



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
UNIVERSITY OF PELLOPONNESE

# Εφαρμογή της Εταιρικής Υπευθυνότητας στο Σύγχρονο Επιχειρηματικό Περιβάλλον

Νικόλαος Ι. Πέντσας

MSc, MBA, MSc



Athens Startups  
and Business Network  
Cluster

Ιδρυτής του ATHENS STARTUPS & BUSINESS NETWORK CLUSTER



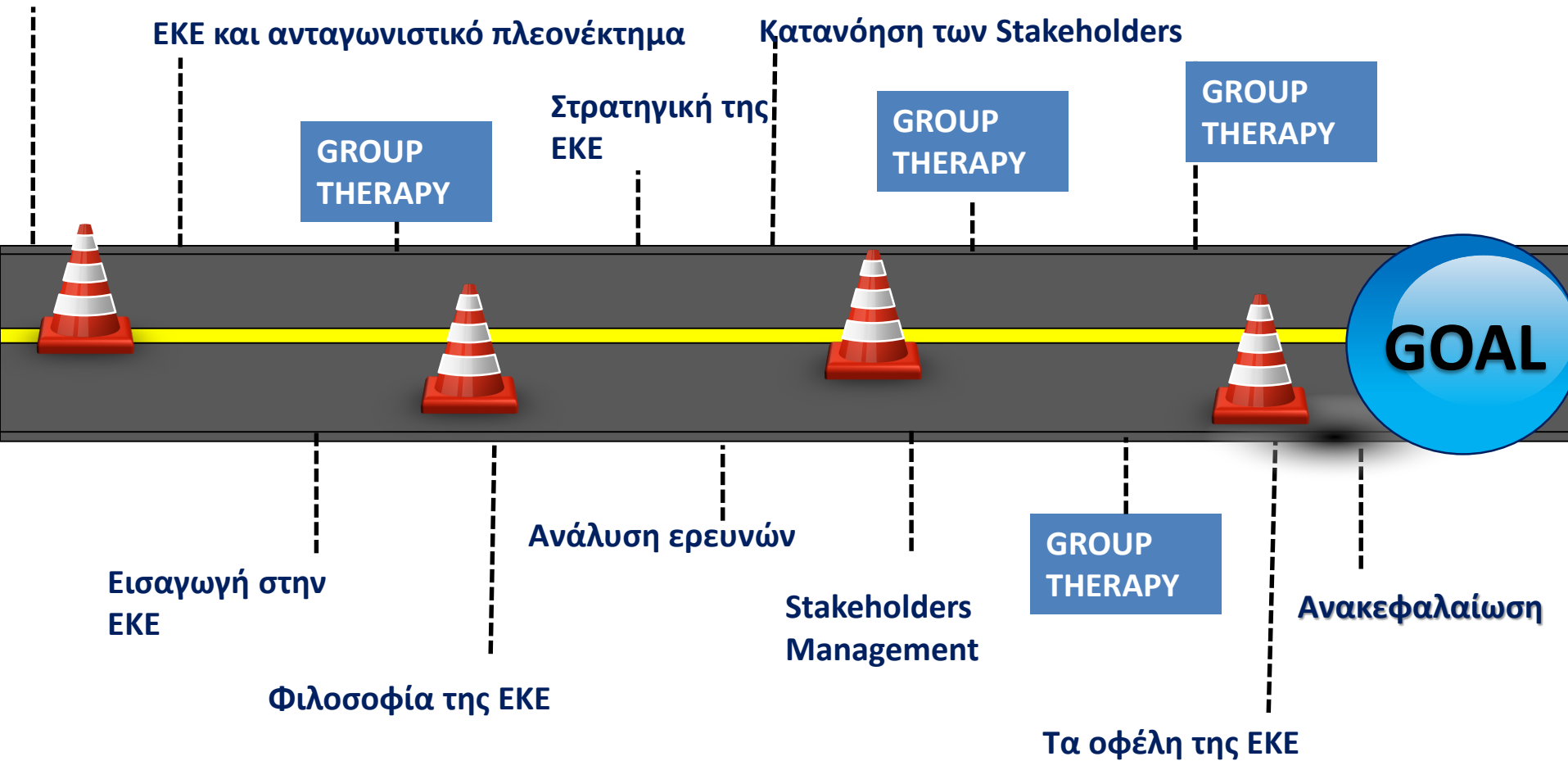
Nikolaos J. Pentasas

E-mail: [npentsas@icloud.com](mailto:npentsas@icloud.com)



# Το σημερινό μας μάθημα...

Το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον



# Η Εταιρική Υπευθυνότητα αφορά πρωτίστως στην οργανωσιακή αλλαγή

Εταιρικά

Παρούσα  
κατάσταση

Μεταβατική  
περίοδος

Μελλοντική  
κατάσταση

Πως λειτουργώ  
σήμερα;

Πως θα λειτουργώ  
στο μέλλον;

Ατομικά

Παρούσα  
κατάσταση

Μεταβατική  
περίοδος

Μελλοντική  
κατάσταση

**Ποια στρατηγική ΕΚΕ και ανάλογες δράσεις χρειάζεστε στη «εταιρεία μου» για να αποκτήσετε σημαντική διαφοροποίηση και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα;**

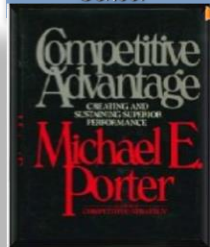
**Ποια είναι ή θα έπρεπε να είναι η ΕΚΕ που προσθέτει αξία και για την οποία οι stakeholders θα θυμούνται μόνο «εταιρεία μου»;**

# ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

---



Michael  
Porter,  
Harvard  
Business  
School



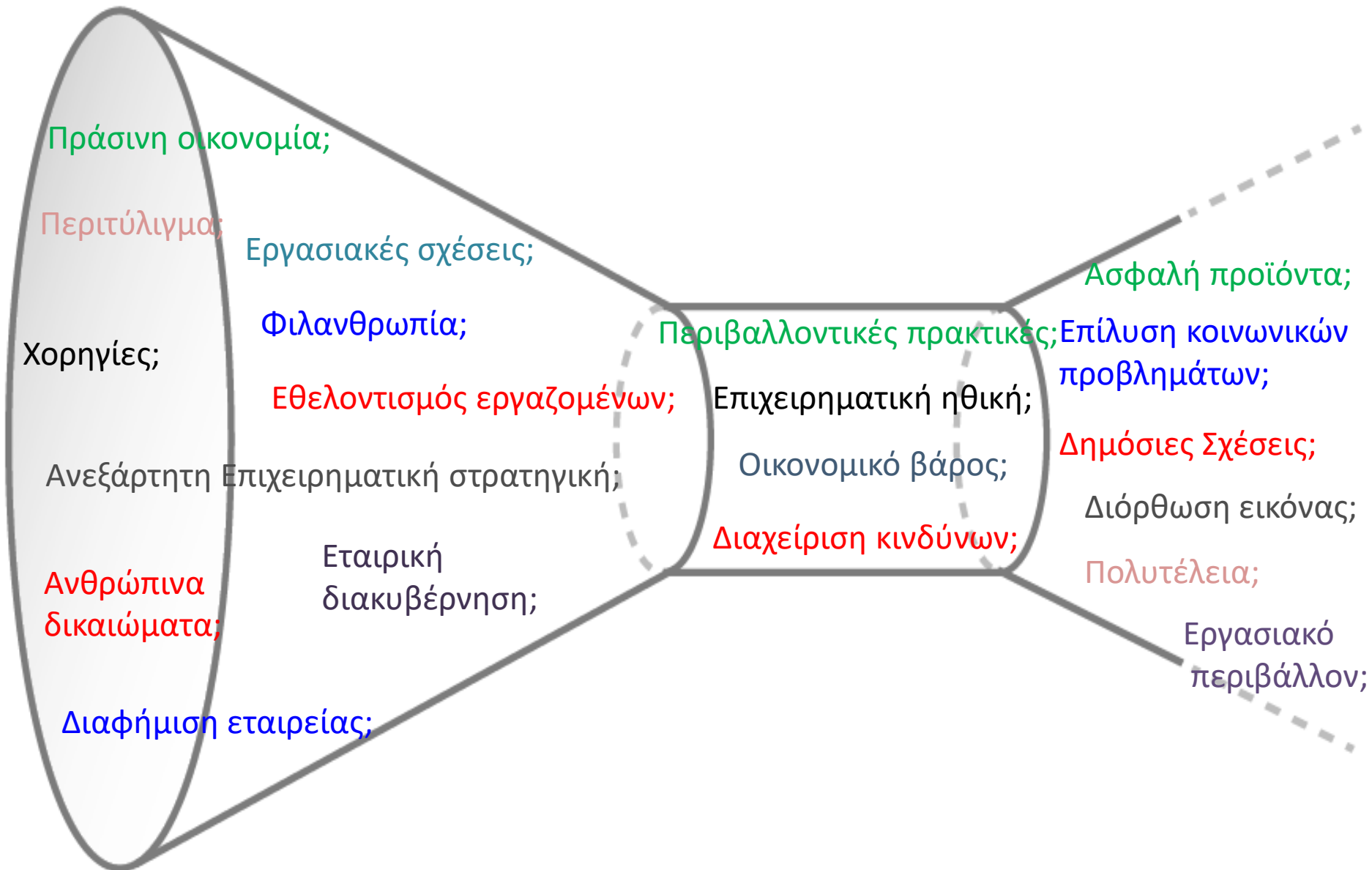
«Επιτυχημένη ανταγωνιστική στρατηγική σημαίνει να κάνετε επιλογές που δεν κάνουν οι ανταγωνιστές σας.

Με άλλα λόγια, δεν κάνουμε τα ίδια πράγματα καλύτερα (στον ίδιο αγώνα γρηγορότεροι), κάνουμε πράγματα που οι άλλοι **δεν μπορούν ή δεν θέλουν να κάνουν!**»

