



Αποτελεσματικά Εργαλεία για Παραγωγικότητα

Φεβρουάριος 2010





Περιεχόμενα

- Εμείς ποιοι είμαστε ; Το Οραμά μας και η Αποστολή μας
- Οι υπηρεσίες μας
- Οι πελάτες μας
- Τα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα
- Οι συνεργάτες μας



Εμείς ποιοι είμαστε ;

Είμαστε ένα Γραφείο Συμβούλων, με παρουσία στην Ελληνική τη Κυπριακή και την Ξένη αγορά πάνω από 15 χρόνια. Παρέχουμε συμβουλευτικές υπηρεσίες σε Θέματα Επιχειρηματικής αριστείας και Διοίκησης



Το Οραμά μας

Οι Πελάτες μας να είναι οι πιο ανταγωνιστικοί και να επιτυγχάνουν συνεχώς διακρίσεις μέσω των αξιόπιστων συμβουλών και των συστημάτων διοίκησης που σχεδιάζουμε για εκείνους



Η Αποστολή μας

Να παρέχουμε συμβουλευτικές υπηρεσίες σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς σε θέματα Διοίκησης Ποιότητας, Επιχειρηματικής Αριστείας, Υποδομές Εξυπηρέτησης Πελατών, Management, Διαχείριση και Ανάπτυξη Προσωπικού, Μέτρηση Απόδοσης και παρόμοιους τομείς

Οι υπηρεσίες μας (1)

A. Συμβουλευτικές υπηρεσίες

Εφαρμογή μοντέλων επιχειρηματικής αριστείας (EFQM, Ελληνικό Μοντέλο)	Εφαρμογή του μοντέλου Επιχειρηματικής ΗΘΙΚΗΣ EBEN Gr	Performance Management Systems
Διοίκηση Ανθρωπίνου Δυναμικού	Σύστημα 5S	Balanced Scorecard
Εφαρμογή του Προτύπου INVESTORS IN PEOPLE / IIP	Πρακτικά εργαλεία Διοίκησης	Συστήματα διαχείρισης παραπόνων πελατών
Αξιολογήσεις συστημάτων Διοίκησης		

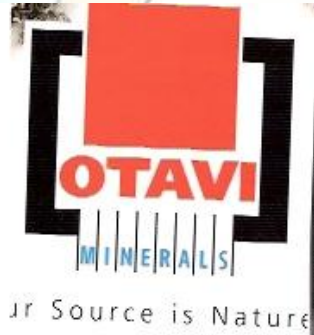
Οι υπηρεσίες μας (2)

B. Οι εκπαιδευτικές μας υπηρεσίες

Βασικές αρχές Management	Διοίκηση Επιχειρηματικής Αριστείας	Η γυναίκα στο χώρο των επιχειρήσεων
Διοίκηση και ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού	5S	Μοντέλο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN Gr
Εξυπηρέτηση Πελατών	Διαχείριση απόδοσης, στοχοθεσία- Benchmarking	Ανάπτυξη καναλιών και εσωτερικής επικοινωνίας
Ανάπτυξη επιτυχών διαπροσωπικών σχέσεων	Στρατηγικός σχεδιασμός και εργαλεία παρακολούθησης	



Οι Πελάτες μας (1)



Οι Πελάτες μας (2)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡ



IBECO®



INTERLIFE
INSURANCE COMPANY LTD

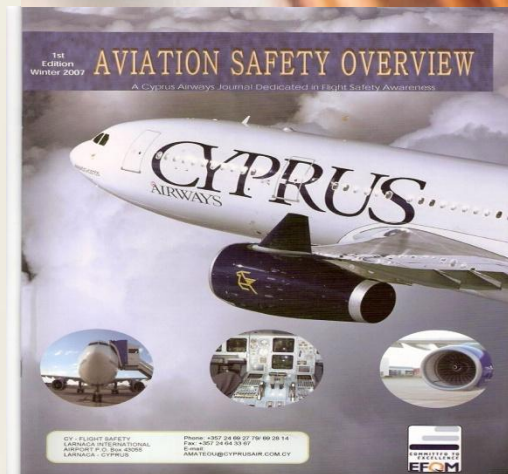
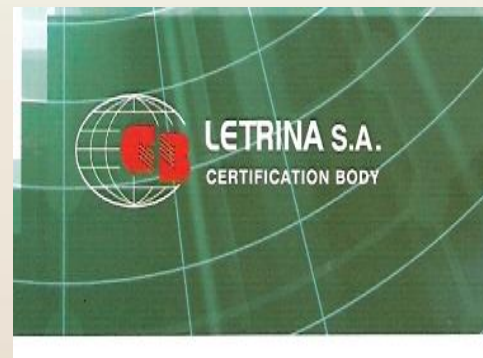


ΧΑΛΚΟΡ



ΕΛΛΗΝΟΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
HELLENIC AMERICAN UNION

ΜΑΓΣΑΛΙΑΣ 22, 106 80 ΑΘΗΝΑ 22 MASSALIAS ST. 106 80 ATHENS, GREECE





Τα ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα

Η πολύ μεγάλη πείρα μας στα θέματα των υπηρεσιών μας
Που μεταφράζεται σε πρακτικές εφαρμογές και
βελτιστοποίηση απόδοσης

Η τήρηση των δεσμεύσεών μας

Η ικανότητα ανάπτυξης σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με
τους πελάτες μας

Η ευελιξία και η ικανότητα προσέγγισης των ανθρώπων
του συνεργαζόμενου Οργανισμού



Οι συνεργάτες μας

Το Γραφείο Συμβούλων EUROEXCELLENCE έχει ως Επικεφαλής τους κ.κ. Αντώνη Σπανό και Αγγελική Δημαράτου, και παράλληλα διατηρεί μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας με ικανούς και έμπειρους εξωτερικούς συνεργάτες όπως οι κ. Τζελίνα Καρελλά, Ντορίνα Αμωράτη, Βασίλης Κολλάτος, κ.ά..



ΑΝΤΩΝΗΣ ΣΠΑΝΟΣ

- Μαθηματικός ΑΠΘ, αναλυτής HY Control Data, MSc Mgt Troy State,
- Management Financial companies LOMA Atlanta Georgia, Insurance management LIMRA, trained LUTC trainer.

- Επικεφαλής αξιολογητής EFQM, επίσημος εκπαιδευτής για Ελλάδα και Κύπρο
- Πιστοποιημένος Business Excellence Expert European Union
- Επικεφαλής επιθεωρητής European Business Ethics Network (EBEN)
- Συγγραφέας 2 βιβλίων βραβευμένος από τον Πρόεδρο της Βουλής των Ελλήνων
- Σύμβουλος έτους 2000
- Τ. Σύμβουλος ποιότητας ΣΕΒ
- Προσκεκλημένος εισηγητής Πανμιο Πειραιώς



ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΔΗΜΑΡΑΤΟΥ,

Partner, BA Business Administration, MBA in HR

- Επικεφαλής Αξιολογήτρια για το μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM
- Επικεφαλής Αξιολογήτρια για το μοντέλο Επιχειρηματικής Ηθικής EBEN Gr
- Investors in People Adviser
- Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια για θέματα Management
- Πιστοποιημένη σε θέματα διαχείρισης Ποιότητας από τον EUROPEAN QUALITY ORGANIZATION/EQO (Quality Systems Manager)

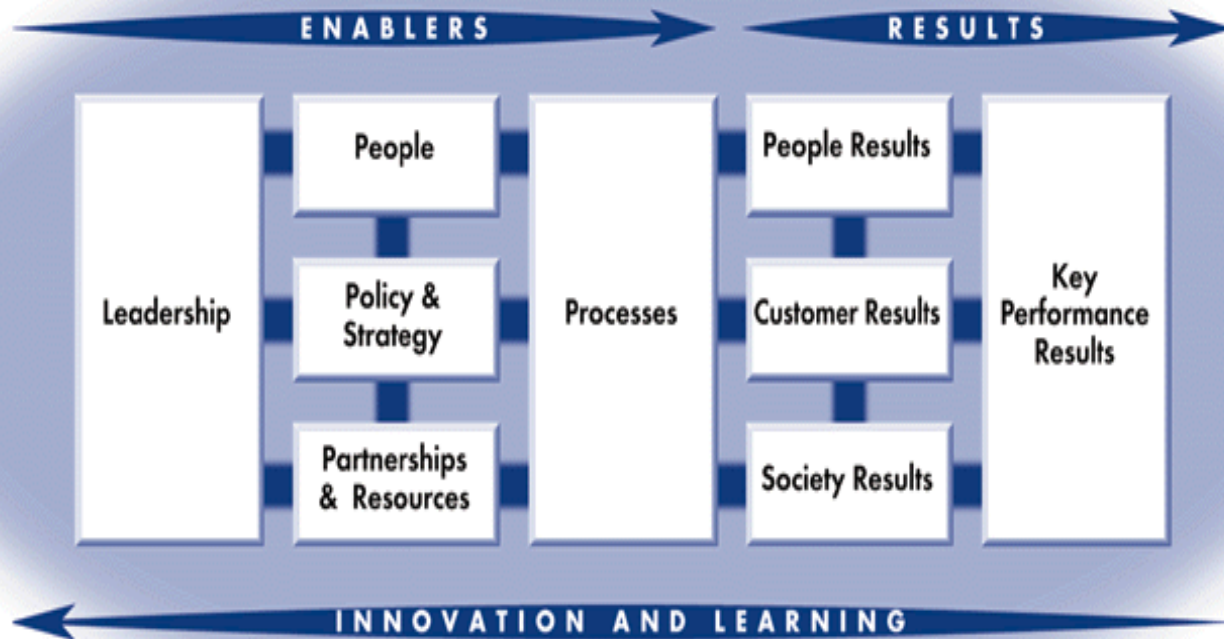


ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ, σας παρουσιάζουμε κάποια από τα θέματα της ειδικότητάς μας όπως πχ.:

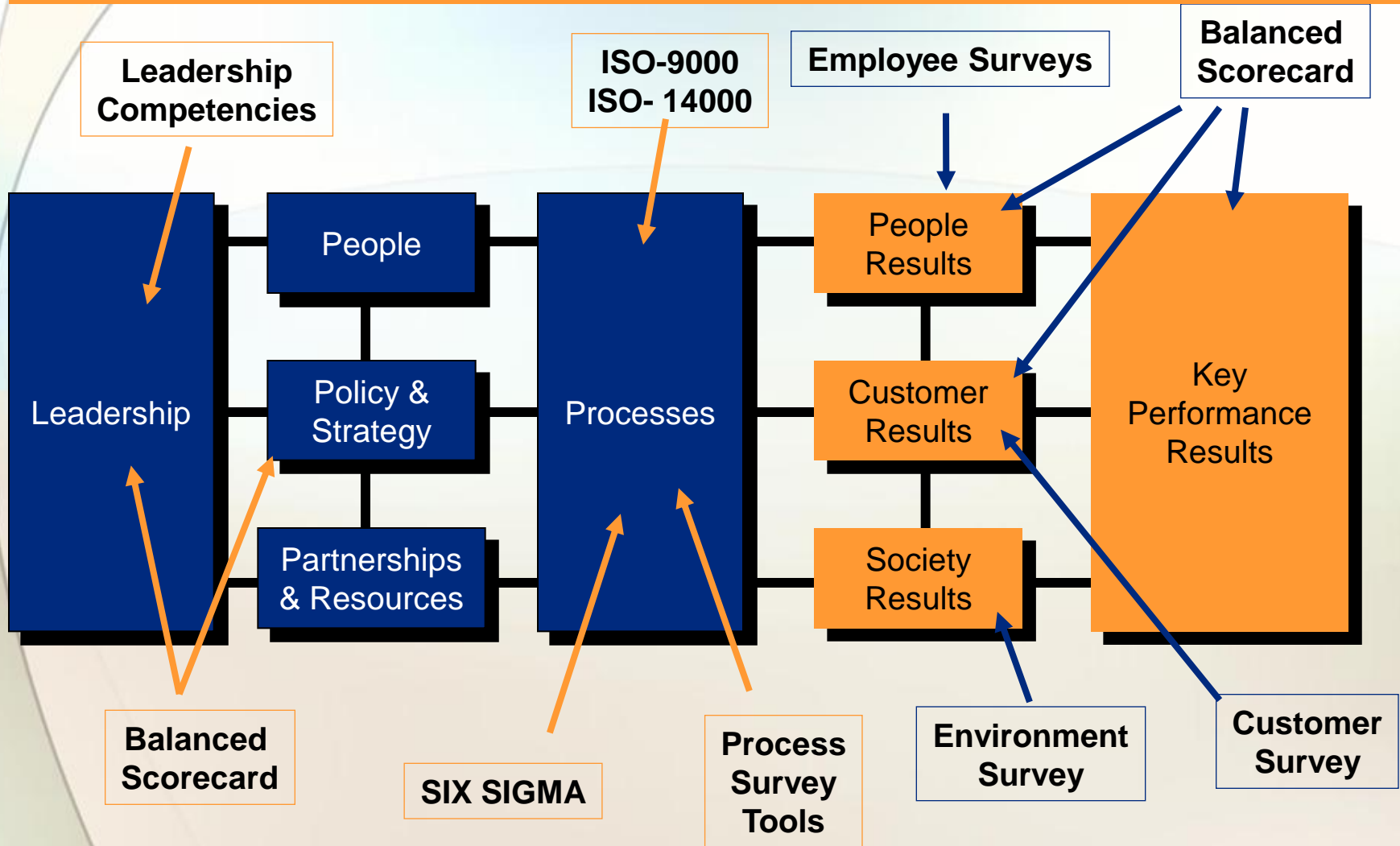
- 1. ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ EFQM**
- 2. ΠΡΟΤΥΠΟ INVESTORS IN PEOPLE**
- 3. ΜΟΝΤΕΛΟ EBEN Gr**

κ.λπ.

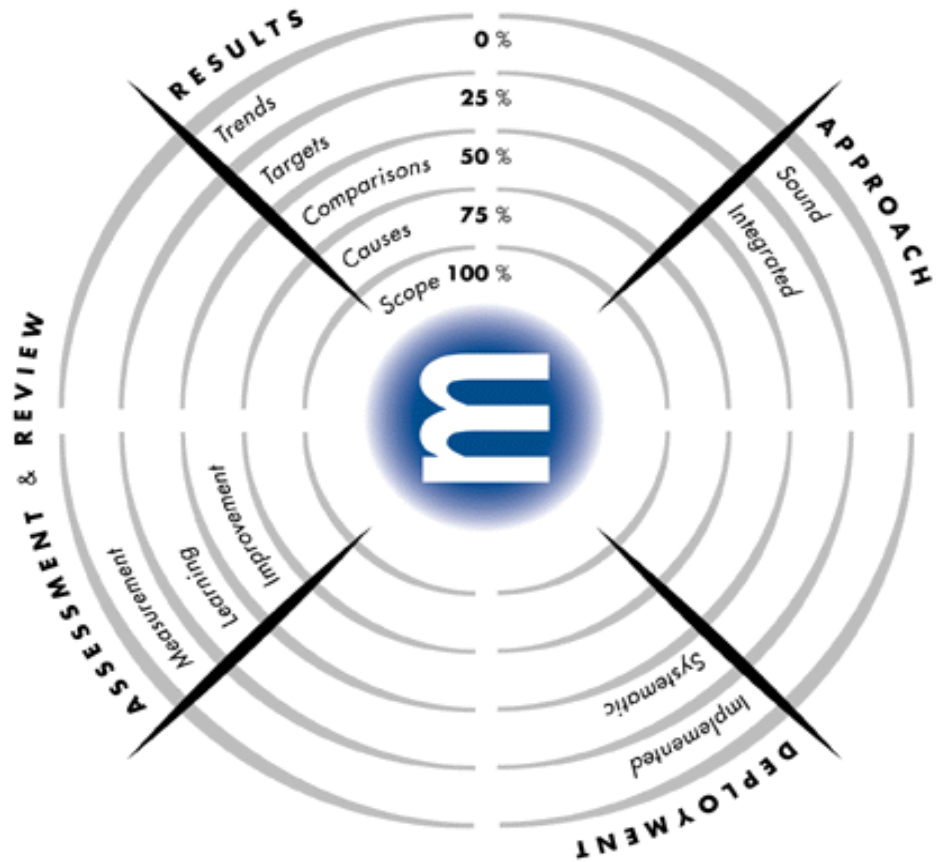
Το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM



Η συμβατότητα του Μοντέλου με άλλα εργαλεία του Management



RADAR-Logic



Results – Αποτελέσματα
Approach - Προσέγγιση
Deployment - Ανάπτυξη & Εφαρμογή
Assessment - Αξιολόγηση **Review** - Ανασκόπηση

Τα Επίπεδα
Επιχειρηματικής
Αριστείας-
EFQM

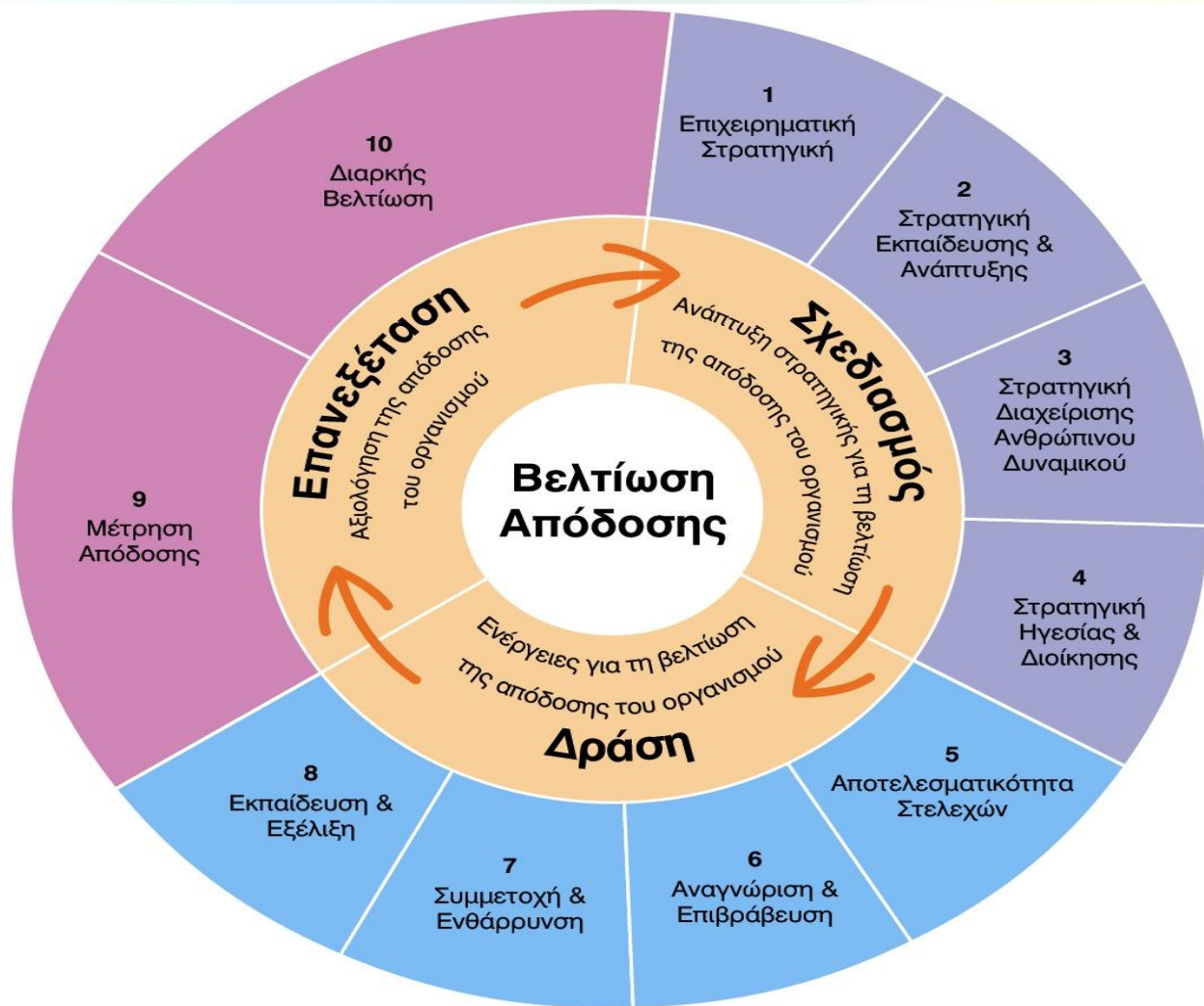


EFQM
Levels of
Excellence

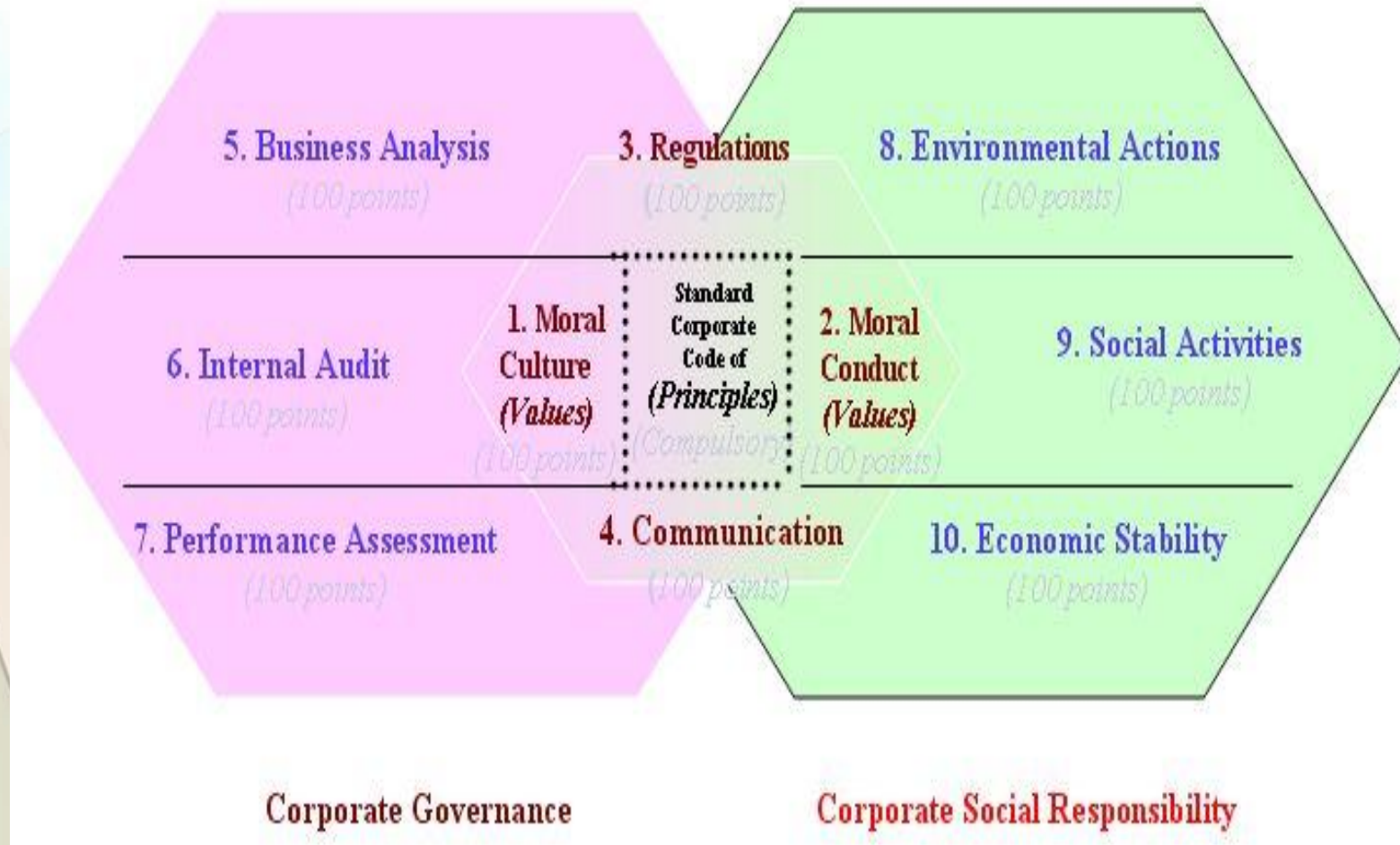
Τα τρία επίπεδα διάκρισης



ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ INVESTORS IN PEOPLE



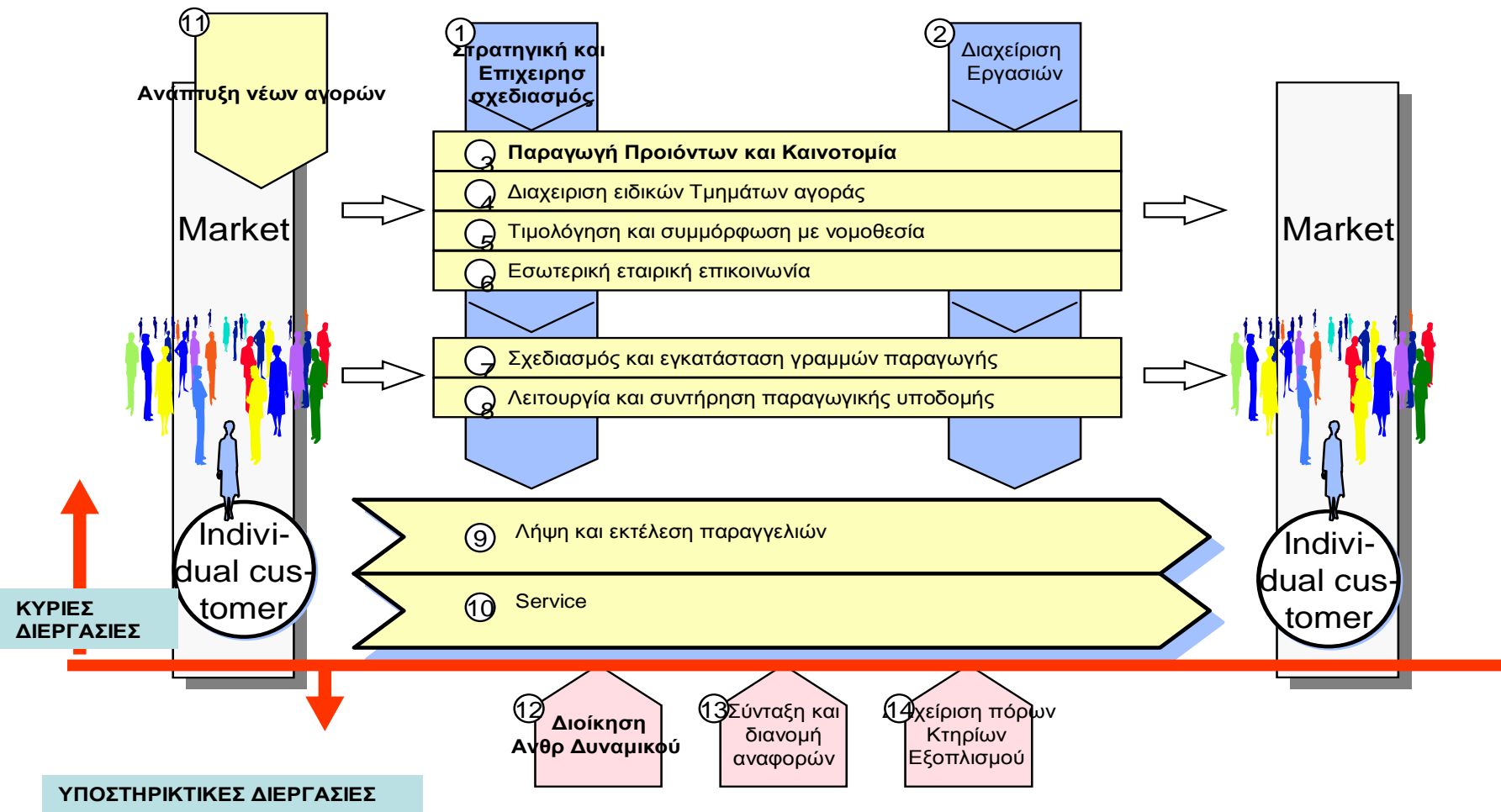
TO European Business Ethics Network MODEL



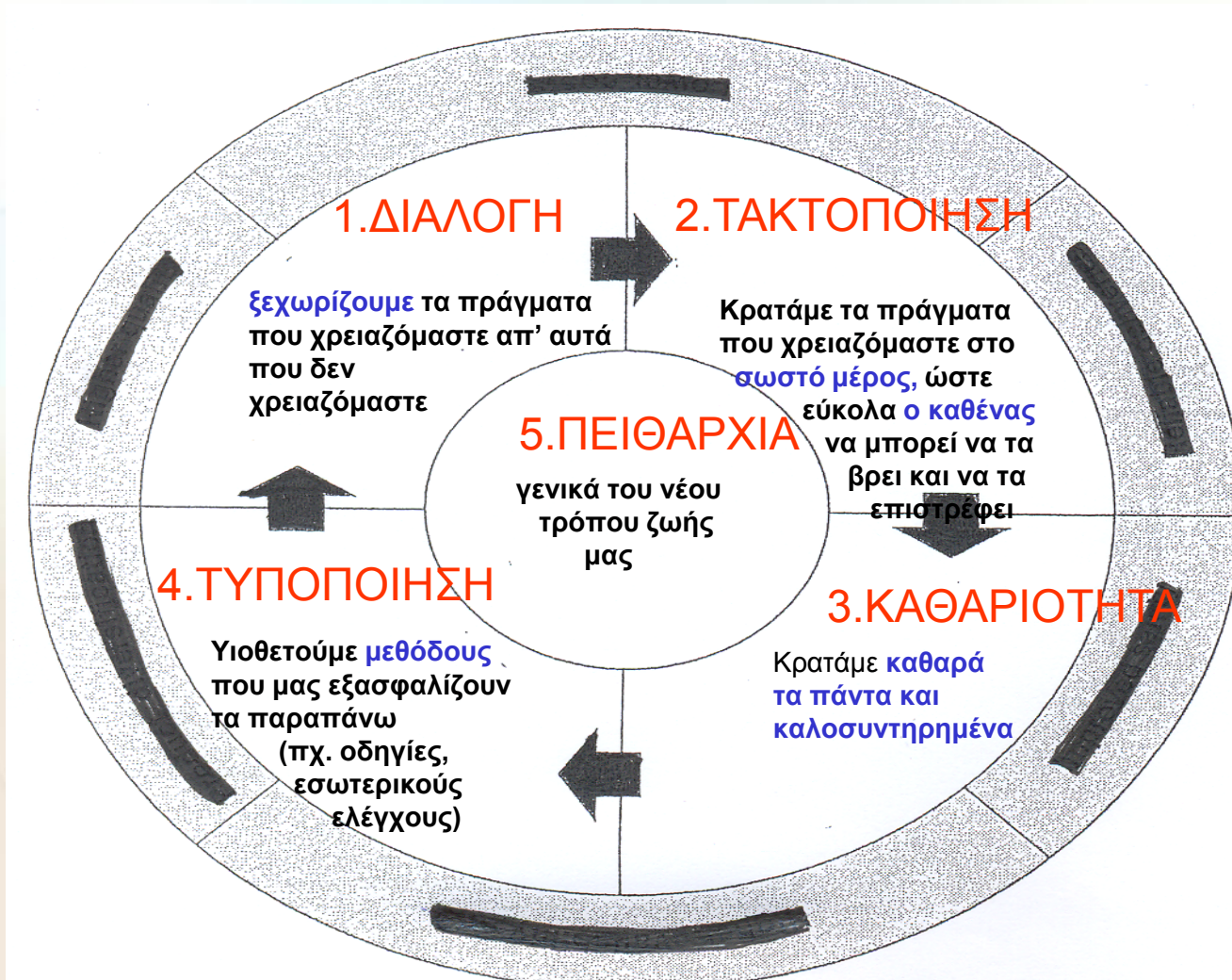
Χάρτης Στρατηγικής της ΙΚΑ (Balanced Scorecard)








Χάρτης Κρίσιμων Διεργασιών εταιρίας



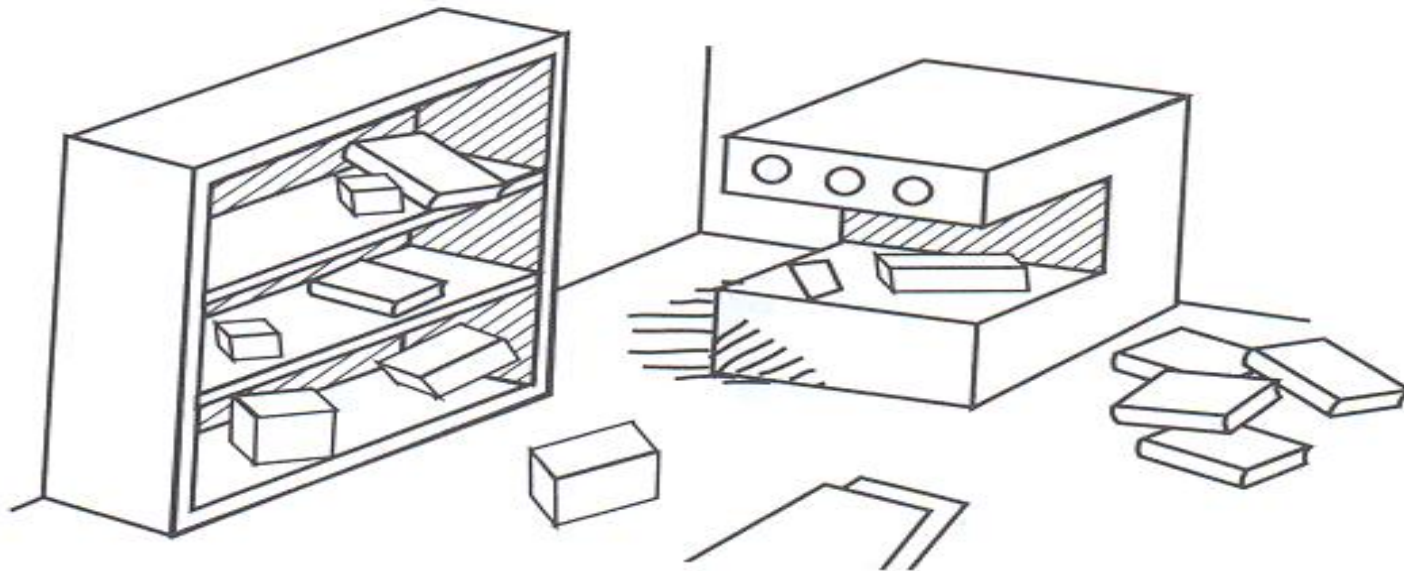
Τα πέντε στάδια του 5S :



Διαγραμμίσεις χώρων παραγωγής

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΧΡΩΜΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΗΣΗ
		Μπλε	Χώρος αποθήκευσης εξερχομένων
		Πράσινο	Χώρος αποθήκευσης εισερχομένων
		Κόκκινο	Χώρος αποθήκευσης scrap
			
		Κίτρινο	Διαγραμμίσεις μηχανών, διαδρόμων διέλευσης εργαζομένων, Θέσεων κάδων, Περονοφόρων
		Ασπρες Ρίγες	Οριοθέτηση περιοχών που πρέπει να μένουν ελεύθερες (έξοδοι κινδύνου κλπ)
		Κόκκινες Ρίγες	Οριοθέτηση περιοχών υψηλού κινδύνου σε συνδυασμό με αντίστοιχη σήμανση

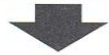
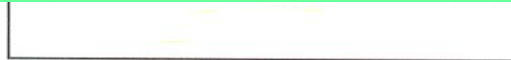
Σ' αυτούς τους δύο ανοικτούς πάγκους εργασίας, τα απαραίτητα είναι μαζί μ' αυτά που δεν χρειάζονται



1ο ΒΗΜΑ : ΞΕΧΩΡΙΖΟΥΜΕ ΜΕ ΚΟΚΚΙΝΕΣ ΚΑΡΤΕΣ (RED-TAGS) ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΣΤΕ, ΑΠ' ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΔΕΝ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΣΤΕ

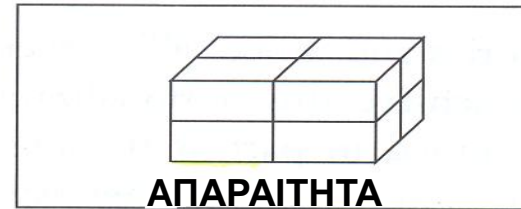


2οΒΗΜΑ: ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΧΩΡΟ* ΣΥΝ.ΜΑΞΙΛΑΡΙ, ΌΛΑ ΤΑ ΚΟΚΚΙΝΙΣΜΕΝΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

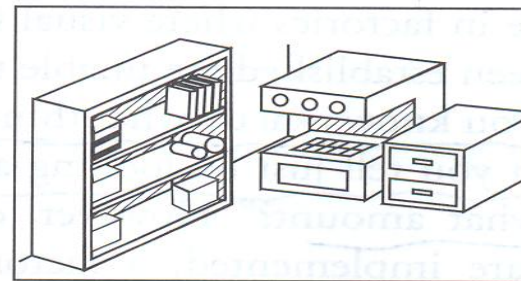


3οΒΗΜΑ : ΑΥΤΑ ΔΙΑΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΕ: 1οv. Ο,ΤΙ ΔΕΝ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΣΤΕ ΚΑΘΟΛΟΥ, ΚΑΙ ΑΠΑΛΛΑΣΣΟΜΑΣΤΕ ΑΠ΄ΑΥΤΑ

2οv . ΌΛΑ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ, ΕΙΤΕ ΑΠΟΘΗΚΕΥΟΝΤΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΑ, ΕΙΤΕ ΠΑΡΑΜΕΝΟΥΝ ΣΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΧΩΡΟ, ΓΙΑ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



4οΒΗΜΑ: ΒΕΛΤΙΩΝΟΥΜΕ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΣ (τα ταξινομούμε..)
5οΒΗΜΑ: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΟΥΜΕ ΤΟ ΠΟΥ ΘΑ ΤΟΠΟΘΕΤΗΘΟΥΝ,ΤΟ ΠΟΣΑ ΧΡΕΙΑΖΟΜΑΣΤΕ, ΦΤΙΑΧΝΟΥΜΕ ΕΤΙΚΕΤΕΣ, ΤΑΜΠΕΛΕΣ, ΕΠΙΓΡΑΦΕΣ.....





Αριστοξένου 4, 116 35 Αθήνα

emails : dimarat @otenet.gr
spanta @ath.forthnet.gr

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

τηλ. & fax : 210 – 7660503

κιν. Αντ. Σπανού : 6945828282 0035799113996

Κιν. Αγγ. Δημαράτου : 6945996479