

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΑΥΛΟΥ ΒΟΥΛΓΑΡΗ

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ

ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ)

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
1. Η ικανοποίηση τού πελάτη είναι ένα ζήτημα ζωτικής σημασίας.	r	r	r	r	r
2. Είναι πιο εύκολο να προσελκύσει κανείς νέους πελάτες, παρά να κρατήσει τους ήδη υπάρχοντες.	r	r	r	r	r
3. Αν κάποιος πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος, αλλά δεν παραπονεθεί, είναι δικό του πρόβλημα.	r	r	r	r	r
4. Ένας δυσαρεστημένος πελάτης είναι ό,τι χειρότερο για μια επιχείρηση.	r	r	r	r	r
5. Αν επιλύσουμε σωστά το παράπονο ενός πελάτη, θα συνεχίσει να είναι πελάτης μας.	r	r	r	r	r
6. Αν δεν επιλύσουμε σωστά το παράπονο ενός πελάτη, θα συνεχίσει να είναι πελάτης μας.	r	r	r	r	r

ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ)

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
7. Όλοι όσοι δεν μείνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες μιας επιχείρησης πρέπει να εκφράζουν τα παράπονά τους.	r	r	r	r	r
8. Τα παράπονα των πελατών θα πρέπει να συλλέγονται συστηματικά.	r	r	r	r	r
9. Ο πελάτης δεν παραπονιέται αν δεν έχει σοβαρό λόγο.	r	r	r	r	r
10. Η έγκαιρη αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών είναι πολύ σημαντική.	r	r	r	r	r

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ)

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
11. Η διοίκηση της εταιρείας μας αντιλαμβάνεται απολύτως τις συνέπειες που μπορεί να έχει η ύπαρξη δυσαρεστημένων πελατών.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
12. Θέλουμε οι πελάτες μας να έχουν άποψη για τις υπηρεσίες μας και να την εκφράζουν.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
13. Ένας ικανοποιημένος πελάτης είναι η καλύτερη διαφήμιση για την επιχείρησή μας.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
14. Ένας δυσαρεστημένος πελάτης θα επηρεάσει και άλλους ανθρώπους στο να μην εμπιστευθούν την επιχείρησή μας.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ)

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
15. Ακούμε τα παράπονα των πελατών μας.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
16. Ενθαρρύνουμε τούς πελάτες μας να εκφράζουν τα παράπονά τους.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
17. Πιστεύουμε ότι τα παράπονα που εκφράζουν οι πελάτες μας είναι ευκαιρίες για βελτίωση.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
18. Συλλέγουμε συστηματικά τα παράπονα των πελατών μας.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ
19. Τα παράπονα των πελατών φθάνουν στην ανώτατη διοίκηση.	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ	ῤ

ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ)

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
20. Θεωρούμε τούς υπαλλήλους μας «εσωτερικούς πελάτες» και προσπαθούμε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες τους.	☐	☐	☐	☐	☐
21. Οι ανάγκες των υπαλλήλων μας είναι εξίσου σημαντικές με αυτές των πελατών μας	☐	☐	☐	☐	☐
22. Συλλέγουμε συστηματικά τα παράπονα των υπαλλήλων μας.	☐	☐	☐	☐	☐
23. Τα παράπονα των υπαλλήλων φθάνουν στην ανώτατη διοίκηση.	☐	☐	☐	☐	☐

Η ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερη Άποψη	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
24. Παρέχουμε ποιοτικές υπηρεσίες.	☐	☐	☐	☐	☐
25. Οι πελάτες μας είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που τούς παρέχουμε.	☐	☐	☐	☐	☐
26. Γνωρίζουμε ποιοι είναι οι πελάτες μας.	☐	☐	☐	☐	☐
27. Οι υπηρεσίες μας συνήθως ξεπερνούν τις προσδοκίες τού πελάτη.	☐	☐	☐	☐	☐
28. Όλοι όσοι δεν μείνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες μας, εκφράζουν τα παράπονά τους.	☐	☐	☐	☐	☐
29. Κάνουμε ό,τι μπορούμε για να επιλύουμε τα προβλήματα των πελατών μας.	☐	☐	☐	☐	☐
30. Προσπαθούμε συνεχώς να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας.	☐	☐	☐	☐	☐

31. Με ποιον / ποιους από τους ακόλουθους τρόπους γίνεται η συλλογή των παραπόνων των **εξωτερικών πελατών** σας;

- Αποστολή ερωτηματολογίων σε πελάτες. r
 - Συναντήσεις με πελάτες ή ομάδες πελατών (focus groups). r
 - Κουτί συλλογής παραπόνων. r
 - Τηλεφωνικές γραμμές δωρεάν επικοινωνίας (0800). r
 - Έρευνα αγοράς. r
 - Συμμετοχή σε περιοδικές έρευνες (omnibus). r
 - Από τα τμήματα (ή υπαλλήλους) που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες. r
 - Δεν γίνεται συλλογή παραπόνων. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

32. Με ποιον / ποιους από τους ακόλουθους τρόπους γίνεται η συλλογή των παραπόνων των **εργαζομένων**;

- Προκαθορισμένο ερωτηματολόγιο που διανέμεται σε όλους. r
 - Τηλεφωνικές γραμμές δωρεάν επικοινωνίας (0800). r
 - Φύλλα αξιολόγησης. r
 - Συναντήσεις μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων. r
 - Κουτί συλλογής παραπόνων. r
 - Δεν γίνεται συλλογή παραπόνων. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ (ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ)

33. Εφόσον συλλέγετε (με οποιονδήποτε τρόπο) τα παράπονα των πελατών σας, τί επακολουθεί;

(Συμπληρώστε όσα κουτάκια χρειάζεται)

- Ανακοίνωση των παραπόνων στη διοίκηση της εταιρείας. r
 - Συζήτηση με κάθε πελάτη ξεχωριστά. r
 - Συζήτηση με κάποιους από τους πελάτες (δειγματοληπτικά). r
 - Συζήτηση με τους εργαζόμενους. r
 - Ανάλυση παραπόνων και εξαγωγή δεικτών. r
 - Χρήση διαγραμμάτων και στατιστικών τεχνικών. r
 - Αρχαιοθέτηση παραπόνων σε φακέλους. r
 - Αρχαιοθέτηση παραπόνων σε ηλεκτρονική μορφή. r
 - Διορθωτικές ενέργειες. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

34. Εφόσον συλλέγετε (με οποιονδήποτε τρόπο) τα παράπονα των εργαζομένων σας, τί επακολουθεί;

(Συμπληρώστε όσα κουτάκια χρειάζεται)

- Ανακοίνωση των παραπόνων στη διοίκηση της εταιρείας. r
 - Συζήτηση με τον εργαζόμενο και προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος. r
 - Ανάλυση παραπόνων και εξαγωγή δεικτών. r
 - Χρήση διαγραμμάτων και στατιστικών τεχνικών. r
 - Αρχαιοθέτηση παραπόνων σε φακέλους. r
 - Αρχαιοθέτηση παραπόνων σε ηλεκτρονική μορφή. r
 - Διορθωτικές ενέργειες. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

35. Υπάρχει καθορισμένη διαδικασία συλλογής και ανάλυσης παραπόνων;

ΝΑΙ **r** ΟΧΙ **r**

Αν απαντήσατε **ΝΑΙ** στην ερώτηση 35, παρακαλούμε συμπληρώστε και τις ερωτήσεις 36 έως 38. Αν απαντήσατε **ΟΧΙ**, απαντήστε κατευθείαν την ερώτηση 39.

36. Με άριστα το 10 και μικρότερο βαθμό το 0, πόσο αποτελεσματικό κρίνετε το σύστημα συλλογής και ανάλυσης _____ παραπόνων που εφαρμόζετε;

37. Με άριστα το 10 και μικρότερο βαθμό το 0, τί βαθμό νομίζετε ότι θα έβαζαν οι Πελάτες σας στο σύστημα συλλογής και _____ ανάλυσης παραπόνων που εφαρμόζετε;

38. Αξιολογείτε σε τακτά χρονικά διαστήματα τη λειτουργικότητα της διαδικασίας συλλογής και _____ επεξεργασίας παραπόνων; ΝΑΙ **r** ΟΧΙ **r**

39. Υπάρχει ξεχωριστό τμήμα διαχείρισης παραπόνων _____ στην εταιρεία σας; ΝΑΙ **r** ΟΧΙ **r**

40. Ποιον παράγοντα θεωρείτε πιο σημαντικό όταν εξετάζετε ένα παράπονο που έχει υποβληθεί; Βαθμολογήστε με σειρά σημαντικότητας, όπου 1 το πιο σημαντικό και 4 το πιο ασήμαντο.

- Το να λυθεί σωστά. _____

- Το να λυθεί γρήγορα. _____

- Αν το παράπονο είναι δίκαιο. _____

- Η περαιτέρω διερεύνηση του προβλήματος. _____

ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

41. Ποιές είναι οι συνήθειες διορθωτικές ενέργειες που κάνετε αφού έχει διατυπωθεί ένα παράπονο από κάποιον πελάτη;
(Συμπληρώστε όσα κουτάκια χρειάζεται)

- Ελέγχουμε αν είναι δίκαιη η διαμαρτυρία του. r
 - Επικοινωνούμε μαζί του. r
 - Τού στέλνουμε μια απολογητική επιστολή. r
 - Τού κάνουμε ένα δώρο. r
 - Τόν αποζημιώνουμε πλήρως. r
 - Προσπαθούμε παράλληλα να εντοπίσουμε αν πάσχει η διαδικασία μας. r
 - Τίποτε απολύτως. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

42. Ποιες είναι οι συνήθειες διορθωτικές ενέργειες που κάνετε αφού έχει διατυπωθεί ένα παράπονο από κάποιον εργαζόμενο;
(Συμπληρώστε όσα κουτάκια χρειάζεται)

- Ελέγχουμε αν είναι δίκαιη η διαμαρτυρία του. r
 - Προσπαθούμε να επιλύσουμε το πρόβλημα. r
 - Τού προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις. r
 - Προσπαθούμε παράλληλα να εντοπίσουμε αν πάσχει η διαδικασία μας. r
 - Τίποτε απολύτως. r
 - Άλλο (Συμπληρώστε) _____
-

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Πόσα χρόνια δραστηριοποιείται η επιχείρηση;

- Λιγότερα από 5
- 5 έως 10
- 10 έως 20
- Πάνω από 20

2. Πόσους υπαλλήλους έχει η επιχείρηση;

- Λιγότερους από 100
- 100 έως 200
- 200 έως 500
- 500 έως 1000
- Πάνω από 1000

3. Γζίρος (σε εκατομμύρια δραχμές).

- 0 έως 500
- 500 έως 1000
- 1000 έως 5000
- πάνω από 5000

4. Η εταιρεία σας είναι πολυεθνική;

ΝΑΙ ΟΧΙ

5. Σε ποιον κλάδο δραστηριοποιείται η επιχείρηση;

- Τουριστικό
- Τραπεζικό-Χρηματοοικονομικό
- Εκπαίδευση
- Ασφάλειες
- Υγεία
- Μεταφορές
- Άλλο (συμπληρώστε) _____

Όνομα επιχείρησης (προαιρετικά) _____

Υπογραφή (προαιρετικά) _____

Σας ευχαριστούμε πολύ για τον κόπο και το χρόνο που διαθέσατε για να απαντήσετε τις παραπάνω ερωτήσεις. Σε περίπτωση που ενδιαφέρεστε να λάβετε τα αποτελέσματα της μελέτης, επικοινωνήστε μαζί μας ή συμπληρώστε και επιστρέψτε μαζί με το ερωτηματολόγιο το ειδικό έντυπο στην επόμενη σελίδα.

(ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΟΠΙΣΘΟΦΥΛΛΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ)

ΕΙΔΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(Η ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΟΝΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ)

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

E-MAIL

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΣ / Η

Πειραιάς, 24/4/2001

Προς:

Αξιότιμ κύριε / κυρία

Στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Μεταπτυχιακού Προγράμματος στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας διεξάγεται μία έρευνα σχετικά με τη λειτουργία συστημάτων συλλογής και ανάλυσης παραπόνων σε ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών.

Η αποτελεσματικότητα της έρευνας και η μελλοντική της χρήση ως αξιόπιστη πηγή αναφοράς, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα και την ποσότητα της πληροφόρησης, καθώς και από την ορθή επιλογή του δείγματος. Προκειμένου να διασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος στην έρευνα, η επιλογή των εταιρειών ανά κατηγορία δραστηριότητας έγινε τυχαία, με βάση κάποιους περιορισμούς (π.χ. αριθμός εργαζομένων).

Η απάντησή σας θα παραμείνει εμπιστευτική και ανώνυμη. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα γίνει με τη μορφή πινάκων. Η επεξεργασία και η ανάλυση των στοιχείων θα πραγματοποιηθεί μόνο στα πλαίσια αυτής της έρευνας και για κανέναν άλλο σκοπό.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε περίπου 10 λεπτά. Η συμμετοχή σας θα μας βοηθήσει ιδιαίτερα στην ολοκλήρωση της μελέτης. Επίσης, θα συνεισφέρει στη διαμόρφωση αξιόπιστων συμπερασμάτων, τα οποία θα βοηθήσουν την επιχείρησή σας – αλλά και όσες άλλες ενδιαφερθούν στο μέλλον – να χρησιμοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας ως εργαλείο για την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών της.

Σας παρακαλώ να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο ακολουθώντας κάθε φορά τις υποδείξεις και χρησιμοποιώντας τον απαντητικό φάκελο που εσωκλείεται. Τα αποτελέσματα της έρευνας, εφόσον σας ενδιαφέρουν, θα είναι στη διάθεσή σας. Παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου ή συμπληρώστε και επιστρέψτε το ειδικό έντυπο που συνοδεύει το ερωτηματολόγιο.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη βοήθειά σας.

Με εκτίμηση,

Παύλος Βούλγαρης
Μεταπτυχιακός φοιτητής – Υπεύθυνος έρευνας
Τηλ. 210-9939793, 6974-740714

Πειραιάς 24/4/2001

Αγαπητέ κύριε (κυρία),

Θα σας ήμουν ευγνώμων αν βοηθούσατε τον μεταπτυχιακό φοιτητή μας κ. Παύλο Βούλγαρη να περατώσει την μεταπτυχιακή του εργασία στο Ευρωπαϊκό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Αυτό θα συμβάλει αποφασιστικά στην έρευνα που ανέλαβε.

Ευχαριστώ, και διατελώ

Με εκτίμηση

Καθηγητής Σ. Καρβούνης
Πρόεδρος Τμήματος Διοικήσεως Επιχειρήσεων

ΔΕΙΓΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Α. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Κατηγορία Lux

Astir Palace in Vouliagmeni (Αθήνα)
Athenaum Intercontinental (Αθήνα)
Athens Ledra Marriot (Αθήνα)
Athens Plaza (Αθήνα)
Chandris Chios (Χίος)
Creta Maris (Λιμένας Χερσονήσου, Κρήτη)
Divani Caravel (Αθήνα)
Grecotel Corfu Imperial (Κέρκυρα)
Holiday Inn (Αθήνα)
Kalimera Kriti (Λασιθή, Κρήτη)
Kontokali Bay (Κέρκυρα)
Macedonia Palace (Θεσσαλονίκη)
Olympic (Αθήνα)
Park (Αθήνα)
Porto Myrina (Λήμνος)
Rodos Imperial Palace (Ιαλυσός, Ρόδος)
The Grande Bretagne (Αθήνα)
ΗΛΙΟΣ Α.Ε. Ελούντα (Λασιθή, Κρήτη)

Κατηγορία Α

Adele Mare (Ρέθυμνο)
AKS Hotels (Πόρτο Χέλι)
Akti Zeus Hotel (Ηράκλειο, Κρήτη)
Amalia (Αθήνα)
Capsis (Θεσσαλονίκη)

Corfu Divani Palace (Κέρκυρα)
Electra Palace (Αθήνα)
Esperia Palace (Αθήνα)
Mirabello Hotel (Αγ. Νικόλαος, Κρήτη)
Petassos Beach (Μύκονος)
ΙΣΤΡΟΝ ΜΠΗΤΣ Α.Ε. (Αγ. Νικόλαος, Κρήτη)
Τιπάνια (Αθήνα)

Κατηγορία Β

Gerakina Beach (Γερακινή Χαλκιδικής)
Megas Alexandros (Ζάκυνθος)
Messongi Beach (Μεσσογγή, Κέρκυρα)
Platamon Beach (Πλαταμώνας, Πιερία)
Sissy (Καμένα Βούρλα)
Stellina (Σκιάθος)

Σύνολο Ξενοδοχείων:36

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ

G.A.T.S.
Manassis
Monogram Travel
Travel Plan

Σύνολο Ταξιδιωτικών πρακτορείων:4

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:40

Β. ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ – ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

ΤΡΑΠΕΖΕΣ

Alpha Τράπεζα Πίστewς (ALPHA BANK)

American Express

Banque Nationale de Paris

Barclay's

Citibank

EFG Eurobank

HSBC BANK PLC

Novabank

Αγροτική Τράπεζα

Εθνική Τράπεζα Ελλάδος

Εμπορική Τράπεζα

Λαϊκή Τράπεζα

Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

Τράπεζα Πειραιώς

Τράπεζα Κύπρου

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ – ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ – FACTORING

Alpha Visa Electron

Diners Club of Greece

Εθνική ΑΕ Διοικήσεως και Οργανώσεως (ΕΘΝΟΚΑΡΤΑ)

Πειραιώς VISA

Διεθνική ΑΕΔΑΚ

Ασπίς ΑΕΔΑΚ

Intertrust ΑΕΔΑΚ

Nationale Nederlanden ΑΕΔΑΚ

EFG Factors

ΛΑΪΚΗ Factoring

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

ΑΒΝ Χρηματιστηριακή

Εθνική Χρηματιστηριακή

Εμπορική Χρηματιστηριακή

Καραμανώφ Χρηματιστηριακή

Πεντεδέκας Χρηματιστηριακή

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:30

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Γ. ΚΛΑΔΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Αδαμοπούλου Σχολή
Εκπαιδευτήρια Καίσαρη
Εκπαιδευτήρια Κωστέα – Γείτονα
Λεόντειο Λύκειο Ν. Σμύρνης
Σχολή Μωραΐτη

ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΡΙΑ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ

Axon
Interlingua
Ευρωπαϊκή Επικοινωνία
Ευρωγνώση
Καπάτου

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ – ΙΙΕΚ – ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

Deree College
Icon International Training
IST Studies
Ι.Ι.Ε.Κ. ΜΟΚΥΜΕ
ΔΕΛΤΑ
ΚΟΡΕΛΚΟ
Πάλμερ
Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)
Εκπαιδευτικό Κέντρο Εθνικής Τράπεζας
ΚΕΚ Διεθνής Εκπαίδευση Φούσας ΕΠΕ

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:20

Δ. ΚΛΑΔΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΩΝ

ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Αγροτική Ασφαλιστική ΑΕΕΓΑ

Ασπίς Πρόνοια ΑΕΕΓΑ

Εθνική Ασφαλιστική

Ευρωπαϊκή Πίστη

Εστία Ασφαλιστική

Λαϊκή Ασφαλιστική

AGF Κόσμος

Allianz

Commercial Union

Lloyd's

Metrolife – Εμπορική

N.B.G. Bancassurance

Interamerican

Nationale Nenderlanden

Scoplif

ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΟΔΙΚΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ

ΕΛΠΑ

Europ Assistance

Express Service

Interamerican Οδική Βοήθεια

Eurosos Assistance

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:20

Ε. ΚΛΑΔΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ

Ερρίκος Ντυνάν

Ευαγγελισμός

Ιπποκράτειο

Λαϊκό

Παπαγεωργίου

ΙΑΤΡΙΚΑ – ΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ – ΜΑΙΕΥΤΗΡΙΑ

Euromedica ΑΕΕ

Βΐοιατρική

ΗΡΑ

Ιασώ

Μητέρα

ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΑ – ΚΛΙΝΙΚΕΣ

Δραγίνη

Ευγενίδειο Θεραπευτήριο

Ιατρικό Αθηνών

Υγεία

Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο

ΑΔΥΝΑΤΙΣΜΑ – ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ

Bodyline

DHI Medical Group

Medi Jeunesse

Silhouette

Weight Watchers

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:20

ΣΤ. ΚΛΑΔΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Alitalia Airlines

Aegean Airlines

Virgin Atlantic Airlines

Ολυμπιακή Αεροπορία

Ολυμπιακή Αεροπλοΐα

CERES Υδροπτέρυγα (Ναυτιλιακή εταιρεία)

MINOAN LINES (Ναυτιλιακή εταιρεία)

SUPERFAST FERRIES (Ναυτιλιακή εταιρεία)

Victoria Tours (Ναυτιλιακή εταιρεία)

ΝΕΛ (Ναυτιλιακή Εταιρεία Λέσβου)

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

ACS (Ταχυδρομικές υπηρεσίες)

DHL (Ταχυδρομικές υπηρεσίες)

TNT (Ταχυδρομικές υπηρεσίες)

ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ ΑΕ

ΟΣΕ

Danzas Hellas (οδική μεταφορά εμπορευμάτων)

Trans Αλεξόπουλος (οδική μεταφορά εμπορευμάτων)

Τσακμακίδης – Μπέλμπας (οδική μεταφορά εμπορευμάτων)

ΑΡΓΟΣ, Πρακτορείο Διανομής Τύπου

ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:20

Z. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

Cosmote (Τηλεπικοινωνίες)
Panafon – Vodafone (Τηλεπικοινωνίες)
Stet Hellas (Τηλεπικοινωνίες)
OTE (Τηλεπικοινωνίες)
Bureau Veritas Quality International (Επιθεωρήσεις)
ΕΛΟΤ (Επιθεωρήσεις)
ΕΛΚΕΔΕ (Επιθεωρήσεις)
Ελληνικός Νηογνώμονας (Επιθεωρήσεις)
Brown – Forman Worldwide (Ψυχαγωγία)
Sony Hellas (Ψυχαγωγία)
Village Roadshow Greece A.E. (Ψυχαγωγία)
Ραδιοφωνικός σταθμός ΣΚΑΪ (Ψυχαγωγία)
Delloite & Touche (Σύμβουλοι Επιχειρήσεων)
Ernst & Young (Σύμβουλοι Επιχειρήσεων)
KPMG (Σύμβουλοι Επιχειρήσεων)
SGS Hellas (Σύμβουλοι Επιχειρήσεων)
AUTOPOINT (Εμπορία και service μεταχειρισμένων αυτοκινήτων)
CITROEN Ελλάς A.E. (Εισαγωγή και service αυτοκινήτων)
KOSMOCAR A.E. (Εισαγωγή και service αυτοκινήτων)
TOYOTA Ελλάς ABEE (Εισαγωγή και service αυτοκινήτων)
Bold Ogilvy (Διαφήμιση)
Leo Burnett, (Διαφήμιση)
Manpower Team (Εξεύρεση Ανθρώπινου Δυναμικού)
Rhull Hellas (Εξεύρεση Ανθρώπινου Δυναμικού)
Gene Kelly (Σχολές Χορού)
Quickstep (Σχολές Χορού)
Bell Atlantic, Παροχή Πληροφοριών (Υπεροδηγός)
Digital Copy Center (Φωτοτυπικό κέντρο)
Intrasoft (Υποστήριξη Εφαρμογών Η/Υ)
Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΛΑΔΟΥ:30

ΣΥΝΟΛΟ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ: 180 ΕΤΑΙΡΙΕΣ