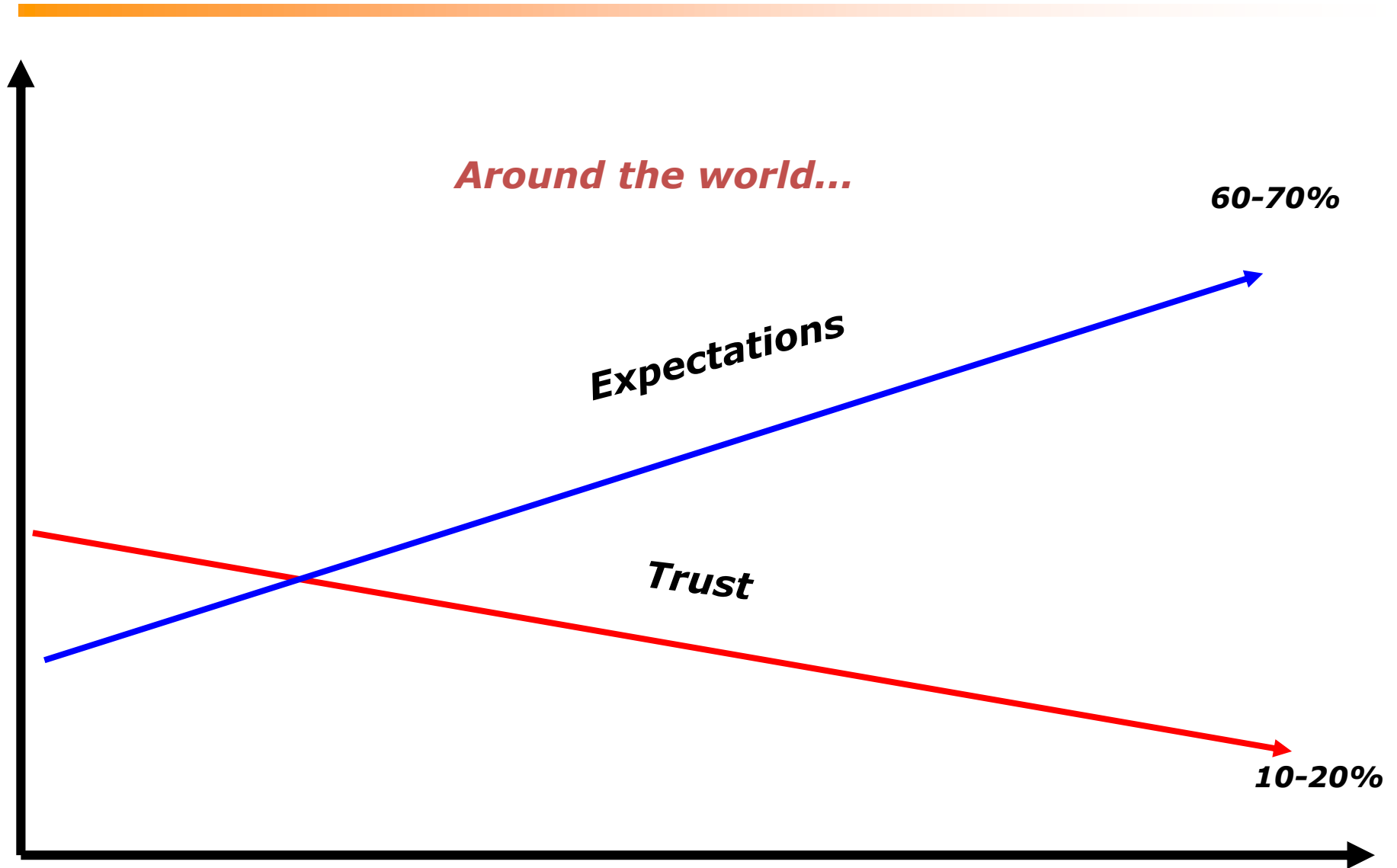
# το επιχειρηματικό περιβάλλον αλλάζει.....



# Τι έχετε ακούσει για την Ε.Κ.Ε.;



# Societal Views of Large Corporations





# To be more responsible....

---

	SOMEWHAT / VERY IMPORTANT (NET)	VERY IMPORTANT
<b>Companies should:</b>		
CHANGE THE WAY THEY OPERATE	96%	59%
DEVELOP NEW PRODUCTS OR SERVICES	95%	52%
APPLY UNIQUE BUSINESS ASSETS	94%	49%
RAISE AWARENESS & EDUCATE	93%	48%
DEVELOP PARTNERSHIPS	91%	42%
DONATE EMPLOYEE TIME/EXPERTISE	86%	34%
MAKE DONATIONS	84%	32%

# η ΕΚΕ σήμερα.....

---



# Ορισμοί ΕΚΕ

---

**Davis** (1960): η ΕΚΕ αναφέρεται στις αποφάσεις και ενέργειες των επιχειρηματιών που αποφασίζονται για λόγους που έστω και μερικώς δεν αφορούν στα άμεσα οικονομικά ή τεχνικά συμφέροντα της εταιρείας

**World Business Council for Sustainable Development** (1988): Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η διαρκής δέσμευση μιας επιχείρησης να συμπεριφέρεται ηθικά και να συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη, ενώ ταυτόχρονα βελτιώνει την ποιότητα ζωής των εργαζομένων και των οικογενειών τους, καθώς επίσης και της τοπικής κοινότητας και της κοινωνίας

**Ευρωπαϊκή Ένωση** (2001): ΕΚΕ είναι η έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

- 
- Davis K. 1960, 'Can Business afford to ignore Social Responsibilities?' *California Management Review*, 2, Spring, σελ. 70-76
  - European Union: COM(2001)366 .

# Εταιρική Υπευθυνότητα = Επιχειρηματική Στρατηγική

Η εταιρική υπευθυνότητα είναι η επιχειρηματική γέφυρα που **υποστηρίζει** τους **εταιρικούς στόχους**,

**αναδεικνύει** τα **ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα**,  
**συνδέει** την εταιρεία με τα **ενδιαφερόμενα μέρη** και,  
**οδηγεί** στην **ηθική νομιμοποίηση** της επιχείρησης

Αύξηση πωλήσεων, διείσδυση σε νέες αγορές, εμπλοκή εργαζομένων, μείωση λειτουργικών εξόδων, αύξηση φήμης, ενίσχυση επωνυμίας, υπέρβαση ανταγωνιστών

τεχνολογίες, οικονομικά, marketing, διοίκηση κ.α.

