

5. Επαγγελματίας της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών

Περιγραφή Βραβείου

Βραβεύεται η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Αναγνωρίζεται η ύπαρξη υψηλών προτύπων Εξυπηρέτησης Πελατών σε Επαγγελματία. Η Αριστεία στην Εξυπηρέτηση Πελατών χαρακτηρίζει έναν Επαγγελματία 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.

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;
- Πώς ο Επαγγελματίας λειτουργεί ως πρότυπο για άλλα μέλη του Οργανισμού;

(Γ) Φιλοσοφία, Καινοτομία και Εξυπηρέτηση Πελάτη (έως 500 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 νέες εμπειρίες δημιουργεί ο Επαγγελματίας για τον πελάτη;

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;

(Ε) Ωφέλεια (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στην ωφέλεια του οργανισμού (π.χ. συνεισφορά στην κερδοφορία, τα οικονομικά μεγέθη, ή άλλους στρατηγικούς στόχους);

(ΣΤ) Λειτουργία (έως 300 λέξεις)

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

(Ζ) Ανάπτυξη (έως 300 λέξεις)

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

(Θ) Κοινωνία (έως 300 λέξεις)

- Ποια ήταν η συνεισφορά του Επαγγελματία στην κοινωνία συνολικά;