



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

13. Καλύτερη Σχέση Συνεργασίας με Εξωτερικό Πάροχο (Best Outsourcing Partnership)

Περιγραφή Βραβείου

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.

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 Συνεργασίας

- Ποια είναι η μέχρι τώρα διαδρομή της συνεργασίας;
- Κομβικά σημεία στην εξέλιξη της συνεργασίας.

Σκοπός και Καθήκοντα Ομάδων

- Ποιος είναι ο σκοπός της συνεργασίας;
- Ποια είναι τα κύρια καθήκοντά της κάθε ομάδας (Ομάδα Οργανισμού και Ομάδα Εξωτερικού Συνεργάτη);

Μέλη της Ομάδας

- Πόσα είναι τα μέλη των δύο Ομάδων;
- Ποια τμήματα/ θέσεις υπευθύνων από τον Οργανισμό και τον Εξωτερικό Συνεργάτη συμμετέχουν στη συνεργασία;

Ιδιαιτερότητα της Ομάδας

- Τι κάνει αυτή τη συνεργασία να ξεχωρίζει;

(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 των Ομάδων (Ομάδα Οργανισμού και Ομάδα Εξωτερικού Συνεργάτη) όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιοι είναι οι κύριοι ρόλοι των μελών των δύο Ομάδων;
- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες των δύο Ομάδων;
- Πώς επιλέγονται και αξιολογούνται τα μέλη των δύο Ομάδων;

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

- Πώς επικοινωνούν οι δύο Ομάδες;
- Πώς η κάθε Ομάδα εκπαιδεύεται και αναπτύσσεται;
- Πώς η νέα γνώση που προκύπτει στη μία Ομάδα μεταφέρεται στην άλλη Ομάδα;
- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και αξίες που καλλιεργούνται μέσω της συνεργασίας αυτής;

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

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

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

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



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

(Ε) Ωφέλεια – Λειτουργία (Οργανισμού) (έως 300 λέξεις)

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

(ΣΤ) Ωφέλεια – Λειτουργία (Εξωτερικού συνεργάτη) (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της συνεργασίας αυτής στην ωφέλεια του εξωτερικού συνεργάτη (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους, βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του Οργανισμού);

(Ζ) Ανάπτυξη (Οργανισμού) (έως 300 λέξεις)

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

(Η) Ανάπτυξη (Εξωτερικού συνεργάτη) (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της συνεργασίας αυτής στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του εξωτερικού συνεργάτη;

(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά της συνεργασίας αυτής στην κοινωνία συνολικά;