειρία του.

Κρίσιμο ακόμη είναι να προωθήσουμε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο 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.

ΓΙΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Αναστασία Γεωργοπούλου
Συντονιστής Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών

Operations Executive
210 300 1023 | anastasia.georgopoulou@customerservice.gr