

Μαρίνα Νικολάου,

Διευθύντρια Marketing, Cyta Ελλάδος

Η Μαρίνα Νικολάου, Διευθύντρια Marketing της Cyta Ελλάδος, εταιρείας με έντονα καινοτόμα αλλά και ιδιαίτερα εξωστρεφής χαρακτηριστικά, αναφέρεται μεταξύ άλλων στη φιλοσοφία, την επικοινωνιακή στρατηγική και τα σημεία-σταθμούς στην πορεία της εταιρείας.

Η επικοινωνία είναι ένας κλάδος γοητευτικός αφού... έχει ως επίκεντρό της τον άνθρωπο και τις σχέσεις των ανθρώπων. Είναι ο κινητήριος μοχλός της προσωπικής μας ζωής, της επαγγελματικής, της τεχνολογίας και της κοινωνίας γενικότερα. Τα μέσα έκφρασης ποτέ δεν παραμένουν στάσιμα, αλλά συνεχώς εξελίσσονται για να συμβαδίζουν με την εξέλιξη της τεχνολογίας και της ανθρωπότητας.

Η έλευση της Cyta στην Ελλάδα ήρθε... στο πλαίσιο της στρατηγικής ανάπτυξης του εθνικού οργανισμού τηλεπικοινωνιών της Κύπρου σε νέες αγορές. Η ανάπτυξη ξεκίνησε με σταθερά βήματα το 2008 από την Περιφέρεια, ταυτόχρονα από το Βορρά και το Νότο, και με αφορμή την ανάληψη έργου της Κοινωνίας της Πληροφορίας για τη διάδοση της ευρυζωνικότητας σε κάθε γωνιά της Ελλάδας. Η Cyta γρήγορα απέκτησε παρουσία στο μεγαλύτερο μέρος της Βόρειας και της Κεντρικής Ελλάδας καθώς και στην Κρήτη, την Πάτρα και το Σαρωνικό. Ειδικότερα, πέρα από την έναρξη, σημαντικοί σταθμοί στην πορεία μας αποτέλεσαν η είσοδος στη Θεσσαλονίκη πριν από ενάμιση χρόνο περίπου και η έναρξη στην Αττική αρχές του 2011, ενώ συνεχίζουμε δυναμικά την πορεία με αισιοδοξία.

Στοχεύουμε να... παραμείνουμε άνθρωποι, δίπλα στον Πελάτη, ανεξάρτητα από το ύψος της επιτυχίας και το μέγεθος της εταιρείας μας. Επιδιώκουμε να ξαφνιάζουμε τον Πελάτη προσφέροντας νέους και εξελιγμένους τρόπους επικοινωνίας μέσα από φιλικά προϊόντα τα οποία θα τον διατηρήσουν στην αιχμή της τεχνολογίας και θα διευκολύνουν την καθημερινότητά του.

Μέσα από τις υπηρεσίες μας θέλουμε ο καταναλωτής να... νιώθει τη σιγουριά ότι θα βρει αυτό ακριβώς που χρειάζεται προσαρμοσμένο στα δικά του δεδομένα αλλά παράλληλα να είναι και τόσο ευέλικτο ώστε να αλλάζει μαζί με τις συνήθειές του. Θέλουμε να του παρέχουμε χρήσιμες υπηρεσίες πριν τις σκεφτεί ακόμα και ο ίδιος ή νιώσει την ανάγκη του για αυτές.

Ειδικότερα για τις επιχειρήσεις, έχουμε φροντίσει να... βρισκόμαστε πάντοτε στο πλευρό τους ως σύμβουλό τους, βοηθώντας τους να αντιμετωπίσουν με επιτυχία τις τεχνολογικές προκλήσεις και να βελτιώσουν το δείκτη ανταγωνιστικότητάς τους. Κάθε επιχειρηματικός Πελάτης έχει τον δικό του Τηλεπικοινωνιακό Σύμβουλο ο οποίος φροντίζει για τη σωστή ενημέρωσή του καθώς και



για την παροχή της σωστής λύσης και εξειδικευμένης εξυπηρέτησης καθ' όλη τη διάρκεια της συνεργασίας. Παράλληλα για ακόμη καλύτερη αντιμετώπιση των αυξημένων αναγκών εξυπηρέτησής του το εξειδικευμένο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης δέχεται αιτήματα όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Η ποιοτική και προσωπική εξυπηρέτηση είναι για εμάς στοίχημα το οποίο θέλουμε να κερδίζουμε καθημερινά.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημά μας έναντι του ανταγωνισμού είναι... η διαφορετικότητά μας η οποία εκφράζεται σε πολλαπλά επίπεδα: Διαφορετικότητα στις ίδιες τις υπηρεσίες και στον τρόπο παροχής τους. Διαφορετικότητα στον τρόπο επικοινωνίας και στην αντιμετώπιση του Πελάτη. Ενδεικτικά μπορώ να αναφερθώ στις προσωποποιημένες υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ιδιαιτερότητες του κάθε Πελάτη, στην επένδυση στην εξυπηρέτηση μετά την πώληση, στη στοχευμένη επικοινωνία με βασικό μοχλό προώθησης τον ευχαριστημένο Πελάτη και την επένδυση σε ιδιόκτητο στόλο οχημάτων εξυπηρέτησης καθώς και σε εσωτερικά τμήματα εξυπηρέτησης Πελατών από την πρώτη ημέρα, αντί του outsourcing. Τέλος, οι υπηρεσίες μας βασίζονται σε ιδιόκτητες υποδομές, επενδύοντας στη συνεχή επέκταση του μεγάλου δικτύου οπτικών ινών μαζί με τη γεωγραφική ανάπτυξη.

Σε μια περίοδο όπου η «κοινωνική υπευθυνότητα» είναι αυξημένη, στη Cyta φανερώνουμε το κοινωνικό μας πρόσωπο μέσα από... ενέργειες που αναδεικνύουν τον τόπο μας καθώς και την αξιοποίηση των τοπικών πόρων σε κάθε περιοχή δραστηριοποίησης. Διαφορετικά δεν θα μπορούσαμε να κάνουμε πράξη την προσωποποιημένη μας προσέγγιση σύμφωνα με το σλόγκαν: «Σας γνωρίζουμε έναν έναν για να σας εξυπηρετούμε έναν έναν». Καθημερινά επιβεβαιώνουμε ότι βρισκόμαστε στο σωστό δρόμο μέσα από την προτίμηση που μας δείχνει ο κόσμος και έτσι σκοπεύουμε να συνεχίσουμε.

Πάντα έχω στο μυαλό τη φράση... Κάθε καλή ιδέα πρέπει να είναι πρωτίστως υλοποιήσιμη.