

HR PROFESSIONAL

Απρίλιος 2012 • Τεύχος 86 • Τιμή 8 Ευρώ

Special Reports

- Team Building
- Talent Management
- Health & Safety



Celebrity International Movers S.A.
Αντιμετωπίζοντας την Πρόκληση
της Μετεγκατάστασης

Celebrity International Movers S.A.

Αντιμετωπίζοντας την Πρόκληση της Μετεγκατάστασης

Τα στελέχη της Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού αποτελούν το κλειδί για τα επιτυχημένα προγράμματα μετεγκατάστασης. Είτε πρόκειται για expatriates που προέρχονται από τρίτες χώρες είτε από την Ευρώπη, υπάρχουν πολλές λεπτομέρειες που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ομαλή μετεγκατάστασή τους στην Ελλάδα. Συνεπώς, μια εταιρεία πάντα θα έχει ανάγκη από πολλές και διαφορετικές υπηρεσίες μετεγκατάστασης.

Επιμέλεια: Τζένη Αναγνωστοπούλου, janagnostopoulou@boussias.com

Η μετεγκατάσταση δεν είναι απλή υπόθεση. Περιλαμβάνει μια σειρά από εσωτερικές επιχειρηματικές διαδικασίες, προκειμένου να μεταφερθούν τα στελέχη των επιχειρήσεων, οι οικογένειές τους και σε μερικές περιπτώσεις ακόμη και ολόκληρα τμήματα εταιρειών. Τις διαδικασίες αυτές, όπως και τα υπόλοιπα είδη παροχών στους εργαζόμενους, συνήθως αναλαμβάνουν να οργανώσουν τα στελέχη του HR των εταιρειών. Προκειμένου να διασφαλίσουν την αποτελεσματική διαδικασία μετεγκατάστασης στο λιγότερο χρόνο και με το χαμηλότερο κόστος, μπορούν να επιλέξουν μια εξειδικευμένη και αξιόπιστη εταιρεία μετεγκατάστασης.

Με παρουσία πάνω από 25 χρόνια στο χώρο των μεταφορών, η Celebrity International Movers S.A. [Celebrity Διεθνείς Μεταφορές], μια κορυφαία εταιρεία διεθνών μεταφορών, γνωστή για την ποιότητα των υπηρεσιών της αναφορικά με τη μετακίνηση εργαζομένων από και προς το εξωτερικό, παρέχει, επίσης, ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών μετεγκατάστασης. Με τις υπηρεσίες αυτές οι πολυεθνικές εταιρείες μπορούν να διασφαλίσουν την ομαλή μετεγκατάσταση των εκπαισθέντων στη νέα τους τοποθεσία είτε πρόκειται για την Ελλάδα είτε για το εξωτερικό.

«Το τμήμα Μετεγκατάστασης της Celebrity προσφέρει μια επιλογή διαφόρων προγραμμάτων έτσι ώστε να βρεθεί αυτό που ανταποκρίνεται επακριβώς στις ανάγκες του κάθε πελάτη», λέει η **Κατερίνα Χρυσοβέργη**, Διευθύνουσα Σύμβουλος της Celebrity International Movers S.A. «Η ζωτική δύναμη της εταιρείας μας είναι η ευελιξία και τα αυστηρά κριτήρια ποιότητας σε όλους τους τομείς. Πολλές εταιρείες μάς επιλέγουν ως την κύρια και μοναδική πηγή παροχής υπηρεσιών μετεγκατάστασης και μεταφορών, καλύπτοντας επιτυχώς όλες τις ανάγκες τους».

Υπηρεσίες

Αυτές οι υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν την εξεύρεση κατοικίας όταν ένας εργαζόμενος μετακινείται εντός της χώρας, καθώς και υπηρεσίες διεθνούς

μετεγκατάστασης που έχουν σχεδιαστεί και προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες ανάγκες διπλωματών και στελεχών που εργάζονται στο εξωτερικό. Το τμήμα Μετεγκατάστασης (Relocation) της Celebrity διευθύνει και διαχειρίζεται τις εξής υπηρεσίες:

- Προεπισκόπηση/Ξενάγηση στην περιοχή διαμονής
- Ανεύρεση κατοικίας για μόνιμη ή προσωρινή διαμονή
- Πακέτο πληροφοριών για την πόλη/χώρα διαμονής
- Διαχείριση και εκτέλεση μεταφοράς οικοσκευής
- Αναζήτηση σχολείου
- Καθοδήγηση και οργάνωση για τη διαδικασία μετάβασης
- Πολιτιστική κατάρτιση
- Υποστήριξη συντρόφου/οικόγενειας
- Οργάνωση εκπαίδευσης ξένων γλωσσών
- Υπηρεσίες άφιξης και αναχώρησης
- Διαχείριση ενοικιοστασίου ή περιουσίας.

Η κατάλληλη διαδικασία μετεγκατάστασης

Τα στελέχη HR αναζητούν εταιρείες μετεγκατάστασης με σκοπό να διαχειριστούν αποτελεσματικά ορισμένα καίρια ζητήματα που προκύπτουν όπως:

Αναζήτηση Κατοικίας: Μία από τις πιο σημαντικές υπηρεσίες μετεγκατάστασης είναι η αναζήτηση κατοικίας. Σύμφωνα με έρευνες, οι εταιρικοί πελάτες και οι εργαζόμενοι που θα μετατεθούν, προτιμούν τις εταιρείες μετεγκατάστασης από τα μεσιτικά γραφεία για πολλούς λόγους. Οι εταιρείες μετεγκατάστασης θέτουν ως προτεραιότητα τις συγκεκριμένες ανάγκες του εκπαισζόμενου. Η Celebrity αξιοποιεί εκ των προτέρων τις ανάγκες του εκπαισζόμενου χρησιμοποιώντας ένα πλήρες ερωτηματολόγιο που συμβάλλει καταλυτικά στην ανεύρεση της ιδανικής κατοικίας. Η πολύχρονη ενασχόληση της Celebrity με τις υπηρεσίες μετεγκατάστασης, έχει συμβάλει στη δημιουργία ενός ευρύτερου δικτύου διασυνδέσεων με μεσίτες, μεσιτικά γραφεία και ιδιοκτήτες ακινήτων. Καίρια ζητήματα όπως η κοντινή απόσταση από σχολείο ή τόπο εργασίας, η πρόσβαση ατόμων με αναπηρία, η πρόσβαση σε Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, ο προϋπολογισμός του

“ Η ζωτική δύναμη της εταιρείας μας είναι η ευελιξία και τα αυστηρά κριτήρια ποιότητας σε όλους τους τομείς



Marie-Helene Guicherd, Διευθύντρια Πωλήσεων,
Danielle Willems, Υπεύθυνη μετεγκατάστασης



Έλενα Σαραντίδη, Sales Consultant,
Marissa Tejada, Sales and PR Manager

ενοικίου, η υποδομή της κατοικίας ή ακόμα και της περιοχής που βρίσκεται, το σύνολο της επιφάνειας σε τετραγωνικά μέτρα, και πολλές ακόμα λεπτομέρειες, καλύπτονται πλήρως από το ερωτηματολόγιο και την προσωπική επαφή μεταξύ των έμπειρων συμβούλων της Celebrity και του εκπατριζόμενου. Με αυτό τον τρόπο, οι εργαζόμενοι εξοικονομούν ανεκτίμητο χρόνο και προσπάθεια καθώς επιλέγουν από μια συγκεκριμένη λίστα με κατοικίες που πληρούν αυστηρά τα δικά τους κριτήρια και όχι από το σύνολο ενός μεσιτικού καταλόγου ακινήτων. Έτσι, τα τμήματα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού διασφαλίζουν ότι ο εργαζόμενος θα επιλέξει τις καλύτερες, στην ελληνική αγορά, διαθέσιμες κατοικίες και στο επιθυμητό μίσθωμα.

Η εμπειρία του Relocation

Η Celebrity φημίζεται για την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών της στο χώρο των διεθνών μεταφορών οικοσκευής. Η γνώση της εταιρείας για την κοινότητα εκπατριζόμενων στην Ελλάδα είναι ασύγκριτη, καθώς και η ικανότητά της να εισαγάγει νέο-αφιχθέντες εκπατριζόμενους στην τοπική κουλτούρα. Οι πελάτες προτιμούν την Celebrity για την προσοχή της στη λεπτομέρεια. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην οικογένεια του εργαζόμενου, καθώς μελέτες δείχνουν ότι όταν η οικογένεια ενός εκπατριζόμενου δεν μείνει ικανοποιημένη, δεν είναι ικανοποιημένος ούτε ο ίδιος, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται τόσο η εργασία του όσο και η καθημερινότητά του. Για το λόγο αυτό, το προσωπικό της εταιρείας Celebrity, που απαρτίζεται από πολλούς εκπατριζόμενους, βοηθά σημαντικά στη διαδικασία και στηρίζει όλη την οικογένεια. Ανάλογα με τη χώρα προέλευσης, υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας στα Γαλλικά, Γερμανικά, Ολλανδικά, Αγγλικά και Ελλη-

νικά. Η Celebrity δίνοντας προσοχή στις ιδιαίτερες λεπτομέρειες, παρέχοντας εξειδίκευση και εμπειρία ετών, διασφαλίζει στα στελέχη HR την έλλειψη παραπόνων και δυσάρεστων εκπλήξεων από την πλευρά των εκπατριζόμενων.

Εμπιστοσύνη

«Τα στελέχη της Διεύθυνσης HR μάς εμπιστεύονται γιατί διαπιστώνουν ότι για την Celebrity πρωτεύοντα ρόλο έχει το όφελος της εταιρείας τους και του εργαζόμενου σ' αυτήν» επισημαίνει η **Danielle Willems**, Υπεύθυνη μετεγκατάστασης της Celebrity International Movers S.A. «Έχουν έρθει εταιρείες σε εμάς στη μέση διαδικασίας μετεγκατάστασης, αναζητώντας την εξειδικευμένη εμπειρία μας, συνειδητοποιώντας ότι αν είχαν απευθυνθεί σε εμάς από την αρχή του προγράμματος, θα είχαν εξοικονομήσει χρόνο και χρήματα».

Ποιότητα

Όπως σε κάθε άλλο πεδίο, η Celebrity διαθέτει διεθνή διαπιστευτήρια και πιστοποιητικά που επιβραβεύουν την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Στην Celebrity, οι ειδικοί στην μετεγκατάσταση έχουν βραβευθεί με τα πιστοποιητικά στον τομέα μετεγκατάστασης CERP. «Τα διαπιστευτήρια που έχουμε αποκτήσει σχετικά με την μεταφορά και το RELOCATION, είναι ο παράγοντας που μας διαφοροποιεί, αποδεικνύει την εξειδικευμένη εμπειρία μας και τη δέσμευσή μας στην ποιότητα» τονίζει η Κ. Χρυσοβέργη.

Η Celebrity είναι αναγνωρισμένο μέλος της EuRA, το πρώτο διεθνές πρόγραμμα πιστοποίησης για την παροχή μετεγκαταστάσεων. Παράλληλα, η εταιρεία απέκτησε με επιτυχία το πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2008 μέσω του Lloyd's Register



Κατερίνα Χρυσοβέργη, Διευθύνουσα Σύμβουλος



Ποιότητα, επαγγελματισμός και υπευθυνότητα



[Μητρώο Lloyd] και κέρδισε την πιστοποίηση FAIMISO, που αποτελεί την μεγαλύτερη επιβράβευση στον τομέα των μεταφορών, από την CAO Gemini Ernst & Young S.A. στο Βέλγιο.

Φροντίδα

Πάρα πολλά και διαφορετικά στοιχεία πρέπει να συντονιστούν έτσι ώστε να διασφαλιστεί μια ιδανική εμπειρία μετεγκατάστασης στην Ελλάδα. Με τη

σωστή βοήθεια από μια ειδικευμένη εταιρεία, τα στελέχη HR θα έχουν τις πολύτιμες συμβουλές και υπηρεσίες που διασφαλίζουν το πολυπόθητο αποτέλεσμα, δηλαδή να εγκατασταθεί άμεσα ο εργαζόμενος και η οικογένειά του στην Ελλάδα και να προσαρμοστεί στον ελληνικό τρόπο ζωής.

Η διεύθυνση των απαιτούμενων δικαιολογητικών, η ανεύρεση συγκεκριμένης κατοικίας και η έρευνα για τα κατάλληλα σχολεία είναι το κλειδί για την εξασφάλιση μιας ομαλής μετάβασης. Η Celebrity ειδικεύεται στον αποτελεσματικό σχεδιασμό καθώς και την οργάνωση των καλύτερων πακέτων για την τακτοποίηση αυτών των σημαντικών ζητημάτων.

«Κατανοούμε ότι η ομάδα μετεγκατάστασης της εταιρείας μας παίζει έναν πολύ σημαντικό ρόλο στη ζωή των εργαζομένων που έρχονται να ζήσουν και να εργαστούν στην Ελλάδα» λέει η D. Willems. «Έχουμε αναλάβει τη δέσμευση που προϋποθέτει αυτή η υποχρέωση, κερδίζοντας όχι μόνο την ικανοποίηση των πελατών μας μέσα από τη φροντίδα και την προσοχή μας, αλλά επίσης την ικανοποίηση των εταιρειών τους, προσφέροντας υπηρεσίες ποιότητας σε συνδυασμό με ανταγωνιστικές τιμές».

Η εξασφάλιση μιας Ποιοτικής Μεταφοράς

Η μετακόμιση θεωρείται μία από τις πλέον αγχωτικές εμπειρίες που μια οικογένεια καλείται να αντιμετωπίσει, ειδικά όταν πρόκειται για διεθνή μεταφορά. Η αναχώρηση από το οικείο περιβάλλον των παιδιών, του / της συζύγου, των κατοικίδιων, τα είδη του νοικοκυ-

ριού και επιπλέον η εγκατάσταση σε μια νέα δουλειά σε μια ξένη πόλη, χώρα μπορεί να είναι μια περίπλοκη και αντίξοχη δοκιμασία και εμπειρία.

Παντού υπάρχουν μεταφορείς που επιβιώνουν προσφέροντας πολύ χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες. Πώς μπορεί το Τμήμα Ανθρωπίνων Πόρων και το Τμήμα Προμηθειών να εργαστούν μαζί, έτσι ώστε να κατευθύνουν σωστά τους εργαζομένους τους να συνεργαστούν με τους ποιοτικούς μεταφορείς που επιζητούν; Το σημαντικό είναι να γνωρίζουν τις καλύτερες εταιρείες που προσφέρουν υπηρεσίες ποιότητας σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα που κινούνται. Είναι σημαντική λεπτομέρεια που πρέπει να γνωρίζουν, αφού η μετακόμιση αποτελεί τεράστια αλλαγή για την εργασιακή και οικογενειακή ζωή του εργαζόμενου.

«Κατανοούμε τι χρειάζεται για την πλήρη οργάνωση μιας επιτυχημένης μετακόμισης εντός ή εκτός Ελλάδας» λέει η Κ. Χρυσοβέργη και συνεχίζει «Στόχος μας είναι να πηγαίνουμε πάντα ένα βήμα παραπέρα προσθέτοντας αξία, αληθινή προσωπική επαφή και εξυπηρέτηση σε όλους μας τους πελάτες. Εξάλλου είναι υποχρέωσή μας να φανούμε ισάξιοι της φήμης μας και συνεπείς στο στόχο μας - να κάνουμε τον κάθε πελάτη να αισθάνεται σαν CELEBRITY!». Η Celebrity διαθέτει άριστες συστάσεις, συνεργάζεται με πρεσβείες, πολυεθνικές εταιρείες, πολιτιστικά ιδρύματα, μουσεία, έως και ιδιώτες που επιβεβαιώνουν την προσοχή και τη φροντίδα που επιδεικνύει το προσωπικό κατά τη διαδικασία της μετακόμισης. Καθώς η εταιρεία εστιάζει το ενδιαφέρον της στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας, έχει στρατηγικά επιλέξει να εντάσσει στο ανθρώπινο δυναμικό της προσωπικό πλήρους απασχόλησης, συμπεριλαμβάνοντας εκπαιδευμένους συσκευαστές, ειδικούς συμβούλους μετεγκατάστασης, χειριστές φορτηγών και συμβούλους μετακόμισης. Το γεγονός ότι πολλοί από τους εργαζομένους στην εταιρεία είναι πολύγλωσσοι, με ευχέρεια σε Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ολλανδικά και Ελληνικά, είναι ακόμα μια λεπτομέρεια που την κάνει να ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό. Κατά τη διάρκεια κάθε μετακόμισης, ένας δίγλωσσος συντονιστής είναι παρών για να είναι βέβαιο

Διαθέσιμος εξοπλισμός για κάθε μετακίνηση



Μεταφορές επαγγελματικής στέγης

«Μου αρέσει να δουλεύω με τους Γάλλους πελάτες μας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας μεταφοράς και μετεγκατάστασης» λέει η **Marie-Helene Guicherd**, Διευθύντρια Πωλήσεων της Celebrity για τους Γάλλους πελάτες. «Η μετοίκηση στην Ελλάδα μπορεί να είναι μια σκληρή δοκιμασία με πολιτισμικά και γλωσσικά εμπόδια που θα πρέπει να ξεπεραστούν. Μια γνώριμη φωνή που θα σε κατευθύνει σε όλες τις μετακινήσεις σου είναι πραγματική βοήθεια».

Χαρακτηριστικά Κορυφαίας Ποιότητας της Celebrity

- Αξιοπιστία
- Επαγγελματισμός και εμπειρία
- Κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό και διαθέσιμος εξοπλισμός
- Συστάσεις και διεθνή πιστοποιητικά ποιότητας
- Ανταγωνιστικές τιμές
- Άριστη επικοινωνία
- Έμπειρη ομάδα στελεχών με κοινό στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Η δέσμευση που γίνεται πράξη

Με παρουσία πάνω από 25 χρόνια στο χώρο των μεταφορών, η Celebrity International Movers S.A., συγκαταλέγεται ανάμεσα στις κορυφαίες εταιρείες μεταφορών στην Ελλάδα. Η Celebrity ακολουθεί με συνέπεια υψηλές ποιοτικές αρχές στις διαδικασίες μεταφοράς, βάζοντας στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός της, την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών σε όλο τον κόσμο.

Η Celebrity προσφέρει πλήρεις door to door υπηρεσίες διεθνών μεταφορών σε όλο τον κόσμο όπως συσκευασία, αποσυσκευασία αποθήκευση, αποστολή, τελωνειακή διευθέτηση, υπηρεσίες ασφάλισης. Όλο το προσωπικό της εταιρείας (συσκευαστές, συντονιστές μεταφοράς, οδηγό, εκτελωνιστές, σύμβουλοι μεταφορών, εκτιμητές, διοικητικό προσωπικό) έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα και με την εμπειρία που διαθέτουν, μεταφέρουν με επαγγελματισμό και ασφάλεια οικοσκευές, έργα τέχνης και αντικείμενα, αξεσουάρ και έπιπλα γραφείων, ανταλλα-

κτικά πλοίων και μηχανήματα, ATM, υλικά προβολής κ.ά.

Παράλληλα, η Celebrity εξειδικεύεται στις μεταφορές επαγγελματικής στέγης εντός και εκτός Ελλάδος. «Τα νέα οικονομικά δεδομένα οδηγούν πολλές εταιρείες στην αλλαγή επαγγελματικής στέγης με σκοπό τη μείωση των λειτουργικών εξόδων τους. Η διαδικασία της μεταφοράς απαιτεί στρατηγικό σχεδιασμό και εμπορική αντίληψη μιας τέτοιας αλλαγής. Δεν επιτρέπονται λάθη ή καθυστερήσεις αλλά επίτευξη μηδενικού downtime στη λειτουργία μιας εταιρείας και τήρηση συγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων. Για εμάς το σημαντικό είναι οι εργαζόμενοι να είναι παραγωγικοί σε όλη τη διάρκεια της μετακόμισης και να μπορούν να εργαστούν απερίσπαστα» τονίζει η Κ. Χρυσοβέργη.

Με τον τρόπο αυτό οι εταιρείες μπορούν να εξασφαλίσουν την ομαλή μετάβαση στα νέα τους γραφεία, χωρίς να ανησυχούν για το χρόνο και τον τρόπο υλοποίησης της μετακόμισης. **HR**

Το τμήμα Μεταφορών της CELEBRITY INTERNATIONAL MOVERS S.A. παρέχει τις εξής υπηρεσίες:

- Διεθνείς, Ευρωπαϊκές και Εθνικές μεταφορές
- Συσκευασίες και Μεταφορές οικοσκευών Door to Door
- Συσκευασίες και Μεταφορές έργων τέχνης και αντικιών
- Μεταφορές επαγγελματικής στέγης
- Μεταφορές εντός τρίτων χωρών (διευρυμένο παγκόσμιο δίκτυο ανταποκριτών)
- Εκθέσεις και μεταφορές υλικών προβολής
- Ειδικές μεταφορές (ανταλλακτικά πλοίων, σκαφών, ATM, κ.λπ.)
- Αποθήκευση ειδών
- Διαχείριση /Αποθήκευση αρχείων
- Ασφάλιση
- Υπηρεσίες άφιξης / προορισμού.

Στοιχεία Επικοινωνίας:

Κεντρικά Γραφεία:
Καποδιστρίου 102
Ν. Ιωνία, 14235, Αθήνα
W: www.celebrity.gr
E: contact@celebrity.gr
T: 210-2720106-9
F: 210-2720105