# Μύθοι για την Ε.Κ.Ε.



Δεν ενδίκνυται για όλες τις επιχειρήσεις

Είναι μπερδεμένη

Είναι ακριβή

Είναι ένα κόλπο της αγοράς

Αποτελεί ανεξάρτητη επιχειρηματική πρακτική

Είναι συνώνυμο της χορηγίας

Είναι Marketing και Green Washing



**movani** THIS VIDEO WAS MADE WITH  
MOVANI VIDEO EDITOR TRIAL

**Η Κονπάιν θέλει  
να τελειώνει με τον Τζακ.**

# Ιστορία της ΕΚΕ/1

Ο **Χαμουραμπί** (1792-1750 π.Χ.) ήταν βασιλιάς της Βαβυλώνας. Ήταν μεγάλος μεταρρυθμιστής, νομοθέτης και κατακτητής. Κατά την βασιλεία του, η Βαβυλώνα ήταν το κύριο θρησκευτικό κέντρο της Μεσοποταμίας



Στην αρχαία Μεσοποταμία (1700 π.Χ.) και στον Κώδικα του Χαμουραμπί, συναντάμε ίσως για πρώτη φορά την έννοια της Ε.Κ.Ε. Σύμφωνα με τον κώδικα, καταδικάζονταν σε θάνατο οι επαγγελματίες, που από δική τους αμέλεια κάποιος εργάτης, έχανε τη ζωή του σε **εργατικό ατύχημα**

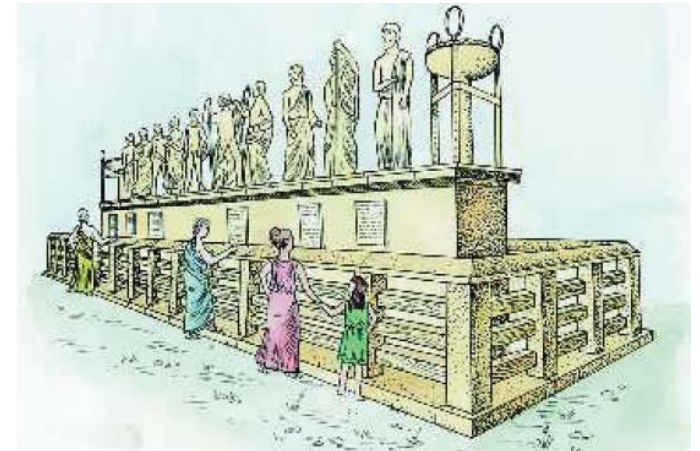


# Ιστορία της ΕΚΕ/2

Ο **Κλεισθένης** του Αλκμεωνίδου ο Αθηναίος υπήρξε Αθηναίος πολιτικός του 6ου αι. π.Χ.



Κατά την περίοδο του Κλεισθένη όπου άκμασαν το πνεύμα, οι τέχνες και τα γράμματα, θεσμοθετήθηκε εκτός των άλλων νομοθετημάτων και η **χορηγία**, η οποία αφορούσε την οικονομική υποστήριξη των τεχνών από τους 120 πιο εύπορους πολίτες από την κάθε μία από τις 10 φυλές της Αθήνας.

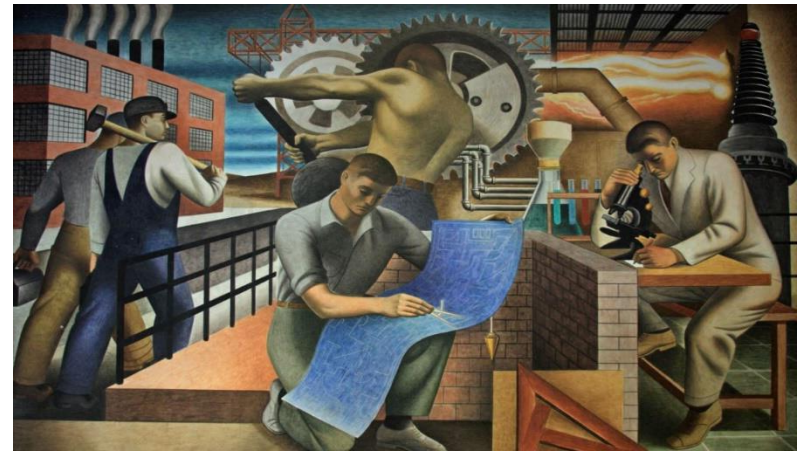




# Ιστορία της ΕΚΕ/3

Το 18ο αιώνα ο μεγάλος οικονομολόγος **Adam Smith**, διατύπωσε το κλασικό οικονομικό μοντέλο της επιχείρησης, που αποτελεί ακόμη το θεμέλιο της σύγχρονης οικονομίας και στηρίζεται στη λογική, ότι απαιτείται **ειλικρίνεια** και **δικαιοσύνη** προκειμένου να επιτευχθούν τα ιδανικά της ελεύθερης αγοράς.

Για πρώτη φορά οι βιομηχανίες εφαρμόζουν **αλτρουιστικές πρακτικές**, εξασφαλίζοντας ιατρική περίθαλψη για τους εργαζομένους.



