

Δέδε Σοφία

Προσωπικές Πληροφορίες

Διεύθυνση : Ελ. Βενιζέλου 111 , Αγία Βαρβάρα - Αθήνα
Τηλέφωνο : 210 5621617, 6938 192509
Τόπος Γέννησης : Αθήνα
Εθνικότητα : Ελληνική

Εκπαίδευση

Απρίλιος 2015 : **Πιστοποίηση στη Διαμεσολάβηση, ΚΕΔΙΠ**
Πιστοποιημένη Διαμεσολαβήτρια από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και
ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Φεβρουάριος : **Harvard Business School**
2009 E-learning program: "Developing as a leader"

Σεπτέμβριος : **MBA στη «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας», Πανεπιστήμιο Περαιώς**
2000

Ιούλιος 1998 : **The Aarhus School of Business, Δανία**
▪ Business excellence in action/ Cost of quality/ Self-assessment

Ιούλιος 1997 : **Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), Spain**
▪ European business excellence/ Recent developments in TQM

Φεβρουάριος : **Απόφοιτος Τμήματος Οικονομικής και Περιφερειακής Ανάπτυξης, Πάντειο**
1996 Πανεπιστήμιο Αθηνών

Ιούνιος 1991 : **Απολυτήριο Κλασικού Λυκείου Αναβρύτων**

Επαγγελματική Εμπειρία

Δεκ. 1998 – Today : **Eurobank Ergasias S.A. / Retail Banking**

2016-2020 : **Επικεφαλής Τραπεζικής Διαμεσολάβησης & Εξυπηρέτησης Πελατών**, Γενική
Διεύθυνση Διαχείρισης Προβληματικών Δανείων Λιανικής Τραπεζικής

2013 - 2016 : **Επικεφαλής Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης, Υποστήριξης και Εκπαίδευσης**
Δικτύου, Individual Banking Division. Κύριοι τομείς δραστηριότητας:

- Εκπαίδευση Δικτύου
- Διαχείριση και επίλυση Παραπόνων/Αιτημάτων πελατών
- Telemarketing (cross sales campaigns for credit cards, loans, etc)

Customer Service Manager – Καταναλωτικών, Στεγαστικών δανείων και

2010 - 2013 : Πιστωτικών Καρτών. Κύριοι τομείς δραστηριότητας:

- Υποστήριξη Δικτύου
- Διαχείριση και επίλυση Παραπόνων πελατών
- Credit Cards Anti attrition, Surveys & Communicational Projects

2006 - 2010 : **Customer Service Manager** – Επιχειρηματική Μονάδα Στεγαστικής Πίστης

- 2003 - 2006 : **Senior Project Manager** με κύριους τομείς δραστηριότητας:
- Διαχείριση έργων που στοχεύουν στο Operational Efficiency
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση ερευνών
- 2001 - 2003 : **Q Quality Management Services S.A. / Efg Eurobank Ergasias S.A. Head of Measurement Services** με κύρια καθήκοντα:
- Το σχεδιασμό και την υλοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών ερευνών (Mystery shopping, Customer surveys, Internal Evaluation)
 - Την παρακολούθηση της υλοποίησης των ποιοτικών βελτιώσεων
- 1998 -2001 : **Quality Control Officer** με κύρια καθήκοντα:
- Καθορισμό των ποιοτικών παραμέτρων
 - Αποτίμηση των ποιοτικών παραμέτρων
- Ιούλ. 1998 Δεκ.1998 : **Σύμβουλος Επιχειρήσεων** σε θέματα ISO-9000, BRAINSTORMING ΕΠΕ
- Οκτ. 1997 – Ιούλ. 1998 : **Εισηγήτρια στο Baker College** του Ομίλου ΞΥΝΗ (International Marketing, Management and Finance, Strategic Management, Business Planning)
- Οκτ. 1995 - Φεβρ. 1996 : **Εκπαιδευόμενη Ερευνήτρια** στο Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής (ΕΛΙΑΜΕΠ)
- Σεπτ.1992 - Σεπτ.1993 : **Ασφαλιστικός και Οικονομικός Σύμβουλος** (INTERAMERICAN)

Ξένες Γλώσσες

Ιταλικά	:	Άριστα
Αγγλικά	:	Πολύ καλά
Γαλλικά	:	Καλά

Εκπαιδευτικά Σεμινάρια

- **Negotiation skills**, Achieve Global
- **Advanced Banking knowledge**, EFG Eurobank Ergasias
- **Leadership in Action & Follow up**, Team
- **Customer satisfaction**, “Quality function deployment”, ECO Q
- **Presentation Techniques**, Synolic / Achieve Global
- **Professional Service Skills**, Achieve Global
- **Quality service skills**, Achieve Global
- **Corso di Il grado tecnico-economico**, Universita’ Per Stranieri di Perugia

Διακρίσεις

2020	:	Ομιλήτρια 6 ^ο Συνέδριο καλών πρακτικών στην εξυπηρέτηση πελάτη
2020	:	Κριτής στον Διεθνή Διαγωνισμό Διαμεσολάβησης , Παρίσι (ICC)
2019	:	Ομιλήτρια σε Πάνελ, Τραπεζική Διαμεσολάβηση - Npl Summit
2018	:	Ομιλήτρια σε Πάνελ για την Τραπεζική Διαμεσολάβηση, ΒΕΑ
2013	:	Ομιλήτρια σε Πάνελ στο 7^ο Συνέδριο Εξυπηρέτησης Πελατών,ΕΙΕΠ