



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### 1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Best Customer Service Training)

#### Περιγραφή Βραβείου

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.

#### Αντικείμενο βράβευσης: Δράση ή πρόγραμμα

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.

#### 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 αιεφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;

#### Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(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) Στόχοι (έως 400 λέξεις)**

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) γνώσεων (θεωρητικών και/ή τεχνικών) που αποκτήθηκαν,
- (β) δεξιοτήτων που αναπτύχθηκαν και
- (γ) αξιών που διαμορφώθηκαν από το πρόγραμμα.

##### **(Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)**

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) των μεθόδων εκπαίδευσης που ακολουθήθηκαν (π.χ. θεωρητική διδασκαλία, επίδειξη, ανάθεση εργασιών, πρακτική εξάσκηση, κτλ) και
- (β) της σύνδεσής τους με τους εκπαιδευτικούς στόχους.

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

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) της εφαρμογής και αξιοποίησης στην καθημερινή εργασία των εργαζομένων των γνώσεων που απέκτησαν και των δεξιοτήτων που ανέπτυξαν από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα,
- (β) της διάχυσης των αξιών που διαμορφώθηκαν στον οργανισμό και
- (γ) της αποτίμησης των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση των πελατών με χρήση:
  - (1) ποσοτικών δεικτών (π.χ. ποσοστά συμμετοχής, επιτυχίας σε εξετάσεις, στατιστικά στοιχεία από ερωτηματολόγια αξιολόγησης) και
  - (2) ποιοτικών δεδομένων (π.χ. σχόλια πελατών, συμπεράσματα από συνεντεύξεις με τους συμμετέχοντες, μείωση ή αποτελεσματικότερη διαχείριση συγκρούσεων σε ομάδες εργασίας).



## ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

### 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;

#### (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;