



# Hellenic Institute of Customer Service (HICS)

[WWW.CUSTOMERSERVICE.GR](http://WWW.CUSTOMERSERVICE.GR)



# Who we are..

## 01 About HICS

The Hellenic Institute of Customer Service (HICS) is a non profitable organization established in 2004, with the support of national and multinational companies as well as esteemed educational institutions.

## 02 Our Vision

To develop and promote the quality of service offered to the customer, citizen, consumer, both in the private and the public sector as well as the advancement of customer service culture in Greece.

## 03 HICS's aims:

- The creation and dissemination of specific knowledge in the area of Customer Service.
- The upgrading and advancement of Greek standards in service, for the people and the sector(s).
- The reward of the outstanding professionals in Customer Service in every sector or level.
- The adoption of the best international practices by co-operating with similar institutions and organizations established abroad and the exchange of best practices between the members.
- Personnel development in the field of customer service by Certification.



Quality Management System

In accordance to internationally accepted professional practices: ISO 9001:2015

**Events Planning, Educational Activities & Customer Service Awards.**

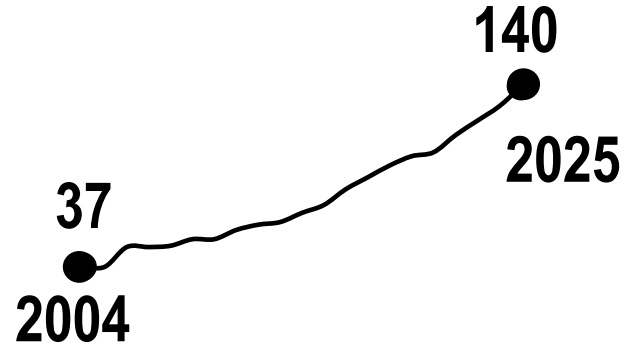
# Our Members



# Our Members



Membership Grow (2004-2025)



€50B total turnover (2023)

> 120K total # of employees

# The Board of Directors



**PRESIDENT**  
**Elina Nikaki**

Assistant General Manager,  
Head of Specialized  
Segments & Customer  
Excellence Sector,  
**EUROBANK S.A.**



**VICE PRESIDENT**  
**Antonis Avgeropoulos**

CEO,  
**NESPRESSO HELLAS**



**GENERAL SECRETARY**  
**Panagiotis Kyziridis**

Training & Development  
Senior Consultant,  
**RESPONSE S.A.**



**TREASURER**  
**Tania Pantazi**

Customer Care & Contact  
Center Business Development  
Director,  
**Όμιλος ΟΤΕ / COSMOTE**  
**eValue**



**MEMBER**  
**Xenia Kourtoglou**

Resilience Expert | Founder  
**FOCUS BARI**



**MEMBER**  
**Kostas Sigalos**

CEO,  
**GLOBAL LINK**



**MEMBER**  
**Eleanna Sgourof**

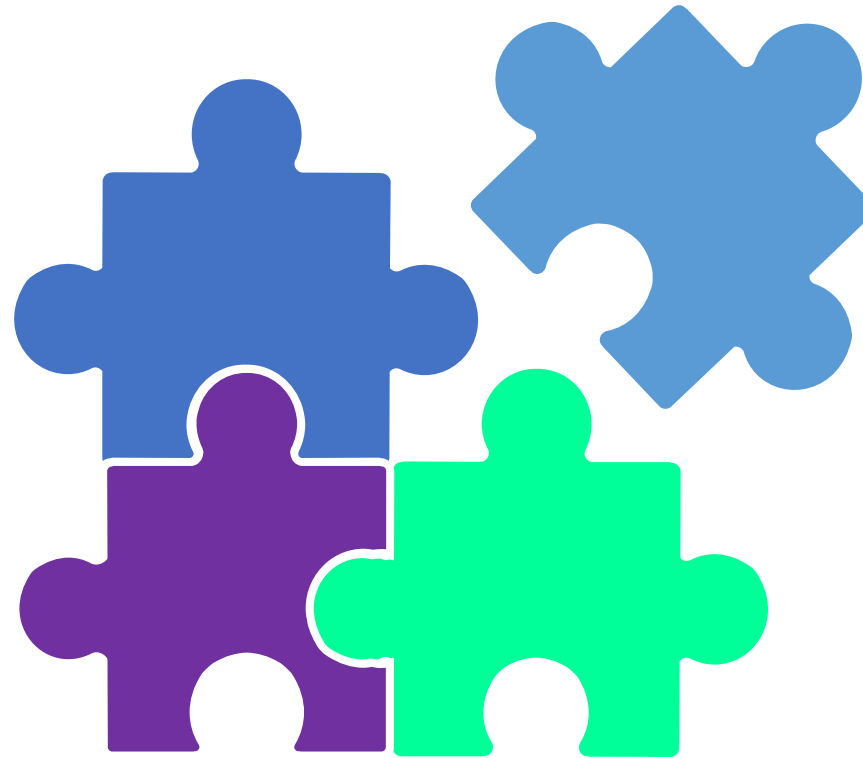
Business Development  
Manager,  
**YUBOTO**

# Strategic Pillars 2025-2026

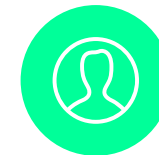
Training – Knowledge –  
Best Practices



Networking



Institutional Liaison  
for  
International  
Outreach



Awards – Recognition

# Annual Report 2025

## Knowledge Sharing

**31** WEBINARS/ WORKSHOPS  
**2.200** PARTICIPANTS

**3** EXECUTIVE EDUCATIONAL PROGRAMS WITH ALBA  
**90** PARTICIPANTS

**1** CUSTOMER SERVICE OPEN DAYS  
**890** PARTICIPANTS

## Corporate & Professional Development

**4** CS DAILY CONFERENCES  
**420** PARTICIPANTS

**1** CS Summit  
**230** PARTICIPANTS

**1** BEST PRACTICES CONFERENCE  
**200** PARTICIPANTS

## Networking

**8** CEOs' & MANAGERS' EVENTS  
**550** PARTICIPANTS

**1** NEW YEAR'S PIE CUTTING  
**160** PARTICIPANTS

**1** PRE-HOLIDAY NETWORKING PARTY  
**160** PARTICIPANTS

**9** CONFERENCES UNDER SPECIAL AUSPICE

## Recognition & Reward

**1** NATIONAL CUSTOMER SERVICE AWARDS  
**540+** PARTICIPANTS

**1** NATIONAL CUSTOMER SERVICE WEEK  
**108** COMPANIES & .... PARTICIPANTS!

## Institutional Liaison for International Outreach

**1** STRATEGIC PARTNERSHIP WITH ECCA



**63** ACTIVITIES  
**#10.000+** PARTICIPANTS

# Strategic Partnerships & Initiatives

Key Strategic Collaborations

2025-2026



Institutional Research with  
University of Piraeus



Association Partner

**EC  
CA** | European  
Customer  
Contact  
Alliance

Strategic Partnership



Digital Library Initiative

# MarketingWeek

Editorial Collaboration

➤ **Upcoming Activities 2026...**

# Best Practices in Customer Service Conference

Thursday, February 26, 2026 @OTEAcademy

BOUSSIAS  
events

σε συνεργασία με



## Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**Trust is the New Currency –  
Human Service in a Digital World**

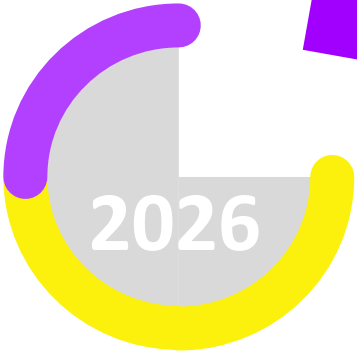


# Customer Service Open Days

March 9-13, 2026



# Educational Activities Workshops/ Webinars



**NEW**

**May  
2026**

**Diploma in  
Customer Service  
Management in  
the Digital Era**



## Certified Training with **ALBA**

- Management in the Digital Era & Agile and Scrum in Management
- AI Readiness Workshop
- Managing Different Generations of Employees and Customers
- Horizontal Competencies for Customer Service Management in the era of Flux
- Agile Coaching
- Design Thinking
- Ecosystem Thinking



Interactive Educational Training in collaboration with **Alba Graduate Business School**.

# National Initiatives in Customer Service



National Customer Service Week  
**October 2026**



National Customer Service Awards  
**December 2026**

# Websites & Social media



30.000 connections

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ... • You  
HELLENIC INSTITUTE OF CUSTOMER SERVICE  
4d • Edited •

Τεχνητή και Συναισθηματική Νοημοσύνη συστατικά της άψογης εξυπηρέτησης! ...more

19  
Εθνική Έβδομαδα Εξυπηρέτησης Πελατών  
Human Centric CS: Living with Human and artificial intelligence

+16



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

@user-nv4so4lnde • 232 subscribers • 72 videos

Σας καλωσορίζουμε στο διαδικτυακό τόπο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Π... >

facebook.com/pages/ΕΛΛΗΝΙΚΟ-ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ-ΠΕΛΑΤΩΝ-ΕΙ... and 2 more links

Customize channel Manage videos

Home Videos Live Playlists Community

Latest Popular Oldest

TOGETHER WE CELEBRATE 0:15

Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2024 51 views • 2 weeks ago

20 ΧΡΟΝΙΑ ΕΙΕΠ (2004 - 2024) 109 views • 3 months ago

Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2023 109 views • 3 months ago

Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2023 (CS WEEK 2023) 227 views • 3 months ago



4.366 followers

facebook.com/iniepCX

Αναζήτηση στο Facebook

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)

@iniepCX • 5 (11 οδολογήσεις) - Σύμβουλος επιχειρήσεων

Δείτε το βίντεο

youtube.com

Αρχική σελίδα Πληροφορίες Εκδηλώσεις Φωτογραφίες Περισσότερα

Σας αρέσει Μήνυμα

Ρωτήστε τη Σελίδα ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (Ε.Ι.Ε.Π.)

Τιού βρίσκεστε; Ερώτηση

Τιού είναι το κωδικό Αστυνομίας της επιχείρησής σας; Ερώτηση

Δημοσκόπηση

Φωτογραφία/βίντεο Κοινοποίηση παρουσίας

ΚΑΡΦΙΤΣΙΜΕΝΗ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ



[www.customerservice.gr](http://www.customerservice.gr)



[www.csawards.gr](http://www.csawards.gr)



[www.csweek.gr](http://www.csweek.gr)

# Executive Team



**Maria Karadeli**

Senior Manager



**Mihalis Pontikos**

Business  
Development Manager



**Anastasia Georgopoulou**

Operations Executive



**Konstantinos Dermatas**

Members' Facilitator

# CX Summit

Wednesday, January 28, 2026 @OTEAcademy

BOUSSIAS  
events presents

# CX Summit

## Real Connections in an Automated World

Τετάρτη, 28 Ιανουαρίου 2026  
Αμφιθέατρο OTEAcademy

Η εμπειρία πελάτη σχεδιάζεται πλέον σε περιβάλλοντα όπου η τεχνολογία επιταχύνει, τα δεδομένα πολλαπλασιάζονται και τα journeys περιπλέκονται. Οι αυτοματισμοί αυξάνουν την απόδοση, θέτοντας όμως νέα ερωτήματα όπως:

- ✓ Ποιος έχει (πλέον) τον έλεγχο της εμπειρίας;
- ✓ Πώς εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη μέσα από νέα flows και πλατφόρμες;
- ✓ Τι σημαίνει "loyalty" όταν όλα αλλάζουν;

Το πλέον διαχρονικό συνέδριο για το Customer Experience στην Ελλάδα επιστρέφει και αναδεικνύει το CX ως επιχειρησιακό σύστημα, αλλά και ως ανθρώπινη ευθύνη.



Wishing you a wonderful  
conference experience!





Thank You!



[WWW.CUSTOMERSERVICE.GR](http://WWW.CUSTOMERSERVICE.GR)