# Τι μας ώθησε στην ΕΚΕ την σύγχρονη εποχή

**1989, Εκxon:** ναυάγιο Εκxon Valdez και οικολογική καταστροφή στις ακτές της Αλάσκας



**1991, Nike:** καταναγκαστική εργασία και εργασία ανηλίκων στην Ασία.



**2001, υπόθεση Enron – Andersen:** επιβεβαίωση ψευδών στοιχείων



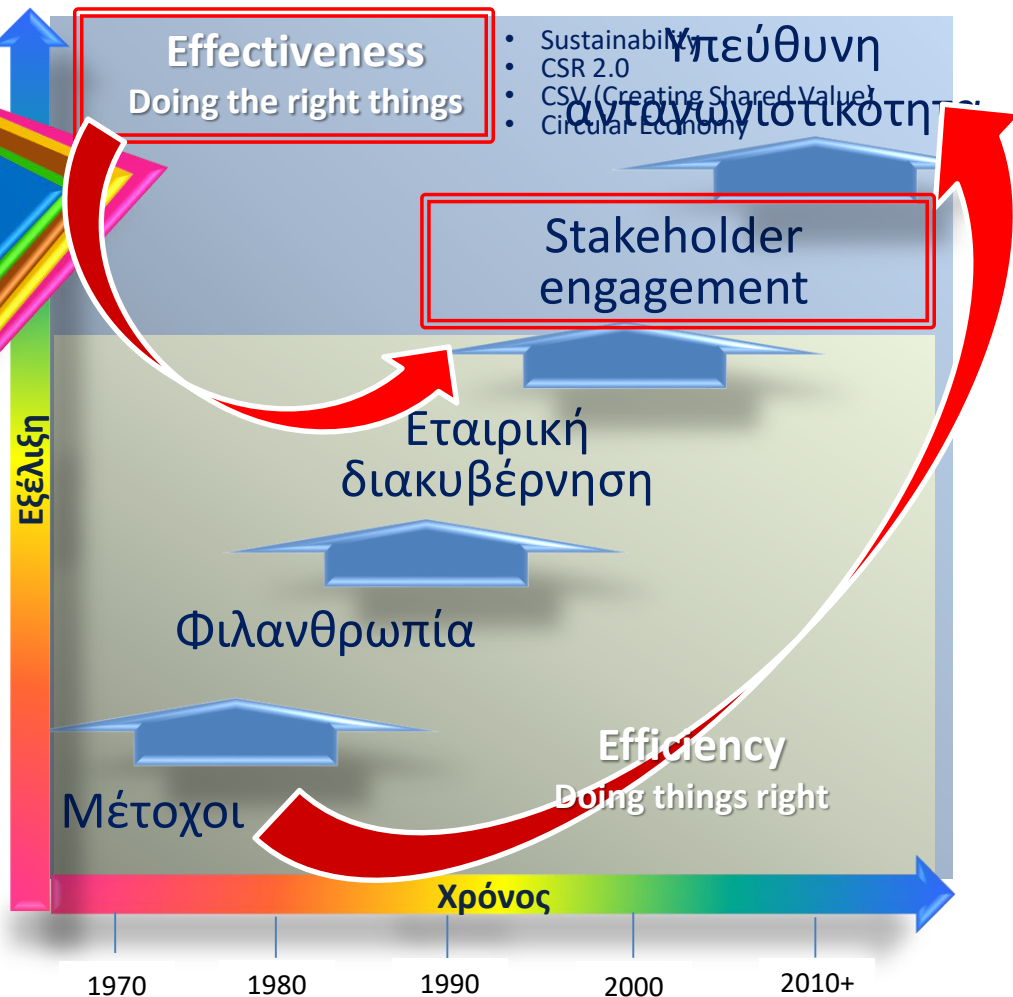
**2015, υπόθεση VW:** παραποιημένα στοιχεία κατανάλωσης ρύπων



# Η Εξέλιξη της Εταιρικής Υπευθυνότητας

## ΤΑΣΗ 5

Η ΕΚΕ στο μέλλον δεν θα υφίσταται εντός της επιχείρησης απλά ως Τμήμα-Δνση, καθώς θα απαιτείται το ανθρώπινο δυναμικό να κατέχει τις αρχές της εταιρικής υπευθυνότητας και να τις ενσωματώνει στις λειτουργικές περιοχές του (Ανθρώπινο Δυναμικό, Πωλήσεις, Marketing, Χρηματοοικονομικά, Παραγωγή, κ.λπ.)





**Που οδεύει η Εταιρική  
Υπευθυνότητα στο μέλλον;**

*“I skate to where the  
puck is going to be,  
not where it has  
been!”*

*Wayne Gretzky,  
the great one*

# Το περιεχόμενο της Εταιρικής Υπευθυνότητας



# 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ)

## 17 Sustainable Development Goals (SDGs)

---

**2015, Μετασχηματίζοντας τον κόσμο μας: η ατζέντα 2030**



Η Ατζέντα 2030 για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, οι σχετικοί με αυτήν **17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ)** & **169 υποστόχοι** υιοθετήθηκαν στο πλαίσιο της 70ης Γενικής Συνέλευσης των **Ηνωμένων Εθνών** στις 25 Σεπτεμβρίου 2015 (Ψήφισμα 70/1)

**17**

Στόχοι βιώσιμης ανάπτυξης

**169**

Σχετικοί υποστηρικτικοί στόχοι

# Sustainable Development Goals

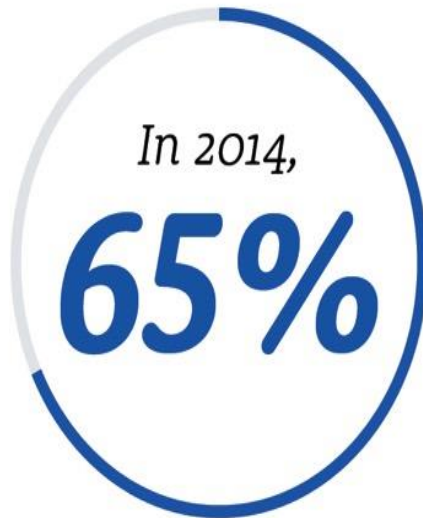


## Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης



# Global Survey: TOP SUSTAINABILITY PURCHASING DRIVERS

---



*of total sales measured globally  
were generated by brands whose  
marketing conveyed commitment  
to **SOCIAL AND/OR  
ENVIRONMENTAL VALUE.***



