

HR

PROFESSIONAL

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2021 / ΤΕΥΧΟΣ 188 / ΤΙΜΗ 8 ΕΥΡΩ / ISSN 2585-2361

Special Reports

Contemporary Workplace
Maternity & Paternity
@Work

Managing Employee
Performance



Celebrity International
Movers S.A.
Οι άνθρωποί σας
είναι σε «καλά» χέρια

Celebrity International Movers

Οι άνθρωποί σας είναι σε «καλά» χέρια

Συνδυάζοντας την πολυετή εμπειρία της και την τεχνογνωσία της, η αποστολή της Celebrity Movers είναι να δημιουργήσει «ευχάριστες» εμπειρίες με γνώμονα την εμπιστοσύνη και την ασφάλεια.

Η Κάθυ Χρυσοβέργη, Ιδρυτής & Πρόεδρος, μας συστήνει την ομάδα της Celebrity και μας μιλούν για όλα όσα κάνουν την εταιρεία να ξεχωρίζει σε παγκόσμιο επίπεδο.

Επιμέλεια: Νάνσυ Βλαχάκη, avlachaki@boussias.com



Στη φωτογραφία εμφανίζονται οι (απο αριστερά προς δεξιά), Ιωάννης Αλεξιάδης, Moving Manager, Ελένη Ιωάννου, Relocation Department, Παναγιώτης Ράπτης, Διευθύνων Σύμβουλος, Χριστίνα Χρυσοβέργη, Operations & Office Manager, Βασίλη Δημόκος, Επικεφαλής οικονομικών υπηρεσιών

HR Professional: 35 χρόνια Celebrity Movers. Ποιες οι αξίες που έχουν συμβάλει στην μακροχρόνια πορεία σας; Μιλήστε μας για την ομάδα σας!

Κάθυ Χρυσοβέργη: Θα ήθελα να ξεκινήσω λέγοντας ότι η επιλογή του ονόματος της εταιρείας μας δεν είναι τυχαία. Επιλέξαμε το όνομα CELEBRITY διότι επιθυμούσαμε, ο κάθε πελάτης μας, να αισθάνεται σαν ένας Celebrity, «μοναδικός» με τη φροντίδα, τον επαγγελματισμό, την ειλικρίνεια, την τιμιότητα και γενικότερα με την αφοσίωση μας στην κάθε υπηρεσία που παρέχουμε. Customer Service Excellence. Για τον λόγο αυτό, εξ αρχής η εταιρεία μας υιοθέτησε, πολύτιμες βασικές αξίες τις οποίες με θέληση, επιμονή και οργανωμένη στρατηγική, επιδίωξε να είναι η οπνδυτική της στάση. Η κουλτούρα της Celebrity.

Οι υπάλληλοι και συνεργάτες μας είναι πολύτιμοι και επενδύουμε στις σχέσεις αυτές, με την απαραίτητη εκμάθηση και την ενθάρρυνση στην εξέλιξή τους. Εργαζόμαστε μαζί ενώμενοι με υπευθυνότητα, προκειμένου να εκπληρώσουμε τις ανάγκες των πελατών μας με επιτυχία. Πιστεύουμε στην ποιότητα και για τον λόγο αυτό, είμαστε σε διαρκή αναζήτηση βελτίωσης της παροχής των υπηρεσιών μας. Ευρισκόμαστε σε έναν χώρο όπου οι αλλαγές είναι συνεχείς και γρήγορες, οφείλουμε να έχουμε τη διορατικότητα και την ελαστικότητα προκειμένου να προσαρμοζόμαστε άμεσα. Ένας επιτυχημένος επαγγελματίας αγαπάει τη δουλειά του με πάθος και προσπαθεί πάντα για το καλύτερο, και είμαστε υπερήφανοι που τα στελέχη μας πιστεύουν σε αυτό. Η ομάδα μας διακρίνεται από την αγάπη της για τον άνθρωπο. Εξάλλου οι υπηρεσίες που προσφέρουμε αποτελούν λειτουργήματα. Κυριολεκτικά «μπαίνουμε» στις ζωές των ανθρώπων και είναι υποχρέωση μας η παρουσία μας να είναι θετική και εποικοδομητική. Ο στόχος μας είναι να τους δημιουργήσουμε μια ευχάριστη εμπειρία, μια γλυκιά ανάμνηση ακόμη και μία WOW στιγμή. Δεν είναι τυχαίο που αρκετοί πελάτες ακόμα μας θυμούνται μετά από 30 χρόνια! Η θετική εμπειρία και αίσθηση που τους αφήσαμε έχει περάσει σε καινούριες γενιές!

