

---

# Η εξυπηρέτηση πελατών σε περίοδο κρίσης

Δύο ιστορίες σε μία

---

*Αθήνα, Απρίλιος 2016*

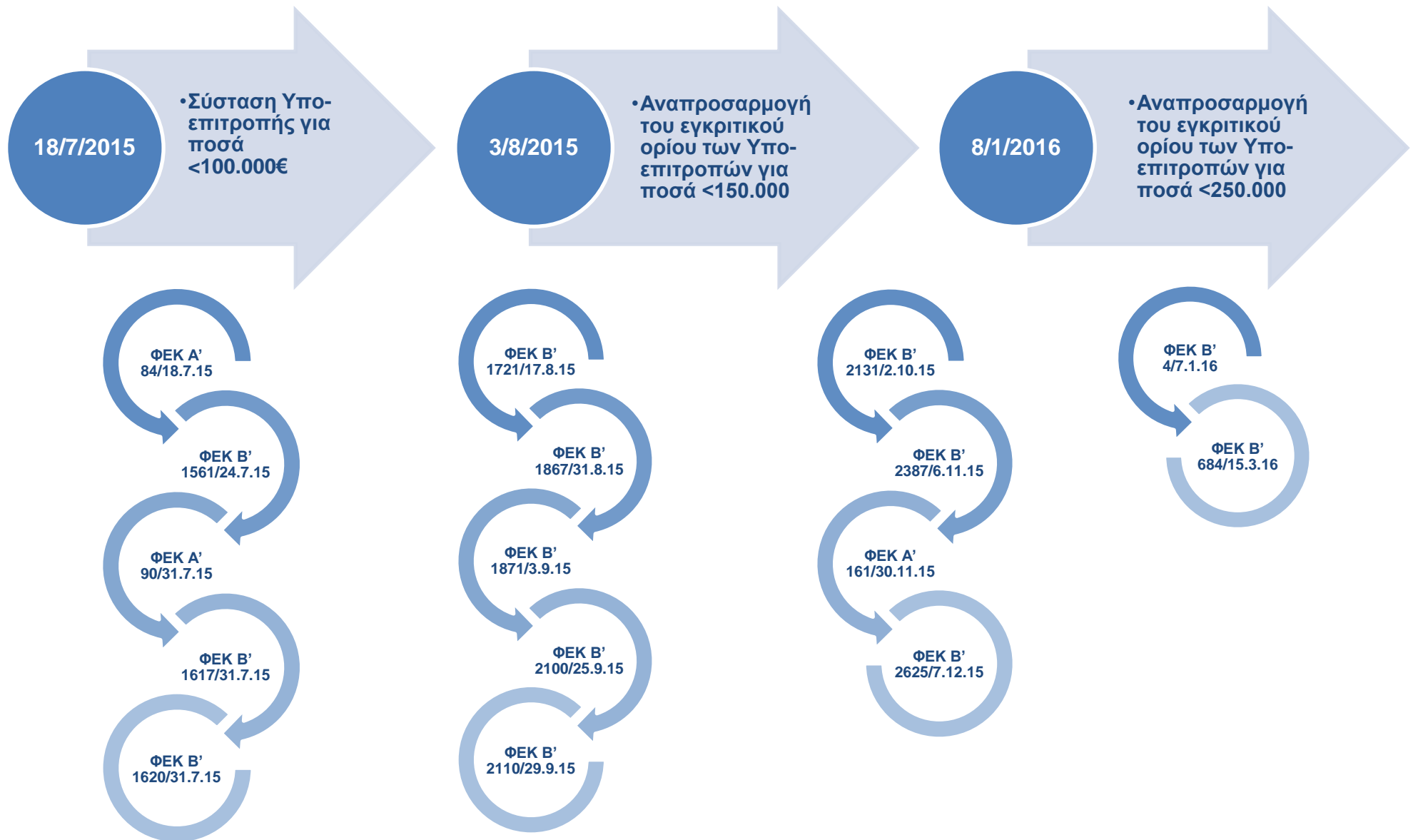


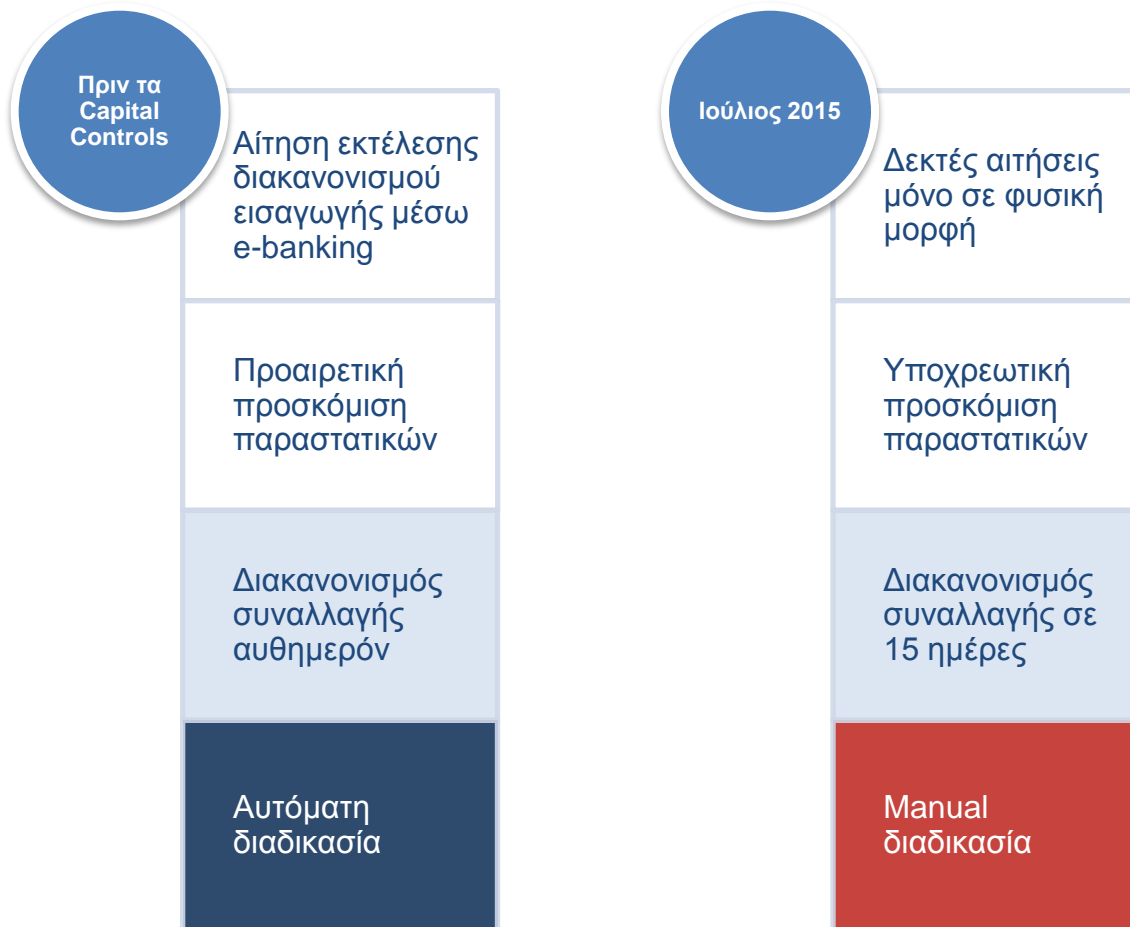
*“Ισχυροί κραδασμοί στις αγορές της Ασίας και της Ευρώπης από την Ελλάδα”*

**2014** ΑΕΠ: €177,6 B (Εισαγωγές – Εξαγωγές αγαθών και καυσίμων €61,8 B ή 35% του ΑΕΠ)

**2015** Με βάση τα επίσημα στοιχεία εννεαμήνου\*, συνολικά οι εισπράξεις από εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών παρουσίασαν μείωση 6,8%, αλλά οι αντίστοιχες δαπάνες για εισαγωγές μειώθηκαν με ταχύτερο ρυθμό, κατά 12,9%

\* Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2016, Υπ. Οικονομικών – Νοέμβριος 2015



