



ελληνική εταιρία διοίκησης επιχειρήσεων

EFQM

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ*

ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ – EFQM



Πώς μπορείτε να δημιουργήσετε

Πάθος και Δέσμευση στην επιχείρησή σας;



Πώς μπορείτε να **Σχεδιάσετε και να Καταγράψετε την πρόοδό σας** στο ταξίδι προς την Επιχειρηματική Αριστεία;



Πώς μπορείτε να **συγκριθείτε**

με τις καλύτερες επιχειρήσεις στην Ευρώπη;

Βελτιώστε την Ανταγωνιστικότητά σας
μέσα από την Επιχειρηματική Αριστεία

* ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ - ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ

* ΜΕΓΑΛΕΣ - ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

* ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Το EFQM, είναι μη κερδοσκοπικός οργανισμός και αποτελεί για περισσότερα από 20 χρόνια κομβικό σημείο συνάντησης των άριστων επιχειρήσεων και οργανισμών με διεθνή προσανατολισμό, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τον κλάδο τους. Το EFQM, με περισσότερα από 700 μέλη επιχειρήσεις και οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα αντλεί και μοιράζεται με τα μέλη του τις Καλύτερες Επιχειρηματικές Πρακτικές μέσω πρωτοποριακών δραστηριοτήτων

με τη συμμετοχή ανώτατων στελεχών από ολόκληρο τον κόσμο. Το EFQM είναι ο δημιουργός του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM (EFQM Excellence Model) και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM Excellence Award). Το EFQM σε κάθε Ευρωπαϊκή χώρα διατηρεί Εθνικό Εταίρο – National Partner Organization (NPO) ενώ σημειώνεται ότι για την Ελλάδα τον επίσημο αυτό ρόλο κατέχει η ΕΕΔΕ.

EFQM ■ Shares what works.

Η Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ) ιδρύθηκε το 1962. Είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των σύγχρονων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του Management σε κάθε συλλογική προσπάθεια τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση. Η ΕΕΔΕ αριθμεί σήμερα περίπου 3.000 μέλη, από τα οποία τα 400 περίπου είναι επιχειρήσεις και οργανισμοί, ενώ τα υπόλοιπα είναι φυσικά πρόσωπα, κυρίως ανώτατα και ανώτερα διευθυντικά στελέχη, επιχειρηματίες, καθηγητές Πανεπιστημίων κ.ά. Εκτός από τα κεντρικά γραφεία της Αθήνας, λειτουργούν Περιφερειακά Τμήματα της ΕΕΔΕ στη Μακεδονία, την Πελοπόννησο και Δυτική Ελλάδα, την Κρήτη και τη Θεσσαλία. Το Δεκέμβριο του 2004, με πρωτοβουλία της ΕΕΔΕ και της Ομοσπονδίας Εργοδοτών & Βιομηχάνων (ΟΕΒ), ιδρύθηκε η «Κυπριακή Εταιρία Ανάπτυξης Διοικήσεως Επιχειρήσεων» (ΚΕΑΔΕ) και στην Αγγλική γλώσσα «Cyprus Management Association» (CMA), σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Η Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ)

πα, κυρίως ανώτατα και ανώτερα διευθυντικά στελέχη, επιχειρηματίες, καθηγητές Πανεπιστημίων κ.ά. Εκτός από τα κεντρικά γραφεία της Αθήνας, λειτουργούν Περιφερειακά Τμήματα της ΕΕΔΕ στη Μακεδονία, την Πελοπόννησο και Δυτική Ελλάδα, την Κρήτη και τη Θεσσαλία. Το Δεκέμβριο του 2004, με πρωτοβουλία της ΕΕΔΕ και της Ομοσπονδίας Εργοδοτών & Βιομηχάνων (ΟΕΒ), ιδρύθηκε η «Κυπριακή Εταιρία Ανάπτυξης Διοικήσεως Επιχειρήσεων» (ΚΕΑΔΕ) και στην Αγγλική γλώσσα «Cyprus Management Association» (CMA), σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας - EFQM Excellence Model