Ο Διευθύνων Σύμβουλος Παναγιώτης Ράπτης, Διπλωματούχος Φυσικός του Πανεπιστημίου Πάτρας, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου Engineering Management του Πανεπιστημίου του Duke και με πολυετή εμπειρία άνω των 12 ετών τόσο στη διαχείριση εξυπηρέτησης πελατών όσο και ως ex-privat, διαθέτει τις απαιτούμενες ηγετικές ικανότητες προκειμένου να ενισχύσει την εταιρεία στην περαιτέρω ανάπτυξή της και να συμβάλει στην εφαρμογή νέων στρατηγικών σχεδίων προκειμένου να βοηθήσει στην ανάπτυξη της global παρουσίας της. Είναι πλέον αρκετές οι εταιρείες στην Ελλάδα που με επιτυχία πορεύονται παγκοσμίως. Ο Παναγιώτης διακρίνεται για την πίστη του στις αξίες της Celebrity και τον σεβασμό προς τον άνθρωπο.

Στο πλευρό του έχει την κόρη του, την Χριστίνα Χρυσοβέργη, η οποία κατέχει πτυχίο BSc στη διαχείριση επιχειρήσεων και τη θέση της Operations & Office Manager. Είναι υπεύθυνη για το εκτελεστικό κομμάτι της μεταφοράς και τη διαχείριση και τον έλεγχο των συστημάτων ποιότητας. Είναι σε διαρκή αναζήτηση τελειοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουμε. Η Χριστίνα, με εμπειρία άνω των 20 ετών, ξεκίνησε τη σταδιοδρομία της από τις πιο απλές διαδικασίες και έμαθε πολύ καλά την αγάπη και την αφοσίωση που δείχνουμε προς τον πελάτη. Φροντίζει έτσι ώστε, όλες οι μεταφορές και μεταγκαταστάσεις, να εκτελούνται ομαλά επιτυγχάνοντας «total client satisfaction». Επιπλέον, έχει την ευθύνη του πολύτιμου Global Network που χτίζεται διαρκώς

από το 1986, με το οποίο οργανώνει e-moves και e-relocation από οποιοδήποτε σημείο της γης σε οποιοδήποτε άλλο σημείο, πάντα με την ποιότητα που μας διακρίνει.

Ο Ιωάννης Αλεφάνης, Moving Manager, κάτοχος τίτλου BSc IT and Business Management, διακρίνεται για την οργανωτικότητα, την υπευθυνότητα και τον επαγγελματισμό του. Οργανώνει τις μεταφορές πολύτιμων αντικειμένων, έργων τέχνης καθώς και τις πολύπλοκες μεταγκαταστάσεις γραφείων, όπου με τις ικανότητές του συνδυαστικά με την πολυετή του εμπειρία άνω των 20 ετών, κατορθώνει το δύσκολο να φαίνεται κάτι τόσο απλό και εύκολο. Επικεντρώνεται στις λεπτομέρειες οι οποίες έχουν σημασία και κάνουν την διαφορά. Για να έχει ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα, χρειάζεται διάθεση, οργάνωση και know-how. Όλα αυτά τα οποία διακρίνουν τον Γιάννη.

Στα οικονομικά θα βρείτε τον Βασίλη Δημάκο, επικεφαλής οικονομικών υπηρεσιών της εταιρείας. Ο Βασίλης είναι εγκεκριμένος λογιστής με πτυχίο στη Διοίκηση Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς και MSc στην Ανάλυση Επενδύσεων. Με την εντιμότητα και τις εξαιρετικές του γνώσεις, συνέβαλλε στο να πορευτούμε και να ανταπεξέλθουμε με επιτυχία στις μεγάλες κρίσεις που βιώσαμε, κατέχοντας τον τίτλο της εταιρείας με Low Credit Risk σύμφωνα με το FAIM Financial Assessment που πραγματοποιήθηκε ο οποίος ΕΥ Βελγίου. Διακρίνεται για την ομαδικότητα, δίνοντας απλόχερα τις γνώσεις του σε όλα τα τμήματα της εταιρείας. Όλοι μαζί μια γροθιά είναι ο Βασίλης.

Το Relocation Department, που πραγματικά είναι αστείρευτη πηγή υπηρεσιών, είναι υπό την δική μου αιγίδα με την συμπαράσταση της Ελένης Ιωάννου. Η Ελένη κατέχει πτυχίο στη Διοίκηση Επιχειρήσεων και πολυετή εμπειρία στον τομέα του Real Estate και Διαχείρισης Ακινήτων. Έχει επίσης εξαιρετικές διαπραγματευτικές ικανότητες. Είναι ανεκτίμητη η βοήθεια που προσφέρουμε στους πελάτες μας σε αυτόν τον κλάδο με την τεχνογνωσία που διαθέτει. Στοιχεί στην εύρεση της κατάλληλης κατοικίας που επιθυμούν οι πελάτες μας ικανοποιώντας κάθε τους επιθυμία. Είναι επικοινωνιακή και ο κάθε πελάτης νιώθει το ενδιαφέρον και την φροντίδα της, δίνοντας τους μια ευχάριστη πρώτη εμπειρία από την χώρα μας.

HR P: Ποιες ήταν οι προκλήσεις που αντιμετωπίσατε κατά τη διάρκεια της πανδημίας; Τι σας έχουν διδάξει;

Κ. Χρ.: Οι προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε εμείς και σχεδόν όλη η υφήλιος ήταν πολλές και εντελώς απρόσμενες. Η αβεβαιότητα της εξέλιξης της πανδημίας ήταν τρομακτική και φυσικά δεν υπήρχε ποτέ κάποια σκέψη σχετικά στο Disaster Recovery plan της εταιρείας μας. Με ψυχραιμία και εντελώς ενστικτωδώς, ενεργήσαμε άμεσα για να προστατεύσουμε τους δικούς μας ανθρώπους αρχικά. Η πρώτη μας μέριμνα ήταν να παραμείνει ασφαλές το προσωπικό της εταιρείας μας. Εφαρμόσαμε τα κατάλληλα μέτρα και διαδικασίες και επιδιώξαμε να κρατάμε το προσωπικό μας πλήρως ενημερωμένο. Θέλαμε να νιώσουν ασφάλεια και ότι η εταιρεία είναι η δεύτερή τους οικογένεια στηρίζοντας και προστατεύοντας τους όσο το δυνατόν περισσότερο. Στην συνέχεια, επικοινωνήσαμε στους πελάτες μας ότι έχουμε λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε και εκείνοι να νιώσουν ασφαλείς κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των υπηρεσιών. Ήταν απίστευτη η πρόκληση να είμαστε διαρκώς ενημερωμένοι σε παγκόσμιο επίπεδο προκειμένου να εκτελούνται απερίσπαστα και ομαλά οι διεθνείς μεταφορές και μετακινήσεις. Χάρη στη διορατικότητα και τις

προληπτικές ενέργειες του κυρίου Κοντορίνη, CIO της εταιρείας μας, μπορέσαμε άμεσα να συνεχίσουμε να εργαζόμαστε χωρίς να επισκεπτόμαστε το γραφείο κατά την διάρκεια των lockdown και των αυστηρών απαγορεύσεων, χωρίς διακοπή. Επίσης εφαρμόσαμε άμεσα τα virtual surveys, δηλαδή την εκτέλεση επισκέψεων στα σπίτια και στα γραφεία μέσω ίντερνετ, προκειμένου να αποφευχθεί η ανθρώπινη επαφή και συγχρόνως να συλλέξουμε τις απαραίτητες πληροφορίες για την οργάνωση της προσφοράς και της μεταφοράς. Αυτό που μας δίδαξε όλη αυτή η κατάσταση είναι ότι ενωμένοι είμαστε πιο δυνατοί. Αντλούμε δύναμη ο ένας από τον άλλον. Επίσης, πιστεύω ότι είναι σημαντικό να έχουμε την ευελιξία να προσαρμοζόμαστε. Είμαστε πολύ υπερήφανοι που τα καταφέραμε μαζί! Ενωμένοι!

HR P: Η Celebrity Movers πρωτοστατεί στον κλάδο σας. Θα θέλατε να μοιραστείτε μαζί μας περισσότερα για την επιτυχημένη πορεία σας και πώς το έχετε καταφέρει;

Παναγιώτης Ράπτης: Δεν υπάρχουν μυστικά σε αυτό. Η στρατηγική για μια επιτυχημένη πορεία είναι απλή. Έμφαση στην ποιότητα, λογικές τιμές, και ο πελάτης στο επίκεντρο. Σαν εταιρεία έχουμε αποφασίσει ότι δεν πρόκειται να κάνουμε εκπτώσεις σε κανένα από αυτά τα τρία. Στοχεύουμε πάντα η κάθε μετεγκατάσταση να είναι άψογη. Δεν θέλαμε να μετατραπούμε σε μια απόρρονη επεξεργασία που ο πελάτης αλλά και ο υπάλληλος θα αισθάνονται σαν ένα μικρό γραναζάκι μιας τεράστιας μηχανής. Έχουμε απόλυτο έλεγχο όλης της διαδικασίας της μεταφοράς και της μετεγκατάστασης από την ώρα που λαμβάνουμε μια ζήτηση μέχρι και την παράδοση και το μοναδικό μας μέλημα είναι να γίνουν όλα στην εντέλεια χωρίς να ανησυχεί για το παραμικρό ο πελάτης. Υπάρχει άμεση επικοινωνία με τον ίδιο πάντα καθώς και συνεχή ενημέρωση του. Δεν θα θέλαμε να πρέπει ο πελάτης μας να περιμένει μέρες προτού λάβει μια αυτοματοποιημένη απάντηση ή να καταφεύγει σε ένα τηλεφωνικό κέντρο για κάτι που λύνεται σε ένα λεπτό.

HR P: Σε ποιους τομείς εστιάζει η στρατηγική της εταιρείας σας; Σε τι δίνετε έμφαση;

Π. Ρ: Η έμφαση μας είναι στην ανάπτυξη της εταιρείας μας διατηρώντας πάντα την ποιότητα που μας διακρίνει. Προσφέροντας Global μεταφορές καθώς και υπηρεσίες μετεγκατάστασης, έχουμε το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της αγοράς διότι είμαστε ένα one stop global shop. Είναι σημαντικό να γνωρίζουν ότι με μια επικοινωνία σε ένα μονάχα σημείο επαφής οργανώνεται ολόκληρη η μετεγκατάσταση των στελεχών τους από την μια άκρη της γης έως την άλλη. Αυτό γίνεται ακόμη και όταν η Ελλάδα δεν εμπλέκεται! Είναι πράγματι αξιοσημείωτο ότι με ένα τηλεφώνημα, πραγματοποιείται όλη η μελέτη και οργάνωση της μετεγκατάστασης του στελέχους με την οικογένειά του. Η περιουσία των απαιτούμενων εγγράφων καθώς και η καθοδήγηση για την μετανάστευσή τους, η οργάνωση παραλαβή του υπαλλήλου και της οικογένειάς του για το ταξίδι γνωριμίας «look and see», το cultural training, η ανεύρεση οικίας και σχολείου, υπηρεσίες εγκατάστασης στο σπίτι, μεταφορά της οικοσκευής Door to Door με φορτηγό/από θάλασσα/αεροπορικά, και πληθώρα άλλων υπηρεσιών που παρέχουμε προκειμένου να έχουν μια σύντομη και ομαλή εγκατάσταση στην χώρα μας. Μία ευχάριστη εμπειρία ζωής από την εμπειρία ομάδας της Celebrity με την ίδια άριστη ποιότητα και τον επαγγελματισμό που μας διακρίνει. Βλέπουμε ότι όλο και περισσότεροι, οι

Ελληνικές εταιρείες έχουν τη δυνατότητα και την επιθυμία να αναπτύξουν παγκόσμια παρουσία. Θέλουμε να τους βοηθήσουμε σε αυτήν την πρόκληση. Να γνωρίζουν ότι έχουμε την εμπειρία, την τεχνολογία και το ανάλογο δίκτυο να κάνουμε το έργο τους πραγματικότητα τοποθετώντας τον κατάλληλο άνθρωπο στην επικείμενη θέση στον παγκόσμιο χάρτη. Ανάμεσα στο πελατολόγιό μας έχουμε πολλές πολυεθνικές εταιρείες, οι οποίες εδρεύουν στο εξωτερικό, και μας επιλέγουν γιατί μας εμπιστεύονται με το στρατηγικό πρόγραμμα που έχουν καταστρώσει στην παγκόσμια μετακίνηση των στελεχών τους «Global Mobility plan».

