



Your reliable  
expert partner  
in shipping agency



Ανασκόπηση  
2021

Το 2021 ήταν μια  
χρονιά **πρόκληση**  
για τον τομέα της  
ναυτιλίας αλλά και  
την εργασιακή  
**καθημερινότητα.**



## // ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ

**Σύσταση Aegean Container Agency**

Η Aegean Container Agency S.A. ξεκίνησε τη λειτουργία της στις 01/01/2021, εκπροσωπώντας εφεξής τη ναυτιλιακή τακτικών δρομολογίων Yang Ming στην Ελλάδα. Η Yang Ming, με έδρα την Ταιβάν και χρονολογία ίδρυσης το 1972, έχει ως βασική προτεραιότητα την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών πραγματοποιώντας τακτικά δρομολόγια σε Ασία, Ευρώπη, Μεσόγειο και Αμερική.



## Νέα εταιρεία του Ομίλου ARKAS HELLAS

Η Aegean Container Agency S.A. εκπροσωπεί εφεξής στην Ελλάδα τη ναυτιλιακή τακτικών δρομολογίων Yang Ming.

**Στοιχεία επικοινωνίας**

**Γραφείο Πειραιά**  
Ακτή Μιαούλη 33, 185 35  
Τηλ: +30 210 45 29 806  
Fax: +30 210 42 93 172  
E: aegean@aegean-container.gr

**Γραφείο Θεσσαλονίκης**  
26ης Οκτωβρίου 43, 546 27  
Τηλ.: +30 2310 500 027  
Fax: +30 2310 527 602  
E: aegean@aegean-container.gr

[www.aegean-container.gr](http://www.aegean-container.gr)

## // ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ

**Διαδικτυακή κοπή πίτας**

Ο Όμιλος ARKAS Hellas χρειάστηκε όπως όλοι να προσαρμοστεί στις ανάγκες της εποχής που βιώνουμε, πραγματοποιώντας για το νέο έτος την κοπή της πίτας του διαδικτυακά! Το Ανθρώπινο Δυναμικό είχε την ευκαιρία να ανταλλάξει ευχές για ένα δημιουργικό 2021 τη στιγμή που κληρώθηκαν δώρα έκπληξη, ενώ μοιράστηκαν προσωπικά για τον καθένα ευχετήρια σοκολατάκια με το όνομα του!



## // ΜΑΡΤΙΟΣ

**Editor διαδικασιών:****Delivering #Excellence**

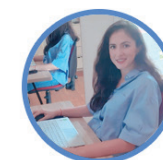
Τα εγχειρίδια και οι φόρμες είναι απολύτως ξεκάθαρα και κατανοητά, γραμμένα για έναν νεοεισάχθέντα στο Πρακτορείο.  
**Project Περιγραφής:** Αλίκη & Αδρανή Φορτία (Τμήμα Container & Claims)  
**Editor Διαδικασίας:** Θεοφάνης Πεκλαρής Customer Loyalty Representative



Προγράμματα για τον νέο εργαζόμενο όπως το Arkas Hellas Learners και το Induction Training συμβάλλουν στην προσαρμογή του.  
**Project Περιγραφής:** Πρόσληψη (Τμήμα Human Resources)  
**Editor Διαδικασίας:** Δήμητρα Κιούση Customer Loyalty Representative



Η περιγραφή της διαδικασίας βοηθά τον νέο εργαζόμενο να κατανοήσει τον τρόπο που δομείται το πρόγραμμα των πλοίων που λαμβάνουμε καθημερινά από το Port Operation.  
**Project Περιγραφής:** Daily Schedule (Τμήμα Port Operation)  
**Editor Διαδικασίας:** Βίκυ Σπυροπούλου Customer Loyalty Representative



Αποκόμισε από τη διαδικασία εξαιρετικά χρήσιμες γνώσεις.  
**Project Περιγραφής:** Booking Εισαγωγής ARKAS Line (Τμήμα Customer Loyalty)  
**Editor Διαδικασίας:** Κλεοπάτρα Γκοντάση Container & Claims Management Representative

Έχοντας στον Όμιλο Arkas Hellas ως βασική μας αξία την αυτοβελτίωση, προσπαθούμε συνεχώς να βελτιώνουμε τις γνώσεις και την απόδοση μας. Το Project "Διαδικασιών" αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτοβελτίωσης, όπου για την αποτελεσματικότερη αποτύπωση των διαδικασιών των τμημάτων, δόθηκαν οι ρόλοι των editors.