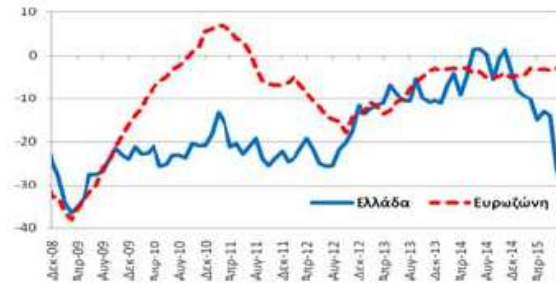


## Δείκτες Εμπιστοσύνης, Ελλάδα και Ευρωζώνη

Συνολική Περίοδος: 2/1998-8/2015

Υποπερίοδος: 12/2008-8/2015

### Οικονομικό Κλίμα – Συγκεντρωτικός Δείκτης Εμπιστοσύνης



### Βιομηχανία – Δείκτης Εμπιστοσύνης (Στάθμιση: 40%)



Δημοσίευση: 30/7/2015

- Για το μήνα **Αύγουστο** (2015) ο δείκτης **οικονομικού κλίματος** (75,2 μονάδες) **επιδεινώθηκε** κατά -6,1 μονάδες σε σχέση με τον **Ιούλιο** και **επιδεινώθηκε** κατά -26,9 μονάδες σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του **προηγούμενου έτους**.
- Για το μήνα **Αύγουστο** (2015) ο δείκτης εμπιστοσύνης στη **βιομηχανία** (-30,2 μονάδες) **επιδεινώθηκε** κατά -3,8 μονάδες σε σχέση με τον **Ιούλιο** και **επιδεινώθηκε** κατά -30,5 μονάδες σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του **προηγούμενου έτους**.

## Αύγουστος 2015

«Αυτή είναι η χαμηλότερη επίδοση του δείκτη από τον Οκτώβριο του 2012. Η αρνητική εξέλιξη είναι αποτέλεσμα της έντονης επιδείνωσης των επιχειρηματικών προσδοκιών σε όλους τους τομείς, αλλά και της νέας, σημαντικής υποχώρησης της καταναλωτικής εμπιστοσύνης» [Πηγή: IOBE]

Ιούλιος 2015

«Στην αναμονή 2.500 αιτήματα για έγκριση συναλλαγών στο εξωτερικό»

*«Τα αιτήματα δεν αφορούν μόνο εισαγωγικές επιχειρήσεις αλλά και εξαγωγικές και βιομηχανικές μονάδες που χρειάζονται πρώτες ύλες και ειδικά υλικά απαραίτητα στην παραγωγική διαδικασία. Τραπεζικά στελέχη επισημαίνουν ότι καθημερινά ο όγκος των αιτημάτων για εμβάσματα στο εξωτερικό αυξάνεται ενώ ελάχιστα ικανοποιούνται (και κατά κανόνα χαμηλής αξίας) καθώς η κατάσταση ρευστότητας δεν το επιτρέπει.»*

*[Πηγή: Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ]*

Έγκριση ΕΕΤΣ (Ημέρες)

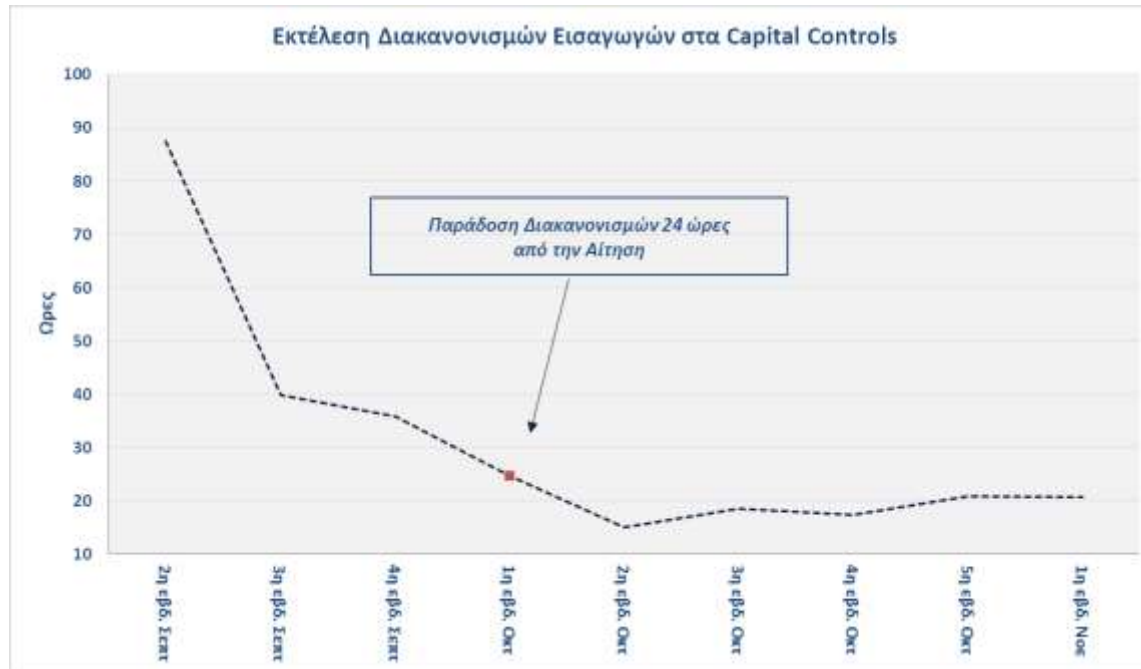
«Πρώτες ελλείψεις στην αγορά λόγω capital controls»

*«Ο μέσος όρος ικανοποίησης των αιτημάτων για εισαγωγές παραμένει στις δέκα ημέρες, ενώ όλοι διατυπώνουν ανησυχία για τις επιπτώσεις στην επιχειρηματικότητα και την εξωστρέφεια της ελληνικής οικονομίας.[...]*

*Σε μερικές περιπτώσεις οι προμηθευτές των εισαγωγών αποκλείουν ακόμα και από τα συστήματα παραγγελιών όσους δεν εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους ύστερα από 10 ημέρες.»*

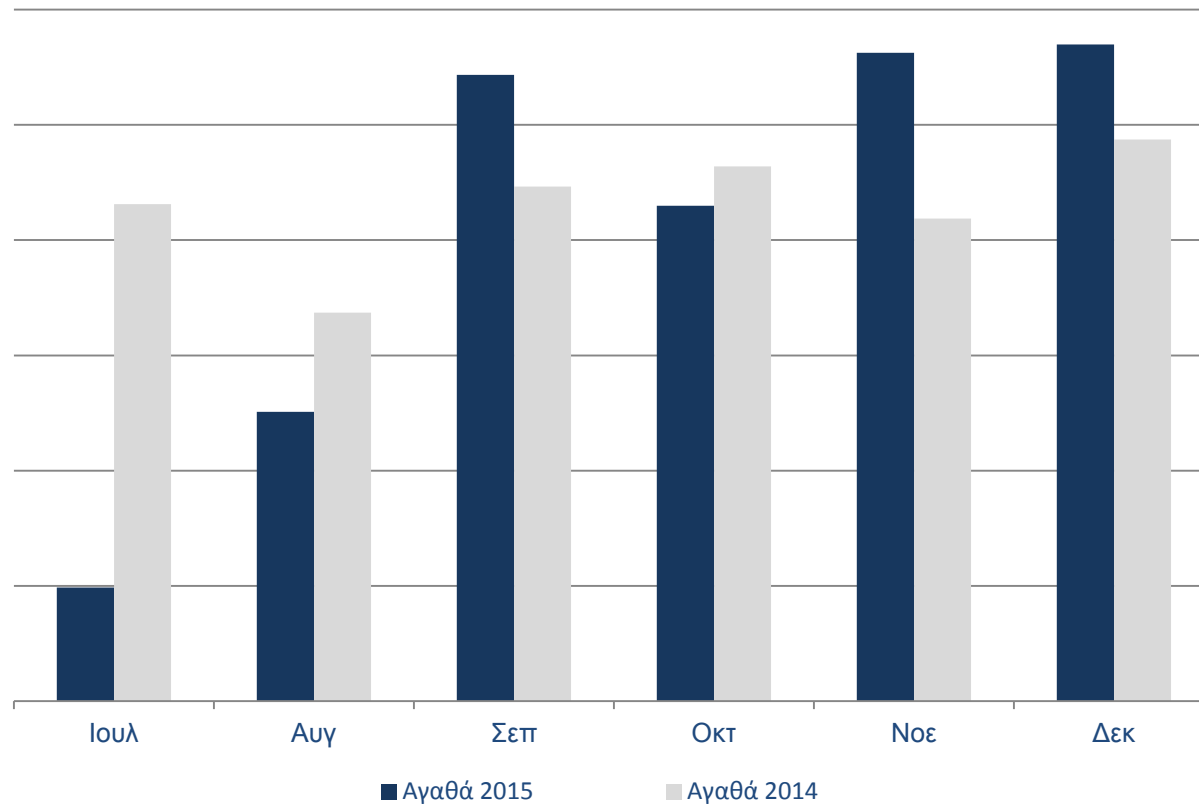
*[Πηγή: Η ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ, 27/9/2015]*

- 1 Παρακολούθηση του περιβάλλοντος
- 2 Αξιοποίηση Οικονομιών Κλίμακος (Ειδική Κεντροποιημένη Ομάδα Διαχείρισης & Έγκρισης Αιτημάτων Πελατών)
- 3 Αξιοποίηση τεχνολογίας
- 4 Ομαδική δουλειά
- 5 Συνεχής ενημέρωση των πελατών
- 6 Συνέπεια





Μηνιαία Σύγκριση Αξιών Εισαγωγών 2015 – 2014 (Αγαθά)





Προτεραιότητα  
στις επιχειρήσεις  
και τους επαγγελματίες  
που αγωνίζονται.

**προτεραιότητα  
σε εσένα.**



**Eurobank**  
Υπεύθυνα δίπλα σας