...Ανακαλύψτε το Μυστικό περισσότερων από 30.000 κορυφαίων επιχειρήσεων



Πρόκειται για το πιο διαδεδομένο επιχειρησιακό πλαίσιο στην Ευρώπη το οποίο έχει ήδη εφαρμοστεί από τους 15 μεγαλύτερους οργανισμούς και άλλους 30.000 μεγάλους και μικρομεσαίους οργανισμούς σε ολόκληρη την Ευρώπη. Ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος, τη δομή ή την ωριμότητα, το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM αποτελεί ένα πρακτικό εργαλείο που βοηθά όλες τις επιχειρήσεις να εντοπίσουν τα ισχυρά τους σημεία και τις περιοχές που επιδέχονται βελτίωση. Το Μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τις επιχειρήσεις με διάφορους τρόπους. Ενδεικτικά, μπορεί να λειτουργήσει ως:

- ◆ εργαλείο **αυτο-αξιολόγησης**
- ◆ μέσο **Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmarking)** με άλλες επιχειρήσεις
- ◆ οδηγός για τον **εντοπισμό περιοχών** που επιδέχονται βελτίωση
- ◆ βάση για ένα **κοινό επιχειρηματικό λεξιλόγιο και τρόπο σκέψης**
- ◆ βελτίωση της **δομής** του διοικητικού συστήματος της επιχείρησης



Η μεθοδολογία RADAR®

Στο επίκεντρο του Μοντέλου βρίσκεται η μεθοδολογία που είναι γνωστή ως RADAR. Το RADAR® αποτελείται από τέσσερα στοιχεία:

Αποτελέσματα (**Results**), Προσέγγιση (**Approach**), Εφαρμογή (**Deployment**), Αξιολόγηση και Αναθεώρηση (**Assessment & Review**).

Τα Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας - EFQM Levels of Excellence

Στόχος: Η βελτίωση της Ανταγωνιστικότητας...



Ο θεσμός των Επιπέδων Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM κατευθύνει με οργανωμένο τρόπο προς την επίτευξη των υψηλότερων επιπέδων Αριστείας, κινητοποιώντας και ενθαρρύνοντας τη συστηματική βελτίωση των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, θέτει ορόσημα και επισημαίνει τη διαρκή πρόοδο και ωριμότητα στους συμμετόχους της επιχείρησης –το προσωπικό, τους προμηθευτές και τους πελάτες. Επίσης, θέτει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος τη μάθηση και την εκπαίδευση.

Υπάρχουν τρία ξεχωριστά επίπεδα Διάκρισης βάσει του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM:

- **Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία** (*Committed to Excellence*)
- **Αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία** (*Recognised for Excellence*)
- **Ευρωπαϊκό Βραβείο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM** (*EFQM Excellence Award*)

Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία COMMITTED TO EXCELLENCE



Committed to excellence

Δημιουργήστε Πάθος και Δέσμευση...

Το επίπεδο αυτό έχει σχεδιαστεί για επιχειρήσεις (Ιδιωτικού & Δημοσίου Τομέα) και επιχειρησιακές μονάδες που βρίσκονται στο ξεκίνημα του ταξιδιού τους προς την Επιχειρηματική Αριστεία. Στην περίπτωση αυτή η έμφαση δίνεται στη **δημιουργία πάθους και δέσμευσης** μεταξύ όλων των συμμετόχων (stakeholders), προκειμένου να επιτευχθεί η κατάλληλη ευκαιρία για την έναρξη των δραστηριοτήτων βελτίωσης. Το συγκεκριμένο επίπεδο βοηθά τις επιχειρήσεις να διευρύνουν με απλό και πρακτικό τρόπο τη γνώση και την εμπειρία βάσει του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM και της λογικής RADAR. Το επίπεδο αυτό ακολουθεί μια διαδικασία δύο φάσεων.

