



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

6. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών (Customer Service Supervisor of the year)

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Επαγγελματία (Επικεφαλής Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών). Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει Επικεφαλής που βρίσκεται σε διαρκή αμφίδρομη επικοινωνία με την Ομάδα του και συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της, που εφαρμόζει καινοτόμες και δημιουργικές διαδικασίες προγραμματισμού και πρόβλεψης που βελτιώνουν την εμπειρία της Ομάδας του, 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 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ

Το κείμενο αυτό δε βαθμολογείται και μπορεί να δημοσιευτεί.

Παρακαλώ περιγράψτε συνοπτικά το Προφίλ του Επαγγελματία, ακολουθώντας την ενδεικτική δομή που περιγράφεται παρακάτω.

Ακαδημαϊκό Υπόβαθρο: Σπουδές σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο

Εργασιακή Εμπειρία: Σύντομη περιγραφή της μέχρι τώρα πορείας του Επαγγελματία.

Εκπαίδευση και Κατάρτιση: Συμμετοχή του Επαγγελματία σε σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Ιδιαιτερότητα του επαγγελματία: Τι κάνει αυτόν τον Επαγγελματία να ξεχωρίζει από άλλους επαγγελματίες στο χώρο;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΑΣ

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



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

2α: Παρουσίαση

(Α) Γνώσεις, Ικανότητες, Δραστηριότητες και Συμπεριφορές (έως 500 λέξεις)

- Ποιες είναι οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες του Επαγγελματία όσον αφορά στην Εξυπηρέτηση Πελατών;
- Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες του Επαγγελματία;
- Πώς η συμπεριφορά του Επαγγελματία ανταποκρίνεται ή ξεπερνά τα πρότυπα συμπεριφοράς που θέτει ο Οργανισμός;

(Β) Δημιουργία Γνώσης, Μάθηση και Αυτοανάπτυξη (έως 500 λέξεις)

- Πώς ο Επαγγελματίας αυτοαναπτύσσεται;
- Πώς ο Επαγγελματίας αυτοβελτιώνεται και μαθαίνει;
- Πώς ο Επαγγελματίας αξιοποιεί και διαχέει τη νέα γνώση που αποκτά στην Ομάδα του;
- Πώς ο Επαγγελματίας λειτουργεί ως πρότυπο για την Ομάδα του και άλλα μέλη του Οργανισμού;

(Γ) Φιλοσοφία, Καινοτομία και Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 600 λέξεις)

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

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στην αποτελεσματικότητα της Ομάδας του;



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2019

(Ε) Ωφέλεια – Λειτουργία (έως 400 λέξεις)

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

(ΣΤ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στην αιφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;

(Ζ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στην κοινωνία συνολικά;

