

3. Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών – (Exceptions and Service Recovery) (Οργανισμός)

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύονται συγκεκριμένα συστήματα που σχετίζονται με την αντιμετώπιση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. παράπονα/ υποδείξεις, αιτήματα ειδικής μεταχείρισης, επίλυση προβλημάτων) με σκοπό την αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών (customer recovery), την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον (process recovery) και την κατάλληλη αντιμετώπισή τους από τους εργαζομένους (employee recovery).

Αντικείμενο βράβευσης: Σύστημα

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.

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 του συστήματος;

Περιγραφή

Ποιοί ήταν οι στόχοι και πώς επιτεύχθηκαν;

Συνεισφορά

Ποια ήταν τα άμεσα αποτελέσματα από την υλοποίηση του συστήματος;

Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος;

- στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και της εμπειρίας του πελάτη;
- στην κερδοφορία του οργανισμού;
- στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;
- στην αειφόρο ανάπτυξη και ανταγωνιστικότητα του οργανισμού;
- στην κοινωνία συνολικά;

Αξία

Γιατί πρέπει να βραβευτεί αυτή η συγκεκριμένη υποψηφιότητα;

(Σύνολο περιγραφής: έως 350 λέξεις)

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 των στόχων του προγράμματος όπως π.χ. διατήρηση/ αποκατάσταση της ικανοποίησης των πελατών, αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον ή/και αποτελεσματική αντιμετώπιση παραπόνων από τους εργαζομένους.

(Β) Διαδικασία (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή:

- (α) των μεθόδων που ακολουθήθηκαν για τον εντοπισμό, τη διαχείριση και την επίλυση παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων και
- (β) της σύνδεσής τους με τους στόχους.

(Γ) Αποτελέσματα (έως 400 λέξεις)

Αποτύπωση και περιγραφή των αποτελεσμάτων σε σχέση με:

- (α) την ανταπόκριση των πελατών π.χ. ικανοποίηση, πιστότητα (loyalty), συστάσεις (referrals) ή δημόσια έκφραση θετικής γνώμης (WoM),
- (β) ενδείξεις/ στοιχεία για τη μείωση εμφάνισης παραπόνων και ειδικών απαιτήσεων,
- (γ) αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης των παραπόνων και των ειδικών απαιτήσεων από τους εργαζομένους και την αξιοποίηση των περιστατικών από τον οργανισμό.

2β: Αποτίμηση

(Δ) Υπηρεσία (έως 300 λέξεις)

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

(Ε) Ωφέλεια (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η ωφέλεια του συστήματος για τον οργανισμό (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους);

(ΣΤ) Λειτουργία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στην αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του οργανισμού;

(Ζ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

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

(Η) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του συστήματος στην κοινωνία συνολικά;