## Global Survey: TOP SUSTAINABILITY PURCHASING DRIVERS

---

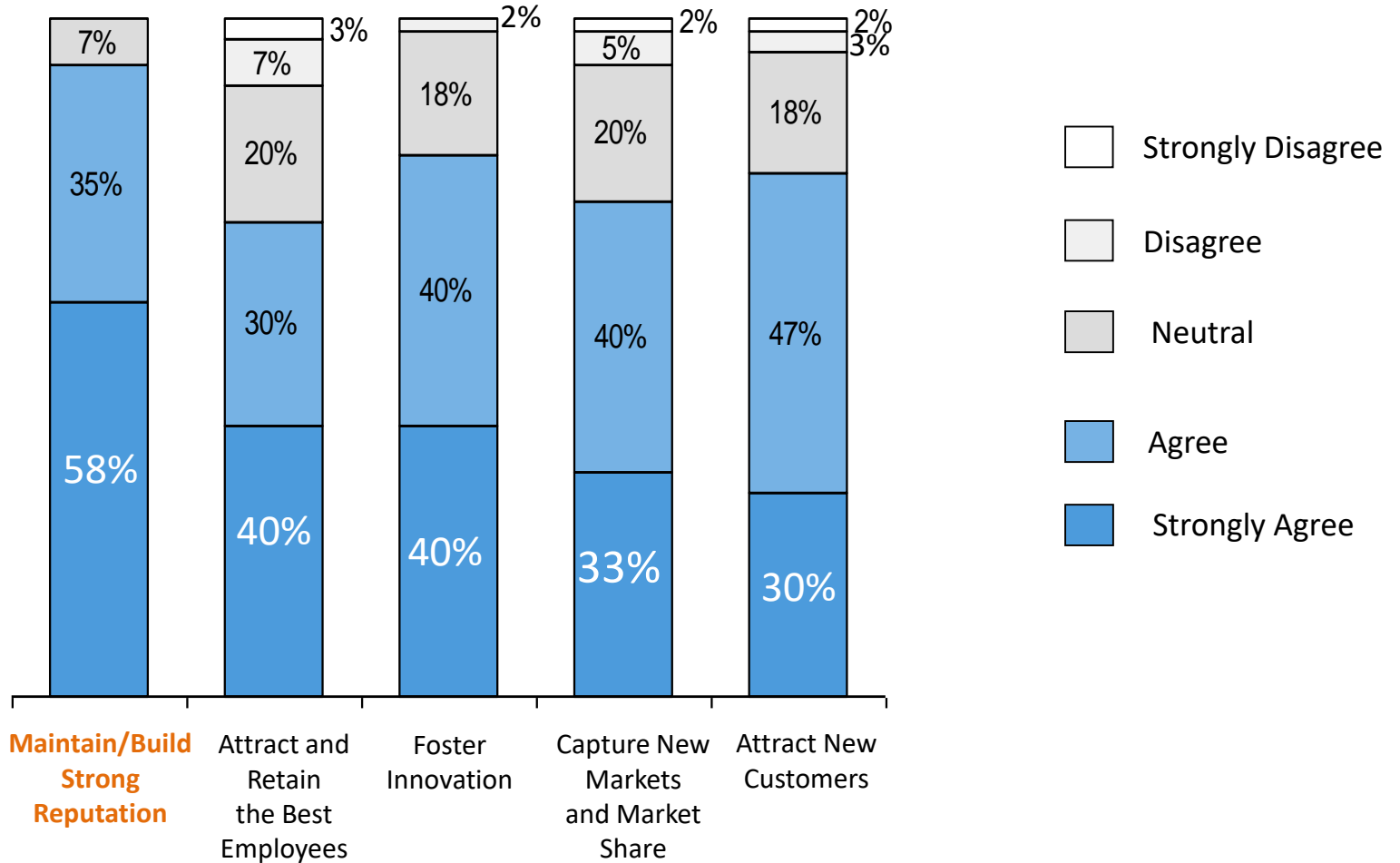


would **switch brands**  
if a different brand of  
similar price and quality

**SUPPORTED A GOOD CAUSE.**



# Τι πιστεύουν οι CEO



Source: Branding Insider, Booz & Company analysis

CSR Strategic Benefits - CXO's Perspective Survey of ME Executives) (2014)

# Τι πιστεύουν οι CSR Executives

## ΟΦΕΛΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΚΕ

ΟΦΕΛΗ ΕΚΕ	ΒΑΘΜΟΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ				
	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Συνεισφορά στο κοινωνικό σύνολο	0,0%	0,0%	8,8%	33,8%	57,4%
Προσέλκυση & διατήρηση εργαζομένων υψηλού επιπέδου	2,9%	1,4%	8,6%	35,7%	<b>51,4%</b>
Υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης & σταθερότητας των πελατών	0,0%	2,9%	13,2%	<b>45,6%</b>	<b>38,2%</b>
Ενίσχυση & προστασία εταιρικής εικόνας	1,4%	2,9%	13,2%	<b>45,6%</b>	38,2%
Βελτίωση απόδοσης/παραγωγικότητας υπαλλήλων	5,6%	2,8%	16,9%	57,7%	16,9%
Περικοπή/εξοικονόμηση κόστους	8,7%	7,2%	27,5%	34,8%	21,7%
Βελτίωση σχέσεων με το επιχειρηματικό περιβάλλον	4,4%	8,8%	35,3%	39,7%	11,8%
Παροχή μεγαλύτερης αξίας στους μετόχους	9,1%	15,2%	24,2%	27,3%	24,2%
Αύξηση πωλήσεων	10,3%	20,6%	38,2%	25,0%	5,9%
Έμμεσα οικονομικά οφέλη	31,3%	32,8%	23,9%	10,4%	1,5%

ICAP: 12/5/14 έως 10/6/14. 93 επιχειρήσεις (βιομηχανία, εμπόριο, υπηρεσίες), δομημένο ερωτηματολόγιο στους επικεφαλής ΕΚΕ & Ανθρώπινου δυναμικού

# Τι πιστεύουν οι HR

---

- ηθικό εργαζομένων (50%)
- πιστότητα εργαζομένων (41%)
- διατήρηση εργαζομένων (29%)
- προσέλκυση ταλέντων (25%)
- αύξηση παραγωγικότητας (12%)

# Που βρίσκεται ο Έλληνας πολίτης;



# Πλεονεκτήματα της Ε.Κ.Ε.



# Συμπέρασμα

---

Οι βέλτιστες «υπεύθυνες» επιχειρηματικές πρακτικές, ανανεώνουν την επιχείρηση, αυξάνουν το μερίδιό της στην αγορά, βελτιώνουν τα περιθώρια κέρδους, προσελκύουν τους «καλύτερους» πελάτες και εργαζομένους, συμβάλλουν στην αειφορία του πλανήτη



# Niall Fitzgerald

Former CEO UNILIVER



Corporate Social Responsibility is a hard-edged business solution.

