

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### **Η ομάδα των Public ανακηρύχτηκε η Ομάδα της χρονιάς στη Διαχείριση Αιτημάτων των Πελατών από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών!**

Τα Public βραβεύτηκαν ως η **Ομάδα της χρονιάς στη Διαχείριση Αιτημάτων Πελατών** στην 5<sup>η</sup> απονομή των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών 2014. Τα βραβεία του ΕΙΕΠ (Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών) έλαβαν φέτος χώρα στο Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού παρουσία στελεχών της αγοράς και ακαδημαϊκών.

Πιο συγκεκριμένα: η ομάδα των Public τιμήθηκε με το βραβείο «Ομάδα της χρονιάς- Διαχείριση Παραπόνων» επιτυγχάνοντας να διακριθεί μεταξύ πολυεθνικών εταιρειών στον χώρο των τηλεπικοινωνιών και μεταφορών χάρη στην πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της και την ευελιξία, προσαρμοστικότητα και συνέπεια με την οποία αντιμετωπίζει σε ετήσια βάση τα πάνω από 560.000 διαφορετικά αιτήματα των πελατών της.

**Τα Public με μια ευρεία γκάμα 500.000 προϊόντων τεχνολογίας, πολιτισμού και επικοινωνίας, με 6.000 προμηθευτές και συνεργάτες και με 2 εκατομμύρια επισκέπτες το 2014 στα 49 καταστήματα που διατηρούν στην Ελλάδα και την Κύπρο καθώς και στα 2 online shops, αντιμετωπίζουν καθημερινά μια πολυπλοκότητα μοναδική για τα ελληνικά δεδομένα.** Επιπλέον, τα Public διαχειρίζονται με επιτυχία τα αιτήματα μεγάλων social communities (όπως το κοινό του Facebook) επιδεικνύοντας καθημερινά υποδειγματικό Social Care (διαχείριση αιτημάτων online) σε επίπεδο Retail στην Ελλάδα.

Όλα τα καταστήματα του δικτύου λειτουργούν με μοναδικό άξονα την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη ενώ και τα κεντρικά γραφεία λειτουργούν υποστηρικτικά και αλληλεπιδρούν με το δίκτυο για την ικανοποίηση όλων των αιτημάτων. Τα

**Για περισσότερες πληροφορίες:** Βάσω Γρίβα, Υπεύθυνη Επικοινωνίας & Εταιρικών Σχέσεων PUBLICWORLD A.E, τηλ. 210 – 8181581, e-mail: [v.griva@odv.gr](mailto:v.griva@odv.gr)

Public διατηρούν πάντα στο επίκεντρο της κουλτούρας τους τον πελάτη αλλά προχωρούν και ένα βήμα παραπάνω αφού μέσα από το feedback των πελατών τους, ενεργοποιούν διαδικασίες και ξεκινούν νέα projects με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης και την παροχή μιας μοναδικής Εμπειρίας Public.

Όπως δήλωσε χαρακτηριστικά ο **Δημήτρης Λογοθέτης, Operations Director της Public** «Ευχαριστούμε πολύ το ΕΙΕΠ γιατί μας επιβραβεύει για 2<sup>η</sup> συνεχή χρονιά. Όλοι μαζί ως ομάδα αλλά και ο καθένας μας ξεχωριστά αναλαμβάνουμε καθημερινά όχι μόνο να ικανοποιούμε τα αιτήματα των πελατών αλλά και να τους ενθουσιάζουμε προσφέροντας τους μια ανώτερη εμπειρία Public με πληθώρα μοναδικών υπηρεσιών όπως οι παρακάτω: trade n save, used gaming, ticketing, service, τηλεφωνικές παραγγελίες κ.α. Στόχος μας παραμένει η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πελάτη είτε πρόκειται για μια παραγγελία ελληνικού CD στην Αλάσκα (μέσω του amazon) είτε για την παραγγελία ενός laptop σε οποιαδήποτε περιοχή της Ελλάδας. Ακόμα και τα πιο «ειδικά» αιτήματά των πελατών αντιμετωπίζονται με το ίδιο πάθος».

Το 99% από τους πελάτες που μας αξιολόγησαν μέσω της ανεξάρτητης υπηρεσίας συλλογής αξιολογήσεων Reenoo δήλωσε ότι θα επέλεγε ξανά τα Public για τις αγορές του, ενώ και τα 4.9 αστέρια (κατά μέσο όρο) τα οποία τα Public λαμβάνουν στις πλατφόρμες του amazon σε Αγγλία, Γερμανία και Αμερική είναι στοιχεία που αποδεικνύουν ότι η βέλτιστη εξυπηρέτηση είναι πάντα στο κέντρο των δραστηριοτήτων μας.

**Το βραβείο «Ομάδα της χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων» στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 επιβεβαιώνει τις προσπάθειες μας και μας δεσμεύει να συνεχίσουμε να εξυπηρετούμε με Πάθος τους πελάτες μας στα 49 καταστήματα Public και στο [www.public.gr](http://www.public.gr) και το 2015!**