## // ΜΑΡΤΙΟΣ

## Arkas Hellas Learners



**Welcome  
On Board!**

**DELIVERING  
Excellence**



Για εμάς στον Όμιλο Arkas Hellas η διαδικασία της ενσωμάτωσης είναι εξαιρετικά σημαντική, καθώς θεωρούμε επένδυση την εκπαίδευση και την ενσωμάτωση των νέων εργαζομένων. Λαμβάνουμε σοβαρά την προσαρμογή των νεοεισαχθέντων στελεχών, φροντίζοντας από την αρχή να κάνουμε ξεκάθαρες τις προσδοκίες μας.

## Arkas Customer Excellence

Στον Όμιλο ARKAS Hellas, στοχεύουμε στην καλλιέργεια δεξιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού μας, με την συνεχή εκπαίδευση τους μέσω Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων. Στο διαδικτυακό σεμινάριο Customer Excellence, στο οποίο συμμετείχαν στελέχη διαφόρων τμημάτων του Ομίλου με εισηγητή τον κ. Πέτρο Ρούση, επενδύουμε σε γνώσεις και τεχνικές για ακόμα καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας! Επενδύοντας στο Ανθρώπινο Δυναμικό μας, Επενδύουμε στο Μέλλον μας.



## Δίπλα στον Δήμο Ελασσόνας

Η ARKAS Hellas S.A. βρίσκεται έμπρακτα δίπλα στις οικογένειες που επλήγησαν από τους καταστροφικούς σεισμούς στον Δήμο Ελασσόνας.

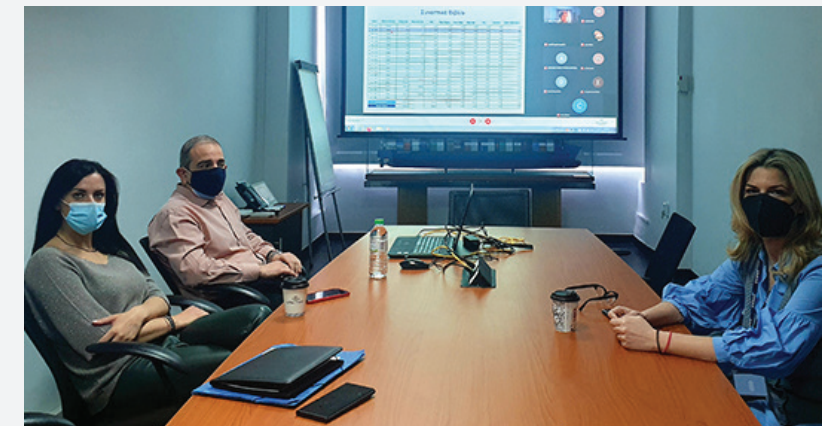
## // ΑΠΡΙΛΙΟΣ

## Διαδικτυακό forum με θέμα «Friendship and Cooperation in the Mediterranean»

Ο Όμιλος Arkas Hellas εξασφάλισε την συμμετοχή στελεχών του στο διαδικτυακό forum που διοργανώθηκε από το Αραβό- Ελληνικό Επιμελητήριο με θέμα «Friendship and Cooperation in the Mediterranean».

## MYDATA

Τα στελέχη του Ομίλου παρακολούθησαν με επιτυχία το Διαδικτυακό σεμινάριο με τίτλο “MYDATA – Η πιλοτική λειτουργία και η πρώτη εφαρμογή” και θέμα την ηλεκτρονική τιμολόγηση.



## Διεθνής Πιστοποίηση FONASBA

Στην Aegean Container Agency απονεμήθηκε το Πρότυπο Ποιότητας FONASBA (Quality Standard Accreditation) από την Ομοσπονδία Εθνικών Ναυλομεσιτών και Πρακτόρων.

Το Πρότυπο Ποιότητας της FONASBA αποτελεί διεθνή πιστοποίηση και δημιουργήθηκε με σκοπό οι πλοιοκτήτες και οι operators να εντοπίζουν παγκοσμίως αξιόπιστους πράκτορες και ναυλομεσίτες, που προσφέρουν υπηρεσίες άριστης ποιότητας.



## Ο Όμιλος Arkas Hellas, έγινε μέλος του ΣΕΒΕ

Ο Σύνδεσμος Εξαγωγών Βορείου Ελλάδος αποτελεί τον σημαντικότερο εξαγωγικό φορέα της χώρας με Μέλη σε όλη την Ελλάδα αφού αντιπροσωπεύσει πάνω από 750 εταιρίες και επιχειρηματικούς ομίλους σε όλη την ελληνική επικράτεια.

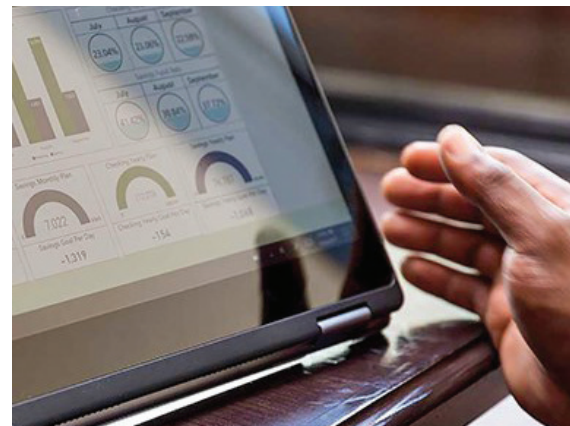


**ΣΕΒΕ**  
ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ

## // ΜΑΪΟΣ

**Customer Loyalty**

Επενδύουμε στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών μας . Το Customer Loyalty Department δημιουργήθηκε στοχεύοντας σε μία ισχυρή και μακροχρόνια σχέση με τους συνεργάτες μας και στην κάλυψη εξειδικευμένων.



## // ΙΟΥΝΙΟΣ

**Συμμετοχή στην Ανασκόπηση Υποδομών και Μεταφορών.**

Κοινή συνέντευξη **Φίλιππου Κωστόπουλου** και **Βάντας Κωστοπούλου**, με θέμα τον στρατηγικό σχεδιασμό των Ναυτιλιακών Γραμμών εν όψει πανδημίας.

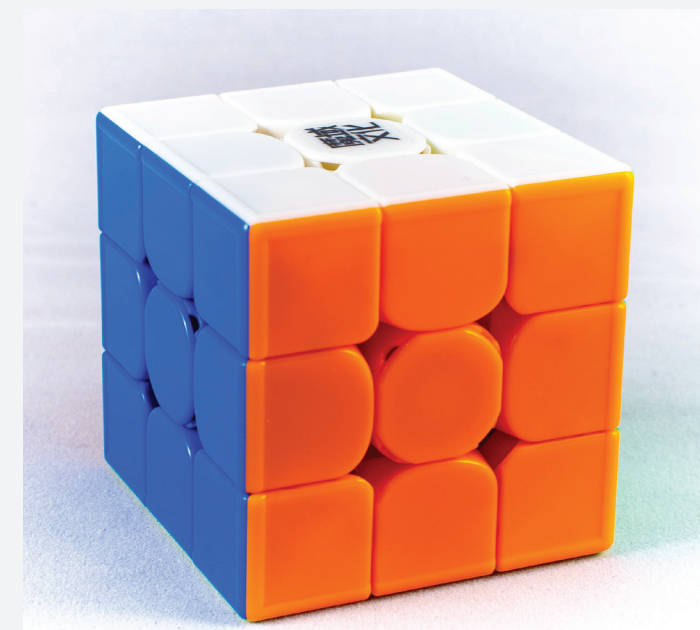
## // ΙΟΥΝΙΟΣ

**Plug-in υβριδικά ΙΧ για τον Όμιλο Arkas Hellas.**

Ο Όμιλος Arkas Hellas προχώρησε στην αγορά νέων πιο οικονομικών και ασφαλή ηλεκτρικών Plug-in υβριδικών ΙΧ για τα στελέχη του.