Not because it is a nice thing to do or because people are forcing us to do it... because it is good for our business



# 1ος Σταθμός Γνώσης

---



# Group therapy

---

## Άσκηση 2η

**Είναι ή δεν είναι Ε.Κ.Ε.;;;;;;**

---

# Group therapy



Είναι ή δεν είναι  
Ε.Κ.Ε. ....



# Group therapy

Είναι ή δεν είναι  
Ε.Κ.Ε. ....

η ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΙΚΗ εκπληρώνει  
την **ΕΥΧΗ** της!



ΕΨΙ  
Πορτοκαλάδα  
με ανθρακικό  
1,5lt



BRavo  
Κλασικός  
95gr



ΑΛΙΜΠΟΝΙΣΗ  
Μελομακάρονα  
400gr



ΑΛΙΜΠΟΝΙΣΗ  
Κουραμίτες  
αμυγδαλένιες  
350gr



ΧΡΥΣΑ  
ΑΥΓΑ  
φρέσκα  
Α' Ήσος  
L ΠΟ



ΑΛΙΜΠΟΝΙΣΗ  
Βασιλόπιτα  
αμυγδαλένιη κρέμα  
600gr



ΑΛΙΜΠΟΝΙΣΗ  
Βασιλόπιτα  
πασατένι  
600gr

Με κάθε αγορά σας από τα παραπάνω προϊόντα  
συνεισφέρετε στην πραγματοποίηση

# Group therapy



Είναι ή δεν είναι  
Ε.Κ.Ε. ....



# Case study



ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟΥΣ ΕΙΝΑΙ ΑΠΛΩΣ  
ΑΧΡΗΣΤΑ ΕΛΑΣΤΙΚΑ..

ΓΙΑ ΕΜΑΣ ΕΙΝΑΙ..  
ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΙΜΕΣ ΠΡΩΤΕΣ ΥΛΕΣ



Στείλε το Σχολείο ή το Νηπιαγωγείο σου  
**Δωρεάν Ελαστικά Δάπεδα**  
στα Σχολεία των Παιδιών μας

Από την Ανακύκλωση Ελαστικών,  
στην... Ανακύκλωση Αγάπης ♥



# Group therapy

---

Είναι ή δεν είναι  
Ε.Κ.Ε. ....



# Κύριες Θεωρίες της ΕΚΕ

---

## CSR

(Carrol, 1979)



## Social Contract

(Donaldson, 1982;  
Donaldson and  
Dunfee, 1999) –

## Stakeholder Theory

(Freeman, 1984)



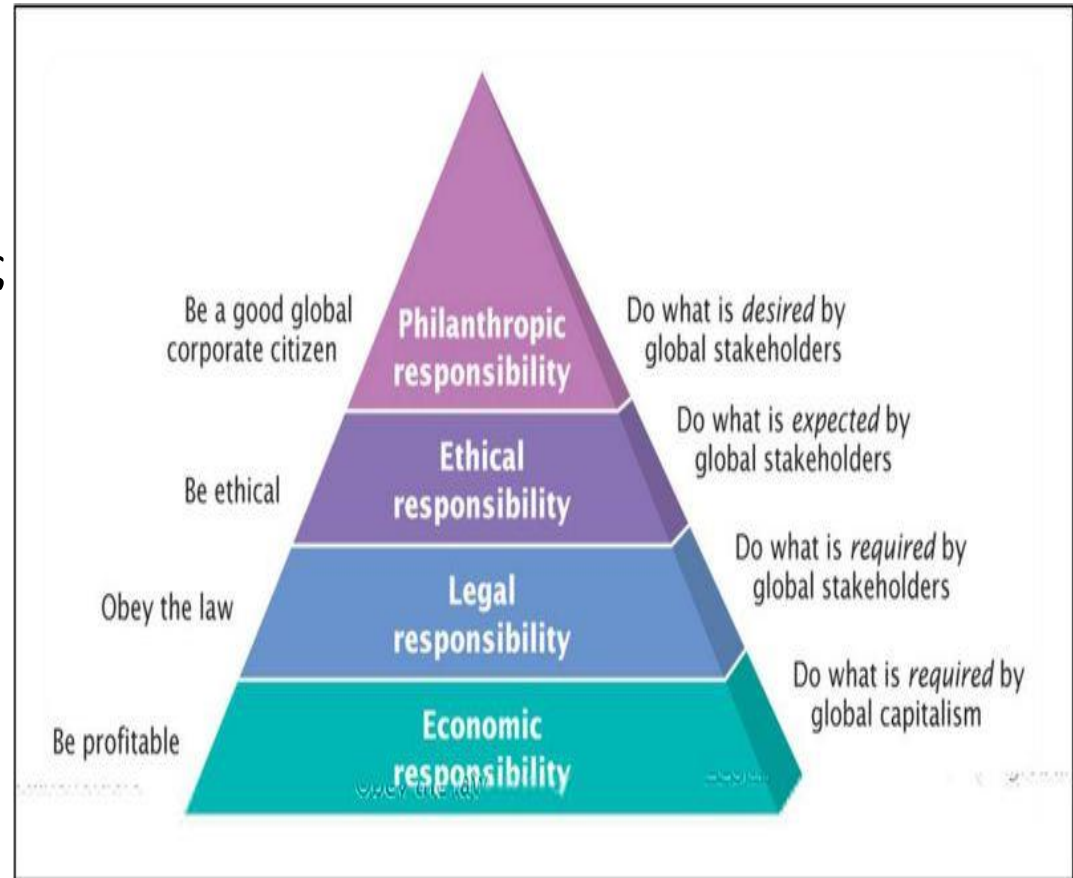


# Κύριες Θεωρίες της ΕΚΕ/1



Ο **Carroll** θεωρεί πως ο ρόλος των επιχειρήσεων σήμερα πρέπει να έχει 4 διαστάσεις:

- την **Οικονομική** ευθύνη του κέρδους.
- την **Νομική** ευθύνη της συμμόρφωσης της επιχείρησης στους νόμους.
- την **Ηθική** υποχρέωση να δρουν με βάση τις κοινωνικές νόρμες.
- την **Φιλανθρωπική** ευθύνη να προωθούν δράσεις που προάγουν την κοινωνική ευημερία.