1. Αυτοαξιολόγηση: Το πρώτο στάδιο αφορά την αξιολόγηση του οργανισμού σύμφωνα με τα 9 κριτήρια του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM, προκειμένου να γίνει κατανοητός ο βαθμός απόδοσης. Στη συνέχεια, απαιτείται να χρησιμοποιηθούν τα συμπεράσματα από την αξιολόγηση, ώστε να τεθούν προτεραιότητες και να σχεδιαστούν οι ενέργειες σχετικά με τις ευκαιρίες για βελτίωση που επισημάνθηκαν.
2. Επιτόπια Επίσκεψη (Site Visit): Σε αυτό το στάδιο οι οργανισμοί καλούνται να επιδείξουν την επιτυχή ανάπτυξη 3 τουλάχιστον βελτιωτικών δράσεων (projects), βάσει των αποτελεσμάτων της αυτό-αξιολόγησης που έχει προηγηθεί. Η επιτόπια επίσκεψη διεξάγεται από εξουσιοδοτημένους και εκπαιδευμένους από την ΕΕΔΕ και το EFQM ανεξάρτητους Επικυρωτές (Validators).

Συνολικά η διαδικασία διαρκεί 6-9 μήνες από την ημερομηνία υποβολής της Αίτησης Συμμετοχής.

Πρακτικές πληροφορίες

- ❖ Οι αιτούμενοι αξιολογούνται σύμφωνα με μεθοδολογία RADAR
- ❖ Οι αιτούμενοι που ολοκληρώνουν τις ενέργειες βελτίωσης είναι επιτυχημένοι και λαμβάνουν τη σχετική Διάκριση
- ❖ Οι επιτυχημένοι οργανισμοί λαμβάνουν σχετική Βεβαίωση και ένα λογότυπο
- ❖ Οι επιτυχημένοι οργανισμοί έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τα διακριτικά σήματα τα σχετικά με τη Διάκριση στο επικοινωνιακό και προωθητικό υλικό τους
- ❖ Η Διάκριση έχει ισχύ 2 ετών από τη στιγμή της επιτόπου επίσκεψης
- ❖ Μετά από ενάμισι χρόνο το μέγιστο, από την ημερομηνία της Διάκρισης, οι οργανισμοί μπορούν να επανυποβάλουν αίτηση σε αυτό το επίπεδο με μειωμένο κόστος συμμετοχής ώστε να επαναλάβουν τη διαδικασία ανανεώνοντας ταυτόχρονα τη Διάκρισή τους για ακόμα δύο χρόνια.

Η Αναφορά Επικύρωσης – Validation Report

- ❖ Οι περισσότερες επιχειρήσεις πιστεύουν πως αποτελεί το σημαντικότερο πλεονέκτημα της διαδικασίας
- ❖ Πρόκειται για έγγραφο 6 σελίδων, το οποίο παρέχει βασικά μηνύματα για την εφαρμογή των ενεργειών βελτίωσης και το οποίο διαμορφώνεται βάσει των στοιχείων της μεθοδολογίας RADAR
- ❖ Προετοιμάζεται από ανεξάρτητους εξουσιοδοτημένους και εκπαιδευμένους Validators - Επικυρωτές, που επιλέγονται από ομάδα εμπειρών μάντζερ και ειδικών.

Τι λένε επιχειρήσεις που έχουν συμμετάσχει...

«Η όλη διαδικασία αυτό-αξιολόγησης της μονάδας, επιλογής και ολοκλήρωσης των έργων αλλά και η ίδια η αξιολόγηση στο site visit ήταν μια μοναδική εμπειρία. Με τη χρήση του Μοντέλου και τη λογική του RADAR θα αναβαθμιζόμαστε συνεχώς και θα εμπεδώσουμε κουλτούρα ποιότητας»

«Το πρόγραμμα Committed to Excellence, εκτιμώ ότι είναι άριστα δομημένο και επιτρέπει στον υποψήφιο οργανισμό, εφόσον ασχοληθεί συστηματικά με τα προγράμματα που θα επιλέξει, να οδηγηθεί τμηματικά και σταθερά σε υψηλά επίπεδα υπεροχής»

«Είμαστε πεπεισμένοι ότι συμμετέχοντας στο EFQM προσδίδουμε στην εταιρία και τους ανθρώπους μας, σοβαρά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και αξιόλογη προστιθέμενη αξία, που θα βοηθήσουν σημαντικά στην επίτευξη των στόχων της συνεχούς αναπτυξιακής μας προσπάθειας»