Είμαστε πολύ χαρούμενοι που είμαστε η πρώτη εταιρεία παγκοσμίως που λαμβάνει την DSP πιστοποίηση ποιότητας από την ΕΔΥ υπό την αιγίδα της FIDI (παγκόσμιος αναγνωρισμένος οργανισμός Μεταφορικών Εταιρειών) ως Destination Service Provider, aka Relocation. Είναι πολύ αυστηρή η αξιολόγηση καθώς και τα κριτήρια ποιότητας που καλύπτουν υπηρεσίες μετεγκατάστασης, προστασία δεδομένων, διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και πολιτική anti-bribery/anti-corruption.

HR P: Οι συνεργάτες σας βρίσκονται ανά την υφήλιο και σας εμπιστεύονται γνωρίζοντας ότι «βρίσκονται σε καλά χέρια». Με ποιον τρόπο η Celebrity Movers ξεχωρίζει στο παγκόσμιο ανταγωνιστικό περιβάλλον;

Χριστίνα Χρυσοβέργη: Ξεχωρίζουμε με την σταθερότητα μας στις αξίες μας καθώς και στην εταιρική μας δήλωση που εφαρμόζουμε εδώ και 35 χρόνια. Η προσωπική επαφή με τους πελάτες και συνεργάτες μας, η εστίαση μας στην απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη, η ανεύρεση της καλύτερης λύσης μεταφοράς και μετεγκατάστασης και ο επαγγελματισμός, η προσοχή και η φροντίδα σε όλα τα επίπεδα. Οι εταιρείες παγκοσμίως γνωρίζουν καλά ότι η Celebrity έχει αξίες, ήθος, εντιμότητα και υπευθυνότητα. Είναι αυτά τα στοιχεία που εκτιμάνε και με τα οποία έχουμε κερδίσει την εμπιστοσύνη τους.

HR P: Κλείνοντας, οι τεχνολογικές εξελίξεις έχουν επηρεάσει τις μετακινήσεις και τη μετεγκατάσταση;

Π. Ρ: Όταν οι άνθρωποι σκέφτονται την τεχνολογία συνήθως σκέφτονται τους υπολογιστές και το διαδίκτυο. Ωστόσο, η τεχνολογία έχει εφαρμογή σε πολλούς τομείς, πέρα των υπολογιστών, των προγραμμάτων και των εφαρμογών. Έτσι, όταν μιλάμε για νέα τεχνολογία στον κλάδο μας, πρέπει να εξετάσουμε τα πάντα, από εξειδικευμένα εργαλεία συσκευασίας έως το λογισμικό CRM. Εστιάζοντας στο τμήμα μου, μπορώ να πω χωρίς αμφιβολία ότι η τεχνολογία είχε και θα συνεχίσει να έχει βαθιές επιπτώσεις τόσο στους τομείς των μετακινήσεων όσο και των μετεγκαταστάσεων. Η πρόσδοση στο λογισμικό CRM και ERP για συγκεκριμένους τομείς σημαίνει ότι μπορούμε να παρέχουμε πιο αποτελεσματικές και εστιασμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας μειώνοντας το κόστος, φυσικά, χωρίς καμία επίδραση στην ποιότητα. Το γεγονός ότι οι συνεργάτες μας χρησιμοποιούν επίσης παρόμοιο λογισμικό μας επιτρέπει να βελτιώσουμε την εμπειρία των πελατών μας, διασφαλίζοντας ότι υπάρχει συνεχής ροή δεδομένων και ενημερώσεων ανά πάσα στιγμή.

Φυσικά, τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας δικτύου έχουν και τις προκλήσεις τους. Η κυβερνοασφάλεια είναι αναμφίβολα η μεγαλύτερη. Σε έναν διαδικτυακό κόσμο, το να διατηρούμε τα συστήματά μας και τα δεδομένα των πελατών μας ασφαλή είναι μία από τις κορυφαίες προτεραιότητές μας και μια ευθύνη που λαμβάνεται πολύ σοβαρά από όλα τα μέλη της ομάδας μας. ■



Your Trusted Global Mobility Partner since 1986

"Committed to providing the highest quality
moving and relocation services
internationally and throughout Greece"

Head Office: 102 Kapodistriou Ave, N. Ionia 14235, Athens, GREECE

Tel: (+30) 210 2720106-9 - Fax: (+30) 210 2720105 - contact@celebrity.gr - www.celebrity.gr