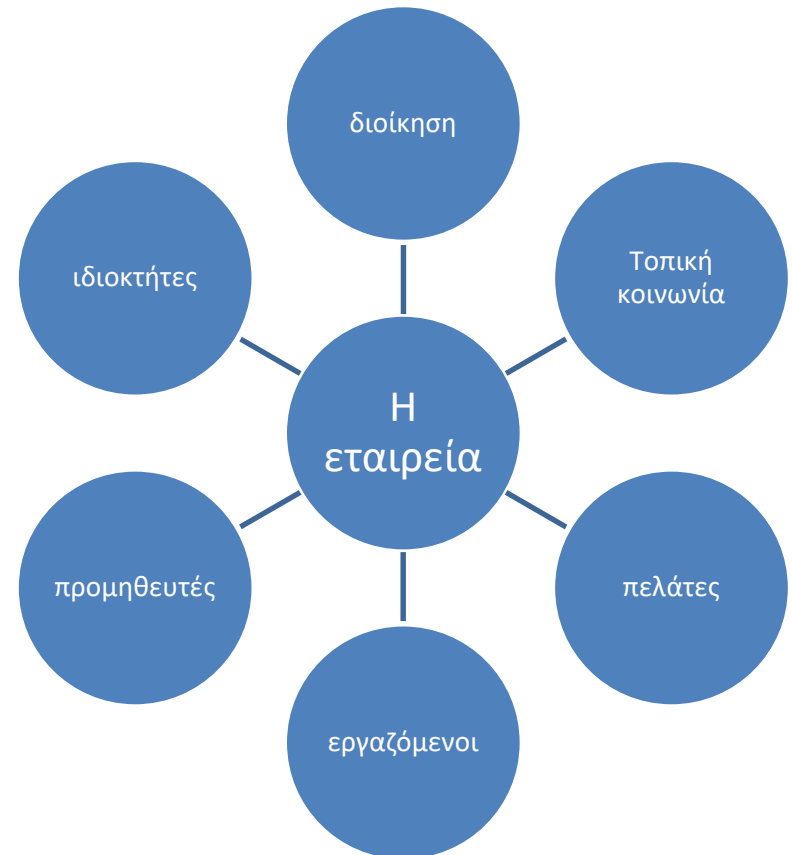


# Κύριες Θεωρίες της ΕΚΕ/2



Σύμφωνα με τη θεωρία των ενδιαφερομένων μερών (stakeholders), του **Freeman**...

...οφείλεται να λαμβάνονται υπόψη οι φορείς, τα άτομα ή οι ομάδες που έχουν άμεσο ή έμμεσο συμφέρον ή αξίωση από την εταιρεία

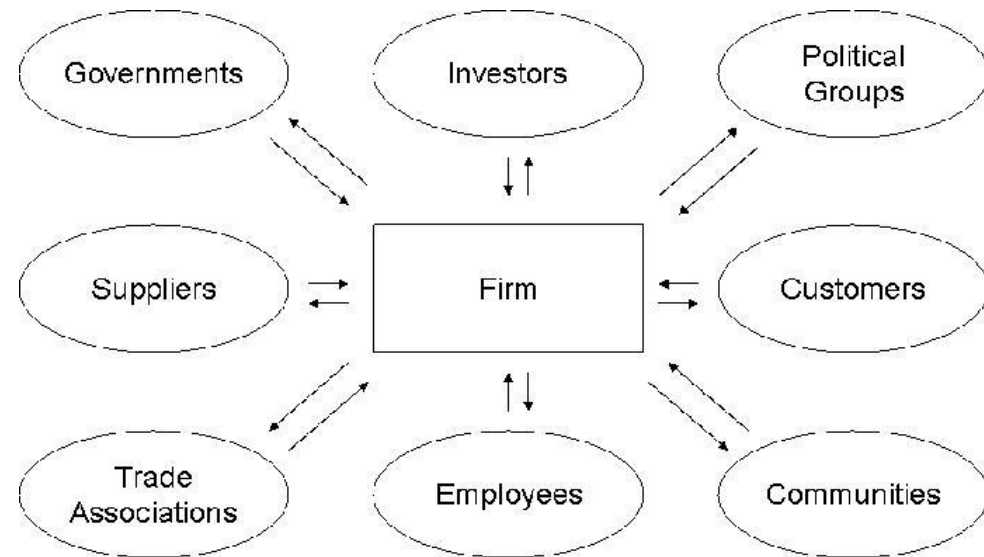


# Κύριες Θεωρίες της ΕΚΕ/3



Σύμφωνα με το κοινωνικό συμβόλαιο (Social contract) του **Donaldson**...

...υφίσταται ένα «σιωπηρό» κοινωνικό συμβόλαιο μεταξύ της εταιρείας και της κοινωνίας. Το συμβόλαιο αυτό απονέμει αναπόφευκτα δικαιώματα και αναπόφευκτες υποχρεώσεις



Source: Donaldson and Preston, 1995

# Η λειτουργία της Εταιρικής Υπευθυνότητας

Πως οδηγεί στην επιχειρηματική επιