

# Καλωσορίσατε στη ΔΕΛΤΑ



Έφη Γκαντή  
Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ

- ✓ 1952: Ιδρύεται η ΔΕΛΤΑ
- ✓ 7 παραγωγικές μονάδες στην Ελλάδα
- ✓ 1.200 εργαζόμενοι
- ✓ 25% της ελληνικής παραγωγής αγελαδινού γάλακτος
- ✓ 6.000 έλεγχοι ποιότητας / ημέρα
- ✓ 30.000 σημεία πώλησης πανελλαδικά

“Να προσφέρουμε στον Έλληνα καταναλωτή τη δυνατότητα να μεγαλώνει, να ζει και να απολαμβάνει καθημερινά μία ανώτερη ποιοτική τροφή.

Να συνεισφέρουμε και εμείς στην Ελληνική Οικογένεια για μία καλύτερη ζωή. Να είμαστε πρεσβευτές διεθνώς της Ελληνικής Διατροφής προσφέροντας καινοτόμα προϊόντα **απαράμιλλης ποιότητας.**”

## Τι σημαίνει το 'ΔΕΛΤΑ' για τον καταναλωτή?



ΑΠΟΛΥΤΑ ΑΣΦΑΛΕΣ

ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗ  
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

ΑΣΦΑΛΕΙΑ



ΓΕΥΣΤΙΚΟ, ΘΡΕΠΤΙΚΟ ΚΑΙ ΣΕ  
ΛΟΓΙΚΗ ΤΙΜΗ

ΠΟΥ ΕΚΠΛΗΡΕΙ ΤΑ ΓΕΝΙΚΑ  
ΑΠΟΔΕΚΤΑ ΥΨΗΛΑ  
ΠΟΙΟΤΙΚΑ STANDARDS

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

ΣΥΜΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΜΕ  
ΤΙΣ ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ  
ΤΗΣ ΔΕΛΤΑ





Λειτουργεί από το 2001

Δευτέρα - Σάββατο

800 11 99 800 δωρεάν

τηλεφωνική γραμμή πάνω σε όλα  
τα προϊόντα

διαδικασίες



τεχνολογία

Εξειδικευμένο λογισμικό

reporting



ανθρώπινο δυναμικό

7 επιστήμονες του χώρου των τροφίμων

Συνεχής εκπαίδευση/Πολύχρονη εμπειρία

## ερώτησης/παραπόνου καταναλωτή







αιτήματα ΚΕΔ από \*SM+email:

- 85% ↑ 2017-2018
- 3μηνο 2019: 50% 2018
- 25% συνόλου αιτημάτων

## Γιατί τηλεφωνική εξυπηρέτηση;

- Διατροφικές συμβουλές
- Διαγωνισμοί
- Αιτήματα ειδικού χειρισμού
- Εκπαιδευτικά προγράμματα
- Εξυπηρέτηση Πελατών
- Χορηγίες ΜΚΟ
- .....





## Γιατί τηλεφωνική εξυπηρέτηση;





## Advice From A Tree

- Stand Tall And Proud
- Go Out On A Limb
- Remember Your Roots
- Drink Plenty of Water
- Be Content with Your Natural Beauty
- Enjoy the View

Joanne Ruffis



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΠΕΛΑΤΩΝ 2012



ΕΘΝΙΚΑ ΒΡΑΒΕΙΑ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΠΕΛΑΤΩΝ 2015

**Ευχαριστώ!**