**Customer Excellence**

Ολοκληρώθηκε με επιτυχία το σεμινάριο για τα τμήματα Port Operation, Container Control, IT , Λογιστηρίου, HR και Corporate Communication.



## Επίτευξη στόχου για το project e-tools – Yang Ming



### Στοχεύουμε στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας!

Με τα e-tools της Yang Ming, οι πελάτες μας διαχειρίζονται εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια τη μεταφορά του φορτίου τους. Σε Πειραιά και Θεσσαλονίκη το ποσοστό πελατών που τα χρησιμοποιούν είναι 54% και 57% αντίστοιχα σε διάρκεια ενός έτους.



## Webinar της Ergonomia

Τα μέλη του Ομίλου παρακολούθησαν με επιτυχία το webinar με θέμα: «Η αναγκαιότητα του εμβολιασμού και η συνεχή λήψη μέτρων προφύλαξης από τον ιό COVID-19»

Σκοπός ήταν να δοθούν έγκυρες πληροφορίες και υπεύθυνες απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα που απασχολούν το Ανθρώπινο Δυναμικό.

## Delivering Change



### Στεκόμαστε δίπλα σας!

- Πανελλήνιος Σύλλογος Πρόληψης Τροχαίων Ατυχημάτων & Στήριξης ΑΜΕΑ ΑΓΑΠΗ ΓΙΑ ΖΩΗ
- Ανθρώπινοι Άνθρωποι
- Σταθμός Α.Τ. ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ
- Γηροκομείο Αθηνών
- Ομάδα ΔΙΑΣ
- Παπάφειο Κέντρο Παιδικής Μέριμνας Αρρένων Θεσσαλονίκης «ΟΜΕΛΙΤΕΥΣ»
- Λιμεναρχείο Πειραιά
- Πυρόπληκτοι περιοχή Αφίδνες
- Σεισμόπληκτοι Δήμου Ελασσόνας

Στηρίζουμε έμπρακτα το έργο του Παπαφείου Κέντρου Παιδικής Μέριμνας Αρρένων Θεσσαλονίκης «Ο Μ Ε Λ Ι Τ Ε Υ Σ», με τη δωρεά εξοπλισμού γραφείων.

## // ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ

**22 Χρόνια Arkas Hellas**

Ο Όμιλος Arkas Hellas συμπληρώνει φέτος 22 χρόνια επιτυχημένης πορείας. Ευχαριστούμε όλους τους συνεργάτες μας για την εμπιστοσύνη και υποσχόμαστε πως θα συνεχίσουμε να καλύπτουμε τις ανάγκες τους, προσφέροντας #ταχύτητα, #ασφάλεια και #αξιοπιστία με τις καλύτερες επιλογές φορτίου και κόστους.

## // ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ

**Νέος προορισμός στο service MD2**

Με την ένταξη του νέου προορισμού, την Βαρκελώνη στο service Mediterranean Service 2 (MD2), της Yang Ming Line, από την Aegean Container Agency, προϊόντα όπως τρόφιμα μεταφέρονται από τη Βαρκελώνη στον Πειραιά σε μόλις 3 ημέρες!

## // ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ

**Δίπλα στον Άνθρωπο**

Ο Όμιλος Arkas Hellas και η εταιρεία Arkas Logistics, στήριξε έμπρακτα όσους επλήγησαν από τις πυρκαγιές που προκάλεσαν σημαντικές καταστροφές στη χώρα μας το προηγούμενο διάστημα. Στόχος μας η ανιδιοτελής προσφορά προς τον συνάνθρωπο και η παροχή βοήθειας σε όσους το έχουν ανάγκη.



## // ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

**Διεξαγωγή της 1η Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών από την εταιρεία ερευνών Global Link**

Ο Όμιλος Arkas Hellas, σε συνεργασία με την εταιρεία έρευνας αγοράς Global Link, πραγματοποίησαν έρευνα «Ικανοποίησης & Προσδοκιών» των συνεργατών του Ομίλου. Σκοπός της έρευνας ήταν η κατανόηση του επιπέδου ικανοποίησης των συνεργατών μας αναφορικά με τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση που παρέχουμε. Στον Όμιλο Arkas Hellas, μία από τις βασικές μας αξίες είναι η εστίαση στον συνεργάτη, αποδίδοντας το έμπρακτα με την έρευνας 'Ικανοποίησης & Προσδοκιών', στοχεύοντας σε βέλτιστες υπηρεσίες και σε πελατοκεντρική εξυπηρέτηση. Επενδύουμε στους συνεργάτες μας, επενδύουμε στο μέλλον μας.

## // ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

**Webinar με θέμα: “Πρωθώντας τις Ελληνικές Εξαγωγές στην Ουκρανία”**

**DELIVERING  
Excellence**

Ολοκλήρωση του webinar  
«Πρωθώντας τις Ελληνικές  
Εξαγωγές στην Ουκρανία»

Στελέχη του Ομίλου συμμετείχαν στο webinar με θέμα «Πρωθώντας τις Ελληνικές Εξαγωγές στην Ουκρανία». Με κύριο άξονα συζήτησης τη διευκόλυνση της εξαγωγικής δραστηριότητας στην Ουκρανία, έμφαση δόθηκε στις φορολογικές και νομικές ρυθμίσεις, τους διαύλους διανομής, τις επιπτώσεις του Covid-19, στα εμπορεύματα ενδιαφέροντος και σε άλλες πληροφορίες εισόδου στην αγορά.

**Happy Halloween!**

Μια διαφορετική μέρα για τους ανθρώπους του Ομίλου ARKAS Hellas σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη...με γλυκίσματα και κεράσματα!

## // ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

**HAPAG – LLOYD OVERSEAS TRANSPORT**

Λειτουργία του γραφείου της Θεσσαλονίκης ως sub agent της HAPAG – LLOYD OVERSEAS TRANSPORT στη Βόρεια Ελλάδα. Βασικές υπηρεσίες που προσφέρουμε είναι η κατάθεση δηλωτικών και η παράδοση φορτωτικών και διατακτικών.

**Προσφέρουμε σε όλους εκείνους που έχουν ανάγκη**

Έμπρακτα εδώ και χρόνια ο Όμιλος Arkas Hellas στηρίζει το ανθρωπιστικό έργο του Γηροκομείου Αθηνών, με βασικό του σκοπό να βρίσκεται δίπλα στην Τρίτη Ηλικία. Ιδιαίτερα χαρούμενοι για τη Βράβευση της Arkas Hellas από το Γηροκομείο Αθηνών, για την ανθρωπιστική συνεισφορά της και την στήριξη προς τους ηλικιωμένους.

## // ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

## Επιβραβεύοντας τους ανθρώπους μας



Έξοδος για την νικήτρια ομάδα που ολοκλήρωσε πρώτη με επιτυχία το εσωτερικό project Διαδικασιών του Ομίλου Arkas Hellas.

## International coffee day



Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Καφέ, ο Όμιλος Arkas Hellas, πρόσφερε ροφήματα καφέ στους ανθρώπους του.

## // ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ

## 38ος Αυθεντικός Μαραθώνιος της Αθήνας



Με περίσσιο ενθουσιασμό, χαρά και υπερηφάνεια, Ο Όμιλος Arkas Hellas και η Arkas Logistics, στήριξαν την διοργάνωση με την συμμετοχή τους. Οι δρομείς ολοκλήρωσαν με επιτυχία την διαδρομή των 5χλ και στον τερματισμό που έλαβε χώρα στο Παναθηναϊκό Στάδιο, έλαβαν το μετάλλιο του 38ου Αυθεντικού Μαραθωνίου της Αθήνας.

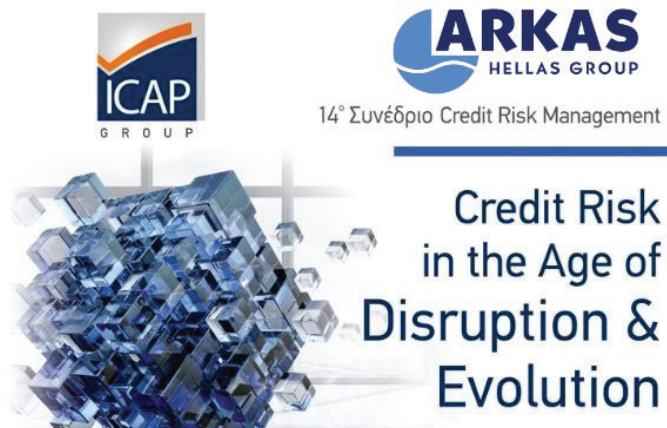
## Βραβεία Γυναικείας Επιχειρηματικότητας



Στις 23 Οκτωβρίου η κα **Βάντα Κωστοπούλου, Managing Director του Ομίλου Arkas Hellas και Arkas Logistics**, τιμήθηκε με το **Βραβείο Γυναικείας Επιχειρηματικότητας-Κατηγορία Εργασιακό Περιβάλλον**.

// **ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ****Συλλέγουμε καπάκια για καλό σκοπό!**

Στηρίζουμε τον Πανελλήνιο Σύλλογο Πρόληψης και Συμπαράστασης Ανηλίκων Θυμάτων Τροχαίων Ατυχημάτων.

**14ο Συνέδριο ICAP**

Στελέχη συμμετείχαν στο 14ο Συνέδριο ICAP με τίτλο: "Credit Risk Management – Credit risk in the age of decsription and Evolution."

**Μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών**

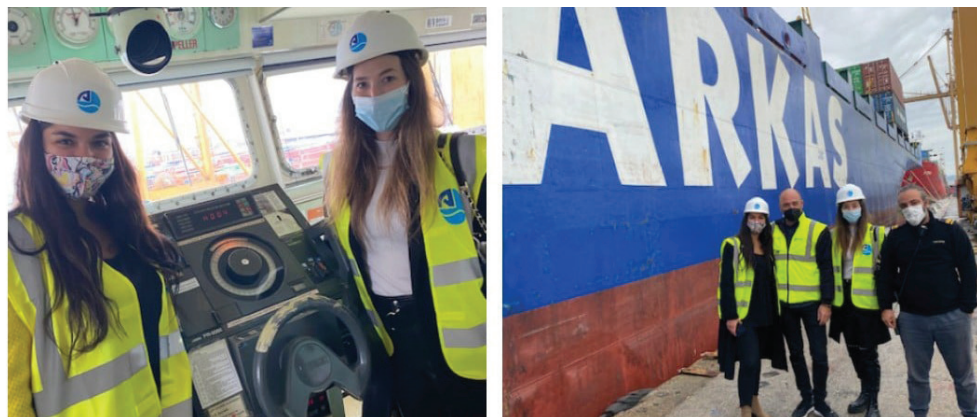
Με στόχο να δώσουμε μεγαλύτερη έμφαση στα θέματα που αφορούν τη σχέση με τον πελάτη, ο Όμιλος ARKAS HELLAS έγινε μέλος του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Επενδύουμε στην ενδυνάμωση της πελατειακής μας σχέσης.

// **ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ****Alba Virtual Career Day**

Ο Όμιλος ARKAS HELLAS με εκπρόσωπο την HR Manager, Νατάσσα Παναγιώτου συμμετείχε στο Alba Virtual Career Day. Στοχεύουμε στην ενίσχυση της σχέσης του Ομίλου με τους υποψήφιους επαγγελματίες.

**Delivering Excellence**

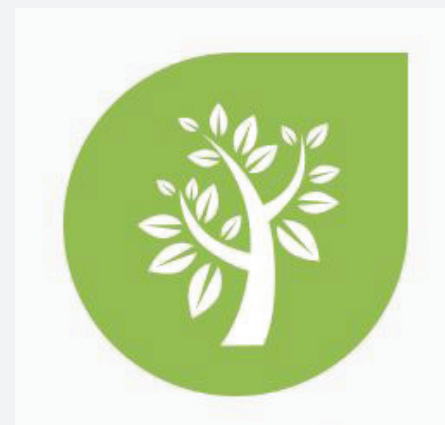
Online σεμινάριο Customer Excellence στα τμήματα Documentation και CFC & Transshipment.

// **ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ****Πρόγραμμα εκπαιδευτικών επισκέψεων**

Το πρόγραμμα εκπαιδευτικών επισκέψεων για τα νέα στελέχη του Ομίλου ARKAS Hellas στη Θεσσαλονίκη ολοκληρώθηκε. Η ξενάγηση πραγματοποιήθηκε στο πλοίο Roza A της Arkas Line, χωρητικότητας 1471 TEU. Επιδιώκουμε να βελτιωνόμαστε συνεχώς ώστε να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες που προσφέρουμε. Το πρώτο μέτρο της επιτυχίας είναι να κατανοούν βαθιά οι άνθρωποι μας το αντικείμενο εργασιών του Ομίλου.

// **ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ****Christmas Countdown**// **ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ****Νέες οικολογικές τσάντες , φιλικές προς το περιβάλλον!**

Ο Όμιλος ARKAS HELLAS με στόχο τη συνεχή μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, επιλέγει τσάντες ανακυκλώσιμου χαρακτήρα που με πιστοποίηση FSC(Forest Stewardship Council). Η πιστοποίηση FSC είναι ένας διεθνής μη κερδοσκοπικός οργανισμός που υποστηρίζει την περιβαλλοντική κατάλληλη, κοινωνικά επωφελή και οικονομικά βιώσιμη διαχείριση των δασών, σε παγκόσμιο επίπεδο.

**Ανακύκλωση Χαρτιού**

Με αίσθημα ευθύνης προς το περιβάλλον, ο Όμιλος Arkas Hellas σε συνεργασία με την εταιρεία Think Green C&R, προχώρησε στην ανακύκλωση 1 τόνου παλαιών εγγράφων από το αρχείο του Ομίλου Έγγραφα παλαιών ετών, αποκτούν νέα ζωή και θα χρησιμοποιηθούν ξανά, συμβάλλοντας στη μείωση της περιβαλλοντικής μόλυνσης.

**Συμβουλευτική καθοδήγηση από την κα Βάντα Κωστοπούλου σε φοιτητές**

Προσέφερε την πολύτιμη καθοδήγησή της, σε φοιτητές Πληροφορικής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών που συμμετέχουν στον διαγωνισμό του MINDSPACE με θέμα "Transport and Logistics". Στόχος τους είναι να χρησιμοποιήσουν αναδυόμενες τεχνολογίες για να παρέχουν καινοτόμες λύσεις στον ναυτιλιακό τομέα.



## // ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ

## Μετάβαση της τηλεφωνίας σε τεχνολογία VOIP

Επενδύουμε στην ταχύτερη και πιο άμεση εξυπηρέτηση των συνεργατών μας. Όλοι οι εκπρόσωποι του Ομίλου Arkas Hellas διαθέτουν το δικό τους direct νούμερο για άμεση και προσωποποιημένη εξυπηρέτηση.



## Secret Santa



Παροτρύνουμε τους ανθρώπους μας να γίνουν Secret Santa για να νιώσουν το πνεύμα των εορτών.

## // ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ

## Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης

24 / 7 Τηλεφωνική Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης  
800 3003 999 για εσάς και τους οικείους σας

Οι ψυχολόγοι της εταιρίας συμβούλων **Ergonomia** είναι στη διάθεσή σας όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Είναι έτοιμοι να ακούσουν και να βοηθήσουν παρέχοντας ψυχολογική υποστήριξη σε προβλήματα άγχους και ανασφάλειας.

**ARKAS LOGISTICS**

Ανανέωση της 24/7 τηλεφωνική γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης για το Ανθρώπινο Δυναμικό του Ομίλου για ακόμα ένα έτος.

## Επιβράβευση των ανθρώπων μας

Επιβράβευση των ανθρώπων μας με τα περισσότερα like-κοινοποιήσεις.

**ARKAS HELLAS GROUP**



**Your reliable  
expert partner  
in shipping agency**



**[www.arkas-hellas.gr](http://www.arkas-hellas.gr)**