«Η συμμετοχή μας αποτέλεσε το μοχλό που κινητοποίησε όχι μόνον εμάς αλλά και όλο το προσωπικό της Μονάδας σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας για κοινή συμμετοχή, κοινές δράσεις, καθολικά αποτελέσματα. Επηρεάστηκε σημαντικά η προσέγγιση μας όσον αφορά στην καθημερινή μας εργασία και θέσαμε νέους στόχους. Τέλος η συμμετοχή μας ενίσχυσε το πνεύμα ομαδικής εργασίας. Θα συμμετείχαμε όλοι ξανά με ενθουσιασμό»

«Επιχειρηματική Αρίστευση είναι:

1. Να πετυχαίνεις αποτελέσματα που να ικανοποιούν όλους τους Διακινδυνεύοντες/stakeholders
2. Να παρέχεις «σταθερή» αξία στους πελάτες σου
3. Να έχεις Ηγεσία που εμπνέει, καθοδηγεί και κατευθύνει τους ανθρώπους σε συγκεκριμένους στόχους
4. Να παίρνεις από τους ανθρώπους σου ό,τι καλύτερο έχουν και μπορούν να προσφέρουν και αυτό γιατί τους αναπτύσσεις και τους δίνεις ευκαιρίες θεωρώ ότι είναι κάτι που με εκφράζει και δεν θα πάψω ποτέ να αγωνίζομαι για τις αρχές αυτές».

ΕΠΙΠΕΔΟ 2

Αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία RECOGNISED FOR EXCELLENCE



Recognised for excellence

Σχεδιάστε

και Καταγράψτε

την **Πρόοδό σας...**

Αυτό το επίπεδο έχει σχεδιαστεί για επιχειρήσεις ή επιχειρησιακές μονάδες (operational units) με εμπειρία στην αυτό-αξιολόγηση βάσει του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM. Βασίζεται στο ολοκληρωμένο μοντέλο που περιλαμβάνει 9 κριτήρια και 32 υπό-κριτήρια. Προσφέρει στις υποψήφιες επιχειρήσεις τα πλεονεκτήματα μίας δομημένης προσέγγισης για τον εντοπισμό των δυνατών και αδύνατων σημείων καθώς και των περιοχών που επιδέχονται βελτίωση. Οι οργανισμοί ακολουθούν μία παρόμοια αλλά απλούστερη διαδικασία με αυτή του Ευρωπαϊκού Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM. Η βαθμολογία των επιχειρήσεων θα πρέπει να ισούται ή να ξεπερνά τις 300 μονάδες έπειτα από την επιτόπια επίσκεψη των αξιολογητών. Βάσει της βαθμολογίας η Διάκριση διαμορφώνεται ως εξής:

 Recognised for excellence 3 star	300 – 399 μονάδες Διάκριση 3 αστέρων	 Recognised for excellence 4 star	400 – 499 μονάδες Διάκριση 4 αστέρων	 Recognised for excellence 5 star	πάνω από 500 μονάδες Διάκριση 5 αστέρων
---	---	---	---	---	--

Τι λένε επιχειρήσεις που έχουν συμμετάσχει...

«Η αίτηση για το "Recognised for Excellence" αποτέλεσε κίνητρο για τους εργαζόμενους, ώστε να βελτιώσουν την ποιότητα της εργασίας τους».

«Η Διάκριση «Αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία» ενίσχυσε το κύρος του οργανισμού. Ανήκουμε πλέον στην ομάδα των Ευρωπαϊκών οργανισμών όπου ασκείται καλό μάντζιμντ».

«Η Διάκριση της εταιρίας στην "Αναγνώριση για την Επιχειρηματική Αριστεία" του Διεθνούς Οργανισμού για την Ποιότητα EFQM, δημιουργεί θεμελιώδεις βάσεις για την ανάπτυξη της εταιρίας και την διεύρυνση των δραστηριοτήτων της στο εξωτερικό. Με προσανατολισμό την συνεχή αυτοαξιολόγηση και τη διάθεση για βελτίωση σε όλους τους τομείς βαδίζουμε δυνατά και με σιγουριά προς το μέλλον».

