

HR NEWSLETTER

Διαβάστε...

02

ΕΡΓΑΝΗ: Θετικό ισοζύγιο για τον Σεπτέμβριο

04

Linkage: Για πρώτη φορά στην Ελλάδα το Women in Leadership Conference

08

Λ'Ορέαλ: Στους «Πιο Ελκυστικούς Εργοδότες παγκοσμίως»

10

Winning Culture: Παρεμβάσεις για την εξέλιξη της εταιρικής κουλτούρας

12

CEO Clubs Greece: Τουλάχιστον σε δύο χρόνια η οικονομική ανάκαμψη



OPTISHIFT

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΒΑΡΔΙΩΝ

- Μεγιστοποίηση παραγωγικότητας ανθρώπινου δυναμικού
- Ελαχιστοποίηση μισθολογικού κόστους
- Αυτόματη δημιουργία αναφορών προς την Επιθεώρηση Εργασίας

Το OPTISHIFT εξυπηρετεί ήδη τον προγραμματισμό βαρδιών για περισσότερους από 20.000 εργαζόμενους σε:



Καταστήματα



Βιομηχανία



Ξενοδοχεία



Υπηρεσίες

ΖΗΤΗΣΤΕ ΕΝΑ DEMO >



PRIMARY
decision support systems

Επικοινωνήστε μαζί μας: 210 6561280
www.primary.gr | sales@primary.gr

Αναδείχθηκαν τα 25 «World’s Best Workplaces» από το Great Place to Work

Τέσσερις εξ αυτών διακρίθηκαν και στον αντίστοιχο θεσμό στην Ελλάδα

Την επίσημη διεθνή λίστα World’s Best Workplaces™ ανακοίνωσε, για 10η συνεχόμενη χρονιά, το Great Place to Work®, σε συνεργασία με το FORTUNE, αξιολογώντας για το εργασιακό τους περιβάλλον πάνω από 10.000 εταιρείες και οργανισμούς, που απασχολούν περισσότερους από 10,2 εκατομμύρια εργαζομένους σε 92 χώρες.

Ειδικότερα, η εταιρεία τεχνολογίας Cisco κατατάσσεται για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά πρώτη, ακολουθούμενη από την DHL Express, εταιρεία που έχει διακριθεί επανειλημμένως και στην Ελλάδα, με το Hilton να κλείνει την πρώτη τριάδα. Στη δεκάδα ακολουθούν οι Salesforce, Stryker Corporation, Mars Incorporated, The Adecco Group, Mercado Libre, SAS Institute και EY, ενώ οι Intuit Inc., SAP SE, Adobe, Admiral Group, AbbVie, Daimler Mobility, Dell Technologies, Cadence, Marriott International Inc. και Volvo Group συμπληρώνουν την εικοσάδα. Τέλος, η λίστα ολοκληρώνεται με τις Roche, Deloitte, Santander, Natura και Scotiabank.

Επισημαίνεται ότι 4 από τις 25 πολυεθνικές που βραβεύονται, ήτοι οι DHL Express, MARS, The Adecco Group και AbbVie, το οφείλουν και στις θυγατρικές τους στην Ελλάδα καθώς διακρίθηκαν για το εξαιρετικό εργασιακό τους περιβάλλον και στη χώρα μας.

Κατάταξη 2020	Επωνυμία Εταιρείας	Σε πόσες χώρες διακρίθηκε
1	Cisco	21
2	DHL Express	39
3	Hilton	24
4	Salesforce	12
5	Stryker Corporation	13
6	Mars, Incorporated	20
7	The Adecco Group	13
8	Mercado Libre	6
9	SAS Institute	19
10	EY	14
11	Intuit, Inc.	6
12	SAP SE	13
13	Adobe	7
14	Admiral Group plc	5
15	AbbVie	22
16	Daimler Mobility AG	12
17	Dell Technologies	8
18	Cadence	11
19	Marriott International, Inc.	5
20	Volvo Group	7
21	Roche	6
22	Deloitte	7
23	Santander	5
24	Natura	6
25	Scotiabank	8

ΕΡΓΑΝΗ: ΘΕΤΙΚΟ ΙΣΟΖΥΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟ

Θετικό ήταν το ισοζύγιο προσλήψεων - αποχωρήσεων για τον Σεπτέμβριο του 2020, με 38.529 θέσεις εργασίας, σύμφωνα με τα στοιχεία του πληροφοριακού συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ». Αναλυτικότερα, οι αναγγελίες πρόσληψης ανήλθαν σε 259.421 και οι αποχωρήσεις σε 220.892, εκ των οποίων οι 91.745 προήλθαν από οικειοθελείς αποχωρήσεις και οι 129.147 από καταγγελίες συμβάσεων αορίστου χρόνου ή λήξεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου. Επιπροσθέτως, από τη σύγκριση των στοιχείων με τον Σεπτέμβριο του 2019, προκύπτει αυξημένη επίδοση κατά 35.878 περισσότερες θέσεις εργασίας για τον φετινό Σεπτέμβριο (38.529 θέσεις εργασίας) έναντι θετικού ισοζυγίου (2.651) τον Σεπτέμβριο του 2019. Τέλος, αθροιστικά για την περίοδο Ιανουάριος - Σεπτέμβριος 2020, οι αναγγελίες προσλήψεων ανήλθαν στις 1.577.213 θέσεις εργασίας και οι αποχωρήσεις έφτασαν τις 1.423.037, εκ των οποίων οι 821.461 ήταν αποτέλεσμα καταγγελιών συμβάσεων αορίστου χρόνου ή λήξεων συμβάσεων ορισμένου χρόνου και οι 601.576 οικειοθελείς αποχωρήσεις. Ως εκ τούτου, το ισοζύγιο των ροών μισθωτής απασχόλησης για το πρώτο εννιάμηνο του 2020 είναι θετικό και διαμορφώνεται στις 154.176 νέες θέσεις εργασίας.

EUROSTAT: ΣΤΟ 8,1% Η ΑΝΕΡΓΙΑ ΤΟΝ ΑΥΓΟΥΣΤΟ

Στο 8,1% διαμορφώθηκε η ανεργία στην ευρωζώνη για τον Αύγουστο του 2020, παρουσιάζοντας αύξηση σε σχέση με το 7,9% του Ιουλίου, με το ποσοστό στην ΕΕ να βρίσκεται στο 7,4%. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Eurostat, ο αριθμός των ανέργων για τον συγκεκριμένο μήνα ανήλθε στους 15,603 εκατομμύρια άνδρες και γυναίκες στην ΕΕ, εκ των οποίων οι 13,188 εκατομμύρια στη ζώνη του ευρώ, αυξημένος κατά 238.000 στην ΕΕ και κατά 251.000 στην ευρωζώνη συγκριτικά με τον Ιούλιο του 2020. Επιπλέον, 3,032 εκατομμύρια νέοι κάτω των 25 ετών ήταν άνεργοι στην ΕΕ, από τους οποίους οι 2,460 εκατομμύρια στη ζώνη του ευρώ, αυξημένοι κατά 64.000 στην ΕΕ και κατά 69.000 στη ζώνη του ευρώ, με το ποσοστό να διαμορφώνεται στο 17,6% στην ΕΕ και 18,1% στην ευρωζώνη, από 17,4% και 17,8% αντίστοιχα τον προηγούμενο μήνα. Τέλος, το ποσοστό ανεργίας για τις γυναίκες ήταν 7,6% στην ΕΕ (7,5% τον Ιούλιο) και για τους άνδρες 7,1% (ίδιο με τον Ιούλιο), ενώ στη ζώνη του ευρώ, το ποσοστό ανεργίας για τις γυναίκες αυξήθηκε από 8,3% τον Ιούλιο σε 8,4% και για τους άνδρες από 7,8% σε 7,9%.

ΟΑΕΔ: ΝΕΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ GOOGLE

Ξεκίνησε η υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων συμμετοχής στον Β΄ κύκλο του δωρεάν εξ αποστάσεως Προγράμματος Επαγγελματικής Κατάρτισης «Ενίσχυση Ψηφιακών Δεξιοτήτων - Ψηφιακό Μάρκετινγκ» (Digital Marketing), στο πλαίσιο της συνεργασίας του ΟΑΕΔ με την Google Ελλάδας. Συγκεκριμένα, μετά

την υπερκάλυψη των προσφερόμενων θέσεων του προγράμματος τον Ιούλιο, αποφασίστηκε η άμεση υλοποίηση ενός δεύτερου κύκλου, με συνολικά 1.500 νέους ανέργους να επιλέγονται από τον ΟΑΕΔ για να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες. Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα απευθύνεται σε εγγεγραμμένους ανέργους

ηλικίας έως 29 ετών, αποφοίτους ΑΕΙ/ ΑΤΕΙ/ΙΕΚ που διαθέτουν γνώσεις Αγγλικής γλώσσας και υπολογιστών, ενώ η υποβολή των ηλεκτρονικών αιτήσεων συμμετοχής γίνεται έως και την Κυριακή, 25 Οκτωβρίου, αποκλειστικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου gov.gr.

+eLearning

MBA **NEO** Digital Transformation

**Become a digital leader
with the knowledge, skills and confidence
to transform your business**

These days, digitization, disruption and big data rank high on the corporate agenda everywhere because the rapid transformation has an impact on all industries.

Designed to equip executives with a strategic understanding of digital business transformation, this specialized MBA prepares Executives to meet the opportunities and challenges of digital transformation and develop a digital and innovative mindset. Executives gain new perspectives, practical tools and sharp skills that enable them to think “digital”, develop new strategies, implement changes and manage innovation.



ΣΕΒ: Σημαντική η επανακατάρτιση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων

Σύμφωνα με μελέτη του ΣΕΒ, η τεχνολογική πρόοδος, η παγκοσμιοποίηση, η κλιματική αλλαγή και η δημογραφική γήρανση επιφέρουν ριζικές αλλαγές στον κόσμο της παραγωγής και της εργασίας, ενώ οδηγούν στην ανάπτυξη νέων μορφών απασχόλησης και επιχειρηματικής οργάνωσης. Αναλυτικότερα, όπως σημειώνεται, μονόδρομο αποτελεί η οικοδόμηση ενός σύγχρονου, ευέλικτου και αποτελεσματικού συστήματος μάθησης ενήλικων με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα ποιότητας που θα παρέχει ποιοτικές, και με ουσιαστικό αντίκρυσμα, ευκαιρίες επανακατάρτισης και αναβάθμισης δεξιοτήτων (Re-skilling και Upskilling). Επιπλέον, βάσει έρευνας του ΣΕΒ, το 84% των επιχειρήσεων προκρίνει την επανακατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού ως το βασικό εργαλείο αντιμετώπισης των αλλαγών που επιφέρει η αυτοματοποίηση στις δεξιότητες, ενώ μόλις το 3,4% αναφέρει ως προτιμότερη λύση την αντικατάσταση των εργαζομένων. Τέλος, ο ΣΕΒ προτείνει τη θεσμοθέτηση ενός ενιαίου και εξωστρεφούς συστήματος παροχής υπηρεσιών ΣΕΚ, το οποίο θα διακρίνεται από σύνδεση των προγραμμάτων σπουδών παραγωγής και αναβάθμισης δεξιοτήτων, καθώς και επανακατάρτισης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας αλλά και χρήση σύγχρονων εκπαιδευτικών μεθόδων και τεχνικών που αξιοποιούν ψηφιακά μέσα και προωθούν τη μάθηση με βάση την εργασία.

ΟΠΑΠ: ΤΡΙΠΛΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΣΤΑ HR AWARDS 2020



Τρεις διακρίσεις απέσπασε η ΟΠΑΠ People Team στα φετινά HR Awards για τα προγράμματα ανάπτυξης, νεανικής απασχολησιμότητας και προστασίας των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, ο ΟΠΑΠ απέσπασε Gold Βραβείο στην κατηγορία «Best Internal Use of Academies» για το «Oparacademy Learning Ecosystem», Bronze Βραβείο στην κατηγορία «Best Youth Employment Initiative» για το «Πρόγραμμα οραπinternship – Get in the game!» και Bronze Βραβείο στην κατηγορία «Covid-19 Response Actions» για τον «Καινοτόμο Επανεσχεδιασμό του Χώρου Εργασίας».

ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 2020

ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ 75 ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Ολοκληρώθηκε η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2020 από τις 5 έως τις 10 Οκτωβρίου, υπό την αιγίδα του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) με τις 75 εταιρείες που συμμετείχαν και τους ανθρώπους τους να αναδεικνύουν την αξία της υψηλής εξυπηρέτησης και να μοιράζουν χιλιάδες χαμόγελα σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες που επικρατούν. Με σύνθημα «Στην Εξυπηρέτηση συνεχίζουμε ΜΑΖΙ», η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, ήταν λίγο διαφορετική από τις προηγούμενες, αφού οι εταιρείες, έδειξαν τον ανθρωποκεντρικό τους χαρακτήρα και κατέστησαν σαφές πως βρίσκονται δίπλα στους ανθρώπους τους ακόμα και από.. μακριά! Ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, **Frank Thibaut**, δήλωσε σχετικά: «Ευχαριστούμε θερμά όλες τις εταιρείες που ειδικά φέτος, συμμετείχαν στον εορτασμό της Εθνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. ΜΑΖΙ καταφέραμε να στείλουμε ένα ηχηρό μήνυμα προς όλους: Ότι η Εξυπηρέτηση δε σταματά ποτέ!».

ΜΟΝΑΞΙΑ ΑΙΣΘΑΝΕΤΑΙ ΤΟ 68% ΤΗΣ GEN Z ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Σύμφωνα με έρευνα της **Kaspersky**, το 68% των ατόμων της Gen Z αισθάνεται μοναχικά από την εμφάνιση του κορωνοϊού και μετά, με τους 4 στους 10 σε όλη την Ευρώπη να αισθάνονται πιο μοναχικά κατά τη διάρκεια της πανδημίας από ότι πριν αυτή ξεκινήσει, ενώ μόνο το 27% των Baby Boomers δηλώνει πως ένιωσε κάτι αντίστοιχο. Επιπλέον, το 45% της γενιάς Z, που χρησιμοποιεί μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή διαδικτυακά φόρουμ, περνά τουλάχιστον πέντε ώρες την ημέρα στο διαδίκτυο, με το 78% της Generation Z να έχει στραφεί στην τεχνολογία στην προσπάθειά του για να αισθανθεί λιγότερο μοναχικά. Τέλος, η εν λόγω έρευνα διαπίστωσε ότι υπάρχουν πολλές αιτίες μοναξιάς μεταξύ των ατόμων της γενιάς Z, μεταξύ των οποίων το γεγονός ότι δεν είναι σε θέση να πάνε για ψώνια εκτός από σουπερμάρκετ (23%), ότι δεν μπορούν να συναντηθούν με συναδέλφους αυτοπροσώπως (19%), ότι δεν μπορούσαν να δουν την οικογένεια ή τους φίλους τους (75%) και ότι δεν ήταν σε θέση να απολαύσουν τα συνηθισμένα χόμπι ή τις αθλητικές τους δραστηριότητες (51%).

ΑΦΙΕΡΩΜΑΤΑ



PSYCHOMETRIC TOOLS

Τα ψυχομετρικά εργαλεία βοηθούν τις επιχειρήσεις να βελτιώσουν τόσο τη διαδικασία του recruiting όσο και το development των εργαζομένων τους.

MANAGING GEN Y & Z

Οι γενιές Y και Z αποτελούν τη νέα «δεξαμενή», από την οποία οι επιχειρήσεις μπορούν να «αντλήσουν» νέα ταλέντα.

EMPLOYER BRANDING

Το employer branding απασχολούσε τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο τις εταιρείες, οι οποίες το κατέτασαν ψηλά στην ατζέντα των προτεραιοτήτων τους.

boussias | communications

Info:

Μαρίνα Καφέζα, T: 210 661 7777
(εσωτ. 252), E: mkafeza@boussias.com

LINKAGE: ΓΙΑ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΤΟ WOMEN IN LEADERSHIP CONFERENCE

Η Linkage φέρνει για πρώτη φορά στην Ελλάδα, σε 100% Virtual μορφή, το Συνέδριο Ηγεσίας Women in Leadership, το οποίο έχει σχεδιαστεί αποκλειστικά για Γυναίκες Στελέχη (Senior & Middle Level), με στόχο να παρέχει όλα εκείνα τα εφόδια για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της εργασιακής τους καθημερινότητας. Ειδικότερα, το εν λόγω συνέδριο λαμβάνει χώρα από τις 9 έως τις 12 Νοεμβρίου, με τις γυναίκες στελέχη από την χώρα μας να έχουν την ευκαιρία να συντονιστούν και να παρακολουθήσουν επτά ομιλίες στελεχών παγκοσμίου βεληνεκού, όπως η **Carla Harris**, η **Soledad O'Brien** και η **Glennon Doyle**.

**PURPOSEFUL
LEADERSHIP
ACADEMY**

Linkage
Create lasting leadership **impact**

Are you ready to become a Purposeful Leader?

The **5-week Leadership Development Journey** for New Managers & Experienced Leaders continuously seeking Leadership Excellence. A Purposeful Leadership Academy offers **a blend of different learning means**, a full leadership model and toolkit, in the class and on the job practice, assesment tools and personal development plan.

The Academy is based on Linkage's **Purposeful Leadership® Model** (Inspire Engage, Innovate, Achieve, Become). A journey of inspiration, personal discovery, learning and practice. Join us!



Contact Dimitris Rinas T: 210 8021 179 • d.rinas@linkagegreece.com



www.linkagegreece.com

Book now!

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών πιο δυνατά από ποτέ



Frank Thibaut, Πρόεδρος του ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Αττικής Οδού μιλά στο HR Professional για την 11η τελετή απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, τις αλλαγές που επέφερε η πανδημία, τις κατηγορίες βράβευσης, αλλά και τον σκοπό τους.

HR Professional: Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών διανύουν φέτος την 11η χρονιά τους. Με ποιες προκλήσεις ήρθατε αντιμέτωποι το 2020;

Frank Thibaut: Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών εδώ και 10 χρόνια έχουν αποδείξει έμπρακτα ότι ήρθαν για να μείνουν! Φέτος, το ΕΙΕΠ δεν θα μπορούσε να μην είναι παρών. Εναρμονισμένο με τις νέες συνθήκες, λόγω του Covid-19, και έχοντας πάντα ως γνώμονα την υψηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών του, αλλάζει τη διαδικασία των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, κατανοώντας ότι οι εταιρείες φέτος, περισσότερο από κάθε άλλη φορά, έχουν την ανάγκη να βραβεύσουν τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής στην εξυπηρέτηση των πελατών τους.

HR Pro.: Ποιες ήταν, συγκεκριμένα, οι αλλαγές που έγιναν;

F.T.: Πραγματοποιήθηκαν ορισμένες σημαντικές αλλαγές, οι οποίες κρίθηκαν αναγκαίες, προκειμένου να δημιουργήσουμε μία Covid edition διαδικασία. Συγκεκριμένα:

1. Από τις 14 κατηγορίες βράβευσης του 2019, περάσαμε φέτος στις 11, ώστε οι υποψήφιοι να έχουν περισσότερο χρόνο, αλλά και να δηλώσουν την υποψηφιότητά τους σε περισσότερες από μία κατηγορίες.
2. Ολόκληρη η διαδικασία βασίζεται στο στάδιο της υποβολής του ερωτηματο-

λογίου στην πλατφόρμα, που, βάσει της βαθμολογίας των κριτών, θα προκύψουν απευθείας οι νικητές ανά κατηγορία.

3. Οι νικητές ανά κατηγορία βράβευσης θα είναι οι τρεις εταιρείες με την υψηλότερη βαθμολογία.
4. Και οι τρεις νικητές θα ανακοινωθούν και θα βραβευτούν στην Τελετή Απονομής των Βραβείων στις 11 Δεκεμβρίου 2020, την οποία θα έχουμε τη δυνατότητα να παρακολουθήσουμε όλοι live.
5. Λόγω της εξ' αποστάσεως εργασίας των στελεχών, έχει δοθεί ήδη παράταση στην ημερομηνία λήξης της υποβολής των υποψηφιοτήτων μέχρι και τις 23 Νοεμβρίου 2020.

HR Pro.: Ποιες είναι οι 11 κατηγορίες βράβευσης για το 2020;

F.T.: Οι κατηγορίες έχουν ως εξής:

1. Καλύτερη Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη - Best Customer Service Training
2. Η Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη - Best Use of Innovation in Customer Service
3. Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη - Voice of the customer
4. Καλύτερος Συνδυασμός Διαύλων εξυπηρέτησης πελάτη - Best Omni-channel customer experience
5. Ειδικό Βραβείο: Customer Experience Game-changer of the year (Επαγγελματίας / Ομάδα)
6. Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience team of the year
7. Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Customer experience organisation of the year
8. Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς - Contact Center of the year
9. Καλύτερη χρήση Τεχνολογίας στην Εμπειρία του Πελάτη (Best use of Technologies in Customer Service)
10. Καλύτερη σχέση συνεργασίας με εξωτερικό πάροχο (Best Outsourcing Partnership)
11. Καλύτερη εξυπηρέτηση σε διαδικτυακό κατάστημα - Best online customer experience (e-shop).

HR Pro.: Ποιο όραμα του ΕΙΕΠ ενσαρκώνουν τα εν λόγω βραβεία και ποιος είναι ο στόχος τους;

F.T.: Στόχος είναι η ανάδειξη των καλύτερων μεταξύ των αρίστων στην εφαρμογή βέλτιστων και καινοτόμων πρακτικών, που αναδεικνύουν και κάνουν πραγματικότητα

το όραμα του ΕΙΕΠ για ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη, του πολίτη, του καταναλωτή, στον ιδιωτικό και στον δημόσιο τομέα, καθώς και η ανάπτυξη της κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών στην Ελλάδα.

HR Pro.: Ποια είναι η ιδέα των Βραβείων για φέτος; Που έχετε βασιστεί;

F.T.: Το ΕΙΕΠ είναι ένας ζωντανός, ενεργός και διαρκώς εξελισσόμενος οργανισμός. Έτσι, κάθε χρόνο προσπαθούμε να έχουμε ένα καινούργιο concept, προσαρμοσμένο κάθε φορά στην ελληνική πραγματικότητα. Στην αριθμολογία, το νούμερο 11 είναι ένα σημάδι τεράστιας ψυχικής και σωματικής δύναμης, εξού και το ατσάλι, το οποίο αντιπροσωπεύει τη δύναμη, επιλέχθηκε να είναι το βασικό υλικό της 11ης Τελετής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών.

Έχοντας συμπληρώσει μια δεκαετία στον χώρο των επιχειρήσεων, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών είναι, πλέον, ένας καταξιωμένος θεσμός. Συνεπώς, ο φετινός εορτασμός θα πρέπει και θα έχει την ιδιαίτερη προβολή που του αξίζει, γιατί ακόμα και αν δεν είμαστε στον ίδιο χώρο όλοι μαζί, θα βραβεύσουμε τους καλύτερους μαζί!

HR Pro.: Επομένως, μπορούμε να περιμένουμε μια... ξεχωριστή και ιδιαίτερη τελετή απονομής;

F.T.: Σίγουρα ναι! Η 11η τελετή απονομής θα σηματοδοτήσει μια νέα εποχή για τα Βραβεία του ΕΙΕΠ καθώς για πρώτη φορά η Τελετή θα γίνει digital, σεβόμενη τις οδηγίες για τον Covid-19. Η θετική πλευρά σε αυτό είναι πως θα δοθεί η δυνατότητα σε περισσότερα στελέχη της αγοράς να την παρακολουθήσουν. Επιπλέον, τη φετινή χρονιά πρόκειται να τιμήσουμε με ιδιαίτερη βράβευση τους ανθρώπους της πρώτης γραμμής των εταιρειών - μελών μας, δηλαδή τους ήρωες της Εξυπηρέτησης Πελατών για το 2020. Η διαδικασία περιγράφεται στο site των Εθνικών Βραβείων www.csawards.gr.

Επισημαίνεται ότι η Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών στις 11 Δεκεμβρίου 2020 θα αποτελέσει το γεγονός της χρονιάς που θα φέρει κοντά στελέχη από όλη την ελληνική αγορά, τα οποία θέλουν να διακριθούν για την άριστη εξυπηρέτηση που έδωσαν στους πελάτες τους εν μέσω της πανδημίας και όχι μόνο.

TERRA INCOGNITA

LEADERSHIP FOR ANTIFRAGILITY

**29-30-31
OCT. 2020**

JOIN A 3DAY VIRTUAL EXPERIENCE. BOOK NOW!!!



MARI DASKALANTONAKIS
CEO, GRECOTEL GROUP OF COMPANIES & MANAGING DIRECTOR, GRECOTEL S.A.

ATHANASIA GKIOULEKA
VP, HEAD OF IMMUNOLOGY UNIT, EUROPE, UCB

NIKOS PORTOKALOGLOU
COMPOSER, SINGER & SONGWRITER

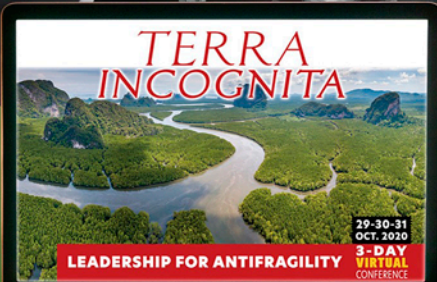
VASSILIS STAVROU
BRAND PRESIDENT, AB VASSILOPOULOS

NIKOLAOS BAKATSELOS
PRESIDENT, AMERICAN-HELLENIC CHAMBER OF COMMERCE, PRESIDENT & CEO, PYRAMS METALLURGIA A.E.

DIMITRI PAPALEXOPOULOS
CHAIRMAN OF GROUP EXECUTIVE COMMITTEE, TITAN CEMENT INT. & CHAIRMAN, HELLENIC FEDERATION OF ENTERPRISES (SEV)

KYRIAKOS PIERRAKAKIS
MINISTER OF DIGITAL GOVERNANCE, HELLENIC REPUBLIC

STEVE VRANAKIS
CHIEF CREATIVE OFFICER FOR GREECE, GOVERNMENT OF THE HELLENIC REPUBLIC



NASSIM NICHOLAS TALEB
AUTHOR OF BLACK SWAN & ANTIFRAGILITY, RISK ANALYST

MARK MORTENSEN
ASSOCIATE PROFESSOR OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR, INSEAD

PETROS POLYCHRONIS M.D.
CHILD PSYCHIATRIST, DIRECTOR OF THE ATHENIAN INSTITUTE OF ANTHROPOS (ANMA)

LENA DIVANI
AUTHOR, PROFESSOR, ATHENS UNIVERSITY LAW SCHOOL

LIVE Exclusively in our Virtual Conference

GOLD SPONSOR



SILVER SPONSORS



SUPPORTERS



MEDIA SPONSORS



- #Day 1:** October 29th @ 16:00 | **COPING WITH UNCERTAINTY: HOW TO BUILD ANTIFRAGILE ORGANIZATIONS**
Nassim Nicholas TALEB, Athanasia GKIIOULEKA, Nikolaos BAKATSELOS, Dimitri PAPALEXOPOULOS, Kyriakos PIERRAKAKIS
- #Day 2:** October 30th @ 16:00 | **HERE WE ARE: LEADING IN A WORLD OF CONTACTLESS CONTACTS**
Mark MORTENSEN, Mari DASKALANTONAKIS, Vassilis STAVROU, Steve VRANAKIS
- #Day 3:** October 31st @ 10:30 | **PSYCHOLOGICAL RESILIENCE IN DAILY LIFE**
Lena DIVANI, Petros POLYCHRONIS, Nikos PORTOKALOGLOU

(Timezone: Europe/Athens)



Association of Chief Executive Officers (ACEO) - 446A Irakleiou Ave., 14122 Neo Irakleio
T: 2106894323/4 - F: 2102851855 - email: support@ease.gr | www.ease.gr - www.easeconference.gr

Lidl Ελλάς: Έξι βραβεύσεις στα HR Awards

Η Lidl Ελλάς βραβεύτηκε για 5η συνεχόμενη χρονιά στα HR Awards, τον θεσμό που αναδεικνύει και επιβραβεύει πρωτοβουλίες και καινοτόμες πρακτικές στον κλάδο του Ανθρώπινου Δυναμικού. Συγκεκριμένα, η εταιρεία στην φετινή διοργάνωση HR Awards 2020 απέσπασε τις εξής, συνολικά έξι, βραβεύσεις: Νικητής κατηγορίας και Silver βραβείο στην κατηγορία «Covid-19 Response Actions | Most Innovative Use of HR Technology During the Pandemic» για το έργο Digital Learning @ Lidl Ελλάς σε συνεργασία με το **LinkedIn Learning**, Silver βραβείο στην κατηγορία «HR Team of the Year» για το διατμηματικό έργο ανάπτυξης εργαζομένων «Leaders@Tomorrow», Silver βραβείο στην κατηγορία «Learning & Development | Excellence in Leadership Development» για το διατμηματικό έργο ανάπτυξης εργαζομένων «Leaders@Tomorrow», Silver βραβείο στην κατηγορία «Resourcing & Diversity | Excellence in Employer Branding» για το «The Lidl Skills Trap Escape Room Challenge», Silver βραβείο στην κατηγορία «Resourcing & Diversity | Best Employee's Experience» για το έργο «Ανάπτυξη Employer Value Proposition» και Bronze βραβείο στην κατηγορία «Talent & Performance Management | Best Employee Engagement Strategy» για τις εορταστικές εκδηλώσεις με αφορμή την επέτειο των 20 χρόνων δραστηριοποίησης στην Ελλάδα «20 χρόνια Lidl | Εμείς είμαστε το κλειδί της επιτυχίας!».

«BRONZE» ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ EDENRED ΣΤΑ HR AWARDS 2020



Τη σταθερή δέσμευση της Edenred στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της, αλλά και στη διαρκή προσπάθειά της να παρέχει ένα ιδανικό εργασιακό περιβάλλον, αναδεικνύει η Bronze διάκριση της εταιρείας στην κατηγορία «Most Innovative Use of Technology in HR» των HR Awards 2020. Ειδικότερα, σε μία εποχή που επέβαλε πρωτόγνωρες αλλαγές και γρήγορη προσαρμογή, η Edenred αξιοποιώντας

τις πολλαπλές δυνατότητες της τεχνολογίας, υλοποίησε ένα μακροπρόθεσμο πρόγραμμα ψηφιακού μετασχηματισμού, μέσα σε ελάχιστους μήνες, προκειμένου να υποστηρίξει, να ενδυναμώσει και να προσφέρει σημαντικά εργαλεία στους εργαζομένους της, εντάσσοντας παράλληλα, καινοτόμες πρακτικές, εφαρμογές και συστήματα στη λειτουργία της.

MANPOWERGROUP: Η ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΝΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Με αφορμή τα νέα δεδομένα που έφερε η πανδημία, τα οποία οδήγησαν τις επιχειρήσεις στο να αλλάξουν τον τρόπο λειτουργίας τους, η ManpowerGroup αναλύει τους τρόπους με τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να επαναπροσδιορίσουν το μέλλον τους. Ειδικότερα, οι εταιρείες οφείλουν να εξετάσουν το κατά πόσο η επιστροφή στον χώρο εργασίας είναι απαραίτητη, να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και την απομακρυσμένη εκμάθηση, αλλά και να δώσουν έμφαση τόσο στην ευελιξία όσο και στην ισορροπία μεταξύ εργασίας – προσωπικού χρόνου. Τέλος, οι επιχειρήσεις είναι σκόπιμο να επικεντρωθούν στη σωματική και στη συναισθηματική ευεξία των ανθρώπων τους, καθώς και να οικοδομήσουν ένα κλίμα εμπιστοσύνης, με ισχυρή ηγεσία και συχνή και διαφανή επικοινωνία.

DATA COMMUNICATION: ΓΙΟΡΤΑΣΕ ΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για 2η συνεχόμενη χρονιά συμμετείχε η Data Communication στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, με μία σειρά εσωτερικών διαδικτυακών δράσεων ενημέρωσης και αφύπνισης των ανθρώπων της στις αρχές εξυπηρέτησης πελατών, στοχεύοντας στη βελτιστοποίηση της καθημερινής επικοινωνίας τους τόσο με τον εξωτερικό όσο και με τον εσωτερικό τους πελάτη. Ειδικότερα, η εταιρεία εστίασε στην καθημερινή ενημέρωση των εργαζομένων της μέσω ενημερωτικών emails, τονίζοντας τη σημασία του να ακούγεται ο πελάτης, να κατανοεί τις ανάγκες του και να στέκεται πάντα στο πλευρό του. Έτσι, το τμήμα HR προέτρεψε όσους βρίσκονται στην πρώτη γραμμή της εξυπηρέτησης να στείλουν τα προσωπικά τους success stories εξυπηρέτησης πελατών, ενώ στο τέλος της εβδομάδας βράβευσε την καλύτερη ιστορία και την μοιράστηκε με όλους.

GLOBAL SUSTAIN: ΣΕ ΥΒΡΙΔΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΤΟ SUSTAINABILITY FORUM 2020

Για ένατη συνεχόμενη χρονιά, η Global Sustain διοργάνωσε το Sustainability Forum, ένα event για την εταιρική υπευθυνότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Συγκεκριμένα, το Sustainability Forum 2020 - A training, networking and professional development event, πραγματοποιήθηκε στις 9 Οκτωβρίου στο NJV Athens Plaza στην Αθήνα με την παρουσία ομιλητών και ειδικών σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης από διεθνείς οργανισμούς, καθώς και με πάνω από 200 συμμετέχοντες μέσω live streaming. Μέσα από το Forum αναδείχθηκε η σημασία των βιώσιμων επενδύσεων, καθώς και η αναγκαιότητα ανάκαμψης της οικονομίας με όρους βιωσιμότητας. Φέτος, στο πλαίσιο των συνθηκών που διαμορφώνει η πανδημία και με άξονα την ασφάλεια όσων εμπλέκονται στον θεσμό του Forum, το event πραγματοποιήθηκε σε υβριδική μορφή (phygital), έφερε πιστοποίηση Covid Shield από την TÜV Austria Hellas, ενώ για τους ομιλητές που είχαν φυσική παρουσία τηρήθηκαν τα μέτρα προστασίας καθ' υπόδειξη της GEP.

Λ'ΟΡΕΑΛ: ΣΤΟΥΣ «ΠΙΟ ΕΛΚΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ»

ΚΑΤΕΛΑΒΕ ΤΗ 10^η ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΗΣ UNIVERSUM

Την 10η θέση στην παγκόσμια κατάταξη Universum 2020 των πιο ελκυστικών εταιρειών για τους φοιτητές και τους απόφοιτους της διοίκησης επιχειρήσεων κατέκτησε η L'Oréal, ανεβαίνοντας δύο θέσεις σε σχέση με πέρυσι. Συγκεκριμένα, η εταιρεία, η οποία λαμβάνει πάνω από ένα εκατομμύριο αιτήσεις και προσλαμβάνει 5.000 μαθητευόμενους και ασκούμενους κάθε χρόνο, είναι ιδιαίτερα ελκυστική εξαιτίας του δημιουργικού της περιβάλλοντος, της ενέργειάς της, των υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών της, καθώς και της εκπαίδευσης που προσφέρει στους εργαζομένους της, ενώ αποτελεί τη μόνη γαλλική και ευρωπαϊκή εταιρεία που βρίσκεται στην πρώτη δεκάδα αυτής της υψηλής κύρους κατάταξης. Σημειώνεται, τέλος, ότι ο Όμιλος ανέβηκε από την 19η στην 17η θέση ως προς τις προτιμήσεις των φοιτητών μηχανολογίας / πληροφορικής.

**Great
Place
To
Work®**

Φέτος έχετε έναν παραπάνω λόγο να αποτιμήσετε το εργασιακό σας περιβάλλον!



**Έρευνα Αξιολόγησης Εργασιακού Περιβάλλοντος
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ, ΔΙΑΚΡΙΣΗ και ΒΡΑΒΕΥΣΗ
στη λίστα Best Workplaces™**

Η εμφάνιση του COVID-19 στη καθημερινότητά μας, προσθέτει φέτος έναν επιπλέον λόγο για να αξιολογήσετε το εργασιακό σας περιβάλλον.

Η συμμετοχή στην έρευνα του Great Place to Work®, θα προσφέρει στην εταιρεία σας πολλαπλά οφέλη, καθώς:

- Θα αξιολογήσει και θα κατανοήσει το εργασιακό της περιβάλλον, μέσα από μια συμπαγή και καταξιωμένη μεθοδολογία,
- Θα αποτιμήσει και θα συγκρίνει το δικό της περιβάλλον με αυτό άλλων εταιρειών που την ενδιαφέρουν,
- Θα εντοπίσει και θα εμβαθύνει στα σημαντικά για τους εργαζομένους της θέματα και θα σας αποκαλύψει τις προσδοκίες και τις ανησυχίες τους.

επιπλέον:

Εάν η εταιρεία σας καλύπτει επαρκώς τα standards τα οποία απαιτεί διεθνώς το Great Place to Work®, θα **Πιστοποιηθεί** και θα αποκτήσει το σήμα **'Certified by Great Place to Work®'** αμέσως μετά την ολοκλήρωση της έρευνας για να το αξιοποιήσει στην επικοινωνία της.

και βέβαια...

.... εάν το αξίζει, θα ενταχθεί στη λίστα **Best Workplaces 2021** με τις καλύτερες εταιρείες στην Ελλάδα, θα συμπεριληφθεί στο ειδικό αφιέρωμα της εφημερίδας Η Καθημερινή και θα βραβευθεί σε ειδική εκδήλωση με μεγάλη επικοινωνιακή κάλυψη την επόμενη άνοιξη.



ΔΗΛΩΣΤΕ ΤΩΡΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!

Προθεσμίες:

- Η έρευνα μπορεί να διεξαχθεί οποιαδήποτε περίοδο μέσα στη χρονιά, αλλά θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί έως τις 11 Δεκεμβρίου 2020.
- Για υποψηφιότητα στη λίστα Best Workplaces™ η καταληκτική ημερομηνία υποβολής του Culture Audit® είναι η 1η Δεκεμβρίου 2020.

Αναζητήστε περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την έρευνα Αξιολόγησης, την Πιστοποίηση και τη Λίστα Best Workplaces στο site www.greatplacetowork.gr



Επικοινωνήστε μαζί μας στο τηλ. 210-6971098, κα Ανθή Τσέντου, για να σας στείλουμε επιπλέον ενημερωτικό υλικό.

Το Great Place to Work® μελετά, αξιολογεί και καταρτίζει λίστες Επιχειρήσεων με το Καλύτερο Εργασιακό Περιβάλλον σε περισσότερες από 60 χώρες σε όλο τον κόσμο.



Χορηγός
Επικοινωνίας **Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ**

Χορηγοί
Κλαδικής
Επικοινωνίας **HR
PROFESSIONAL
Marketing
Week**

Υποστηρικτής
Online
Επικοινωνίας **Global Sustain
People Planet Profit**

Intralot: Δύο βραβεία στα HR Awards 2020

Δύο σημαντικές διακρίσεις απέσπασε η Intralot στις κατηγορίες «Learning & Development» και «Covid-19 Response Actions» κατά την τελετή απονομής των βραβείων HR Awards 2020, που πραγματοποιήθηκε στις 14 Οκτωβρίου, ως επιβράβευση των πρωτοβουλιών και των πρακτικών ανθρώπινου δυναμικού που εφαρμόζει. Συγκεκριμένα, η εταιρεία κέρδισε το Gold βραβείο στην κατηγορία «Learning & Development: Best Team Building Program» για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της δράσης Hackathon και το Silver βραβείο στη νέα κατηγορία των βραβείων «Covid-19 Response Actions: Most Valuable HR Team», καθώς έδρασε άμεσα και με σχέδιο από την αρχή της πανδημίας.

EUROLIFE FFH: ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΕ ΣΤΗΝ ΕΘΝΙΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Eurolife FFH πήρε μέρος για 4η συνεχόμενη χρονιά στην Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, με το σύνθημα «Experience. Empower. Connect», υλοποιώντας διαδικτυακές δράσεις με βασικό αντικείμενο την εκπαίδευση των ανθρώπων της σε θέματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση του πελάτη. Συγκεκριμένα, η εταιρεία ανέπτυξε μια σειρά από webinars και online workshops, οργάνωσε μια μεγάλη διαδικτυακή συνάντηση - γιορτή, παρουσιάζοντας όλες τις πρωτοβουλίες και τα έργα που προετοιμάζει για το επόμενο διάστημα, ενώ όλοι οι άνθρωποι του Eurolife Experience Center, του κέντρου εξυπηρέτησης της εταιρείας, παρέλαβαν ένα συμβολικό δώρο ως αναγνώριση του έργου τους. Τέλος, ένα αντίστοιχο δώρο περίμενε όλους τους πελάτες που επισκέφθηκαν τα γραφεία της εταιρείας κατά τη διάρκεια της εβδομάδας, στον ειδικά σχεδιασμένο, λόγω της υγειονομικής κατάστασης, χώρο, ενώ παράλληλα, διαμορφώθηκε το Wall of Fame, ένας «τοίχος» που φιλοξενεί τα ευχαριστήρια emails πελατών και συνεργατών προς τους εργαζόμενους του Eurolife Experience Center.

ΟΜΙΛΟΣ ADECCO: ΣΤΗΝ 7Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΛΙΣΤΑΣ WORLD'S BEST WORKPLACES™

Την 7η θέση παγκοσμίως ανάμεσα σε χιλιάδες εταιρείες έλαβε ο Όμιλος Adecco, σύμφωνα με την έρευνα Great Place to Work®, ενισχύοντας τη φήμη του ως ένας από τους καλύτερους εργοδότες στον κόσμο. Συγκεκριμένα, για πέμπτη συνεχόμενη χρονιά, ο Όμιλος βρίσκεται ανάμεσα στους 25 καλύτερους χώρους εργασίας στον κόσμο, με τους εργαζόμενους του να αισθάνονται πως εργάζονται για μια εταιρεία με ισχυρή κουλτούρα, που ενισχύει το ομαδικό πνεύμα, την αίσθηση υπερηφάνειας και τη σημασία της διαρκούς ενδυνάμωσης των ανθρώπων της. Σημειώνεται ότι ο Όμιλος Adecco έλαβε και την 5η θέση στη λίστα «Best Workplaces Hellas 2020», στην κατηγορία «εταιρείες με 50-250 εργαζόμενους», ενώ δώδεκα ακόμα θυγατρικές του σε όλο τον κόσμο έλαβαν διάκριση στις αντίστοιχες τοπικές λίστες.

ΠΛΑΙΣΙΟ: ΠΡΩΤΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ STEM ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΧΟΛΕΙΟ

Μια νέα δράση ΕΚΕ υλοποίησε, μέσα στον Σεπτέμβριο, η Πλαίσιο Computers και η ομάδα εθελοντών της, #plai_sou, εγκαινιάζοντας την πρώτη, όπως αναφέρει η εταιρεία, Βιβλιοθήκη STEM σε δημόσιο σχολείο στον Κολωνό Αττικής, μέσω του προγράμματος Adopt-a-School. Ειδικότερα, ανακαινίστηκε μια άδεια αίθουσα στο 52ο ΓΕΛ Αθηνών, η οποία μετατράπηκε σε STEM Βιβλιοθήκη, σχεδιασμένη στο εσωτερικό της με έμφαση στη λειτουργικότητα και την προώθηση της περιβαλλοντικής συνείδησης, αναδιαμορφωμένη στα πρότυπα της μεθοδολογίας STEM και εξοπλισμένη με 3D εκτυπωτή, διαδραστικό πίνακα και προτζέκτορα, VR γυαλιά εικονικής πραγματικότητας, laptops, STEM εκπαιδευτικά παιχνίδια, οπτικοακουστικό και DIY (Do It Yourself) -για χειροτεχνίες και κατασκευές- υλικό.

ΤΟ ΠΑΡΑΚΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΕΙ ΤΟΥΣ «SUPERHEROES» ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ REMOTE ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά γιόρτασε το Παρακι την Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών, επιβραβεύοντας τους ανθρώπους του και υπενθυμίζοντάς τους ότι τα μέλη της ομάδας εξυπηρέτησης είναι οι «superheroes» της εταιρείας. Ειδικότερα, με κεντρικό μήνυμα «Be our Superhero», την εβδομάδα 5-10 Οκτωβρίου, η εταιρεία, μεταξύ άλλων, έστειλε στα σπίτια των «superheroes» της εξυπηρέτησης πελατών κούπες έκπληξη και μάρκες λεβάντας, διοργάνωσε online τουρνουά παιχνιδιών, όπου όλα τα μέλη της εταιρείας έπαιξαν σε ζευγάρια μέχρι που αναδείχθηκε ένας νικητής, δημιούργησε κουίζ με fun facts εργαζομένων, όπου συμμετείχε όλη η εταιρεία, και υλοποίησε ψηφοφορία για την ανάδειξη του αγαπημένου συναδέλφου από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Επισημαίνεται, τέλος, πως οι νικητές από όλες τις παραπάνω δράσεις έλαβαν δωροεπιταγές, ενώ η εταιρεία κλήθηκε σε online συνάντηση, όπου χειροκροτήθηκε η ομάδα εξυπηρέτησης πελατών.

WINNING CULTURE: ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

Ολοκληρωμένες υπηρεσίες τόσο συνολικά σε έναν οργανισμό (Organisational Development) όσο κι εξατομικευμένα σε στελέχη (Executive Coaching) προσφέρουν οι σύμβουλοι της Winning Culture, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας παρεμβάσεις υψηλής απόδοσης και μετρήσιμης αποτελεσματικότητας. Ειδικότερα, σκοπός της Winning Culture είναι να υποστηρίξει εταιρείες και οργανισμούς ώστε να μεταμορφώσουν και να εξελίξουν την εταιρική τους κουλτούρα, αλλά και να ανταποκριθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες της εποχής. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την ευθυγράμμιση του οράματος και των αξιών του κάθε οργανισμού με τις δράσεις του, χάρη στα καινοτόμα και υψηλής απόδοσης εργαλεία, στις στοχευμένες παρεμβάσεις και στον επαγγελματισμό μέσα σε ένα ασφαλές και αυστηρά εμπιστευτικό περιβάλλον.

URFIELD ΕΛΛΑΣ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΙΒΩΤΟ ΤΟΥ ΚΟΣΜΟΥ



Οικονομική βοήθεια 20.000 ευρώ προσέφερε η Urfield Ελλάς στον οργανισμό μητρικής και παιδικής προστασίας «Η Κιβωτός του Κόσμου» για την ενίσχυση των δράσεων του.

Συγκεκριμένα, τα χρήματα της δωρεάς συγκεντρώθηκαν μέσω της συμμετοχής των εργαζομένων της στο «Fit for Good Challenge», μια εταιρική δράση που πραγματοποιήθηκε τον Μάιο, ως μέρος ενός μεγαλύτερου προγράμματος υγείας και βελτίωσης φυσικής κατάστασης των ανθρώπων της παγκοσμίως. Σημειώνεται ότι η εταιρεία και η ομάδα της, οι «Walkaholics», κατέλαβαν την τρίτη θέση παγκοσμίως, αφού έκαναν συνολικά 3,15 εκατομμύρια βήματα.

boussias • virtual experience

HR
PROFESSIONALΠ Ε Μ Π Τ Η
05.11.2020
LIVE ON YOUR SCREEN**DIGI -
HR
2020**www.digihr.gr

Creating Value in Practice

Το συνέδριο DigiHR «Creating Value in Practice» που θα πραγματοποιηθεί ψηφιακά στις 5 Νοεμβρίου 2020 είναι ζωτικής σημασίας για όλους τους επαγγελματίες του HR και τους ηγέτες που θέλουν να διασφαλίσουν ότι ο οργανισμός τους προσαρμόζεται σε αυτό το μεταβαλλόμενο και όλο και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, δημιουργώντας μια στρατηγική προσέγγιση για βιώσιμο μετασχηματισμό που ξεπερνά τις συμβατικές ψηφιακές προτάσεις HR.

ΧΟΡΗΓΟΙ



boussias | communications

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: Μαίρη Καλλιφίδα, **T:** 210 6617777 (εσωτ. 333) **E:** mkalifida@boussias.com
ΧΟΡΗΓΙΕΣ: Μαρίνα Καφέζα, **T:** 210 6617777 (εσωτ. 252) **T:** mkafeza@boussias.com

CEO Clubs Greece: Τουλάχιστον σε δύο χρόνια η οικονομική ανάκαμψη

Συμπεράσματα από το Forum «Beyond the Crisis. Pivoting for Growth»

Τους στρατηγικούς τομείς στους οποίους θα πρέπει να επικεντρωθούν οι εταιρείες και οι ηγέτες τους για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της Covid-19 εποχής ανέδειξε το διαδικτυακό Forum «Beyond the Crisis. Pivoting for Growth» που διοργάνωσε το CEO Clubs Greece στις 24 Σεπτεμβρίου. Αναλυτικότερα, αναλύθηκαν τα σενάρια για την πορεία της πανδημίας και της ανάκαμψης, με τους CEOs να διαβλέπουν ως πιο ρεαλιστικό το σενάριο της οικονομικής ανάκαμψης σε τουλάχιστον δύο χρόνια. Επιπλέον, παρουσιάστηκε έρευνα της McKinsey αναφορικά με το τι πιστεύουν οι CEOs παγκοσμίως για την αντιμετώπιση του Covid-19 και την επαναφορά στην κανονικότητα, ενώ δόθηκαν συμβουλές για επιχειρηματικές κινήσεις που θα οδηγήσουν στην επιχειρηματική αναγέννηση. Ο Γιώργος Τσοπέλας, κεντρικός ομιλητής και Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος της McKinsey & Co., δήλωσε, μεταξύ άλλων: «Σήμερα, η σημασία της κουλτούρας για τους οργανισμούς είναι περισσότερο ζωτική. Χρειάζεται να προσαρμόσουν τις αξίες τους στη νέα εποχή. Να υιοθετήσουν νέα μοντέλα διανομής, να προχωρήσουν σε ταχύτερες αλλαγές, να υιοθετήσουν ευέλικτες στρατηγικές και να έρθουν πιο κοντά στη κοινωνία, έχοντας μια προσαρμοστική κουλτούρα. Η στρατηγική δεν έχει αλλάξει, όμως οι μακροπρόθεσμες αλλαγές γίνονται πλέον βραχυπρόθεσμες».

PUBLIC-MEDIAMARKT (PMM): ΑΠΟΧΩΡΗΣΕ Ο CEO, ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΛΟΓΕΡΑΚΗΣ

Έπειτα από 6 χρόνια επιτυχημένης πορείας στο τιμόνι της Public και προσφάτως της Public-MediaMarkt (PMM), ο CEO, Χρήστος Καλογεράκης, αποφάσισε να αποχωρήσει από την εταιρεία προκειμένου να αναζητήσει νέες επαγγελματικές προκλήσεις, όπως έγινε γνωστό την προηγούμενη εβδομάδα. Ο ίδιος αποχώρησε έχοντας προηγουμένως ολοκληρώσει την ενοποίηση και τον επιχειρηματικό μετασχηματισμό της Public-MediaMarkt (PMM). Ο Χρ. Καλογεράκης δήλωσε σχετικά: «Είμαι πολύ περήφανος για την εταιρεία και για τους ανθρώπους της. Είμαι πεπεισμένος ότι το στρατηγικό μας πλάνο, η πελατοκεντρική μας φιλοσοφία και πάνω από όλα η δυναμική της ομάδας μας προδιαγράφει την επιτυχία της εταιρείας την επόμενη ημέρα. Εύχομαι στην PMM και τους ανθρώπους της ότι καλύτερο για το μέλλον». Ο Γιάννης Καραγιάννης, Εκτελεστικός Πρόεδρος της Olympia δήλωσε, μεταξύ άλλων: «Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Χρήστο Καλογεράκη για την ουσιαστική προσφορά του στην εταιρεία». Σημειώνεται ότι ο Χρ. Καλογεράκης εργάζεται στον όμιλο Olympia τα τελευταία εννέα χρόνια, ενώ το πλάνο διαδοχής του βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας.

ΕΚΑΤΟ ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΔΟΛΑΡΙΑ ΑΠΟ ΤΟ GOOGLE.ORG ΣΤΟΝ ΔΕΣΜΟ

ΓΙΑ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

Το Google.org, ο ανθρωπιστικός βραχίονας της Google, υποστήριξε το Μη Κερδοσκοπικό Σωματείο Δεσμός με τη δωρεά ύψους 100.000 δολαρίων με στόχο τη στήριξη των ανθρώπων που πλήττονται από τις συνέπειες της πανδημίας Covid-19 στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα, το ποσό παραχωρήθηκε στον Δεσμό, προκειμένου να διαχειριστεί την κάλυψη επισιτιστικών αναγκών των πιο ευάλωτων ομάδων. Σημειώνεται ότι οι βασικές κατηγορίες των 49 συνολικά οργανισμών που έλαβαν μέρος της επισιτιστικής βοήθειας μέσω της χρηματοδότησης ήταν αυτές της παιδικής πρόνοιας, των προσφύγων, των αστέγων, των ΑμΕΑ, της ψυχικής υγείας και των απόρων.



Διαβάστε στο τεύχος του HR Professional, Οκτωβρίου, τεύχος 178

28 BACK COVER STORY

Οι οργανισμοί έχουν κληθεί να αντιμετωπίσουν διάφορες προκλήσεις όλο αυτό το διάστημα της κρίσης της πανδημίας. Ταυτόχρονα, ζωτικής σημασίας είναι ο ρόλος των ηγετών ο οποίος έχει αναδειχθεί ακόμα περισσότερο. Η ομάδα της Treasure Lab μας εξηγεί πώς το Coaching μπορεί να συμβάλει σε όλη αυτή την κατάσταση και μας παρουσιάζει τα δομημένα προγράμματα Transforming Teams, μία προσέγγιση που εστιάζει στον σχεδιασμό λύσεων.

32 MANAGING EMPLOYEE PERFORMANCE

Η απόδοση των εργαζομένων αποτελεί έναν κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχία έναντι του ανταγωνισμού. Εφόσον καταφέρει να τη διαχειριστεί σωστά, η επιχείρηση αποκομίζει μια σειρά από οφέλη που τις δίνουν ένα σαφές προβάδισμα. Με ποιο τρόπο, όμως, μπορεί να το κάνει αποτελεσματικά;

36 DIGITAL WORKPLACE

Στην εποχή που διανύουμε, οι οργανισμοί καλούνται να επαναπροσδιορίσουν το μοντέλο εργασίας τους. Νέες τάσεις αλλά και προκλήσεις αναδύονται, με τη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού να έχει κείμενο ρόλο στη διαμόρφωση της «επόμενης μέρας».

40 PAYROLL OUTSOURCING

Η πανδημία του κορωνοϊού έχει θέσει νέες προκλήσεις για τις επιχειρήσεις, με τη μισθοδοσία να μην παραμένει στο απυρόβλητο. Προκειμένου, λοιπόν, να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα τις υποχρεώσεις τους στον εν λόγω τομέα, οι εταιρείες στρέφονται προς το payroll outsourcing. Ποια είναι τα οφέλη που προσφέρει;

Head of Business Unit, HR Professional
Τζέην Αναγνωστοπούλου, ja@boussias.com

Αρχισυντάκτης
Νάνσυ Βλαχάκη, avlachaki@boussias.com

Σύνταξη
Χριστόφορος Παυλάκης, chpavlakis@boussias.com

Sponsorship & Advertising Manager
Μαρίνα Καφέζα, mkafeza@boussias.com

Συνδρομές
Αμαλία Ψιλούδη, apsiloudi@boussias.com
Τ: 210-6617777 (εσωτ. 231)

Σελιδοποίηση
Παναγιώτης Κουρεμένος

www.hrpro.gr / www.boussias.com

Εκδότης: Μιχάλης Μπούσιος
Σύμβουλος Εκδόσεων: Δημήτρης Κορδεράς
Διευθύντρια Εκδόσεων: Αντωνία Κατσουλιέρη
Διευθύντρια Πωλήσεων: Νένα Γιαννακίδου
Διευθυντής Συνεδρίων και Βραβείων: Νικόλας Κονδάκης
Creative Director: Γιώργος Τριχιάς