Το Feedback Report

Οι αιτούμενοι οργανισμοί λαμβάνουν ως άμεσο αποτέλεσμα της διαδικασίας μια έκθεση (Feedback Report) από την ομάδα αξιολόγησης που περιλαμβάνει:

- ♦ Πληροφορίες δομημένες σύμφωνα με τα κριτήρια του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM, οι οποίες καταδεικνύουν τα δυνατά σημεία και τα πεδία που επιδέχονται βελτίωση
- ♦ Την καταγραφή βαθμολογίας (score), που διευκολύνει τους οργανισμούς κατά τη διαδικασία σύγκρισης/αναμέτρησης με άλλες επιχειρήσεις
- ♦ Γενική επισκόπηση και κατηγοριοποίηση των βασικών δυνατών σημείων και των πεδίων που επιδέχονται βελτίωση.

ΕΠΙΠΕΔΟ 3

Ευρωπαϊκό Βραβείο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM EXCELLENCE AWARD



Συγκριθείτε
με τις καλύτερες
επιχειρήσεις
στην Ευρώπη....

Το Ευρωπαϊκό Βραβείο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM είναι ένας αυστηρός και απαιτητικός διαγωνισμός σχεδιασμένος για επιχειρήσεις, οργανισμούς και επιχειρησιακές μονάδες (operational units) που φιλοδοξούν να κατακτήσουν τα ανώτερα Ευρωπαϊκά ή Παγκόσμια επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας και που αντιμετωπίζονται ως εθνικά και ευρωπαϊκά πρότυπα με μία πεντάχρονη τουλάχιστον πορεία συνεχούς βελτίωσης. Το Βραβείο βασίζεται στο Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM το οποίο χρησιμοποιείται ως η βάση για πολλά εθνικά και περιφερειακά Βραβεία Ποιότητας σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Μία ειδική επιτροπή επιθεωρεί τις εκθέσεις και τα αποτελέσματα της επιτόπου επίσκεψης των υποψήφιων επιχειρήσεων και αποφασίζει τις βαθμίδες επίτευξης οι οποίες είναι Finalists, Prize Winners και εν τέλει EFQM Excellence Award Winners. Όλες αυτές οι Διακρίσεις απονέμονται στις επιχειρήσεις στο ετήσιο πανευρωπαϊκό FORUM του EFQM το οποίο φιλοξενείται κάθε χρόνο και από διαφορετική πόλη της Ευρώπης και αποτελεί γεγονός εξαιρετικής σημασίας.

Το επίπεδο του Ευρωπαϊκού Βραβείου Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM υλοποιείται πανευρωπαϊκά από τα κεντρικά του EFQM στις Βρυξέλλες.

Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα του EFQM για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτό το επίπεδο: www.efqm.org

Ποια είναι τα **πλεονεκτήματα** για τις επιχειρήσεις μέσα από τη συμμετοχή τους στα Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM;

Η συμμετοχή των επιχειρήσεων σε κάθε ένα από τα Επίπεδα Επιχειρηματικής Αριστείας θα επιφέρει στην αιτούμενη επιχείρηση ουσιαστικά πλεονεκτήματα.

Πιο συγκεκριμένα:

- ◆ Βοηθά την επιχείρηση να γίνει **πιο σχολαστική** στο τρόπο με τον οποίο **προτεραιοποιεί, καταγράφει και υλοποιεί τις βελτιωτικές ενέργειες** που προκύπτουν.
- ◆ Η επιχείρηση αξιολογείται αλλά παράλληλα λαμβάνει **μια αμερόληπτη και δομημένη ανατροφοδότηση** για τα υλοποιημένα έργα και τα αποτελέσματα που προέκυψαν από έμπειρους, ειδικά εκπαιδευμένους και εξουσιοδοτημένους από την ΕΕΔΕ και το EFQM Αξιολογητές/ Επικυρωτές. Επιπλέον, η ανατροφοδότηση βοηθά τις επιχειρήσεις να προγραμματίσουν τις επόμενες βελτιωτικές ενέργειες ενώ προσδίδει σημαντικά στοιχεία στη δημιουργία του Business Plan.
- ◆ Προσφέρει μια **ξεχωριστή και αναγνωρισμένου κύρους Διάκριση παγκοσμίως** που βασίζεται στο πιο ευρέως διαδεδομένο Επιχειρηματικό Πλαίσιο της Ευρώπης (EFQM Excellence Model).
- ◆ Δίνει την ευκαιρία της **συγκριτικής αξιολόγησης (benchmark)** με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις στην Ευρώπη που εφαρμόζουν το ίδιο πλαίσιο, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται υποδειγματικές επιχειρήσεις (role models).
- ◆ Είναι ένας πρακτικός και εύχρηστος τρόπος για να αποκτήσουν οι οργανισμοί **εμπειρία και εξοικείωση με το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας** και τη τεχνική της αυτό-αξιολόγησης ως εργαλείο για τον προσδιορισμό και τη σωστή διαχείριση των περιοχών προς βελτίωση.
- ◆ Αναγνωρίζει τη **συστηματική εφαρμογή των Αρχών της Επιχειρηματικής Αριστείας** και των πλαισίων του σύγχρονου μανάτζμεντ.

Ποιές επιχειρήσεις μπορούν να συμμετάσχουν;

- ◆ Μεγάλες Επιχειρήσεις - Large Organizations (>250 άτομα)
- ◆ Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις - Small Medium Enterprises-SMEs (<250 άτομα)
- ◆ Δημόσιοι Οργανισμοί - Public Sector
- ◆ Επιχειρησιακοί Τομείς - Business Units (ανεξάρτητοι - με αυτονομία)
- ◆ Λειτουργικά Τμήματα - Operational Units

Ημερομηνίες - Κύκλοι Αξιολόγησης

Η ΕΕΔΕ διοργανώνει δύο κύκλους συμμετοχών το χρόνο. Ωστόσο, παράλληλα με τους προκαθορισμένους κύκλους συμμετοχής, η ΕΕΔΕ δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να δηλώσουν συμμετοχή οποιαδήποτε ημερομηνία μέσα στο έτος επιθυμούν με ειδικά προσαρμοσμένο χρονοδιάγραμμα. Περισσότερες πληροφορίες για κάθε ένα επίπεδο, την αναλυτική διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσετε και τις ημερομηνίες είναι διαθέσιμες σε αναλυτικά έντυπα της ΕΕΔΕ.

«Εστίαση στον Πελάτη»

Η Διάκριση της ΕΕΔΕ για το ρόλο της στον Ευρωπαϊκό Θεσμό της Προώθησης και Βράβευσης της Επιχειρηματικής Αριστείας



Στην ΕΕΔΕ απονεμήθηκε ο Έπαινος Αναγνώρισης για την Πρωτοποριακή Εστίαση στους Πελάτες (Customer Focus) που σχετίζονται με την Επιχειρηματική Αριστεία. Η ΕΕΔΕ έχει εντυπωσιάσει με τις ευέλικτες, καινοτόμες και ειδικά προσαρμοσμένες διαδικασίες που καλύπτουν αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών του προγράμματος EFQM Levels of Excellence, δίνοντάς τους παράλληλα προστιθέμενη αξία στο ταξίδι τους προς την Επιχειρηματική Αριστεία.

Ξεκινήστε το Ταξίδι σας προς την Επιχειρηματική Αριστεία!



Στιγμιότυπο από την 6^η Τελετή Απονομής στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ
ΓΙΑ ΜΙΑ ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ
ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων
κ. Βικτώρια Μιχαηλίδου
Λ. Ιωνίας & Ιακωβάτων 200, 111 44 Αθήνα
Τηλ.: 210 2112000 (εσωτ. 730)
Fax: 210 2112020
E-mail: npo.efqm@eede.gr
<http://www.eede.gr>, <http://www.efqm.org>



Ελληνική εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων

EFQM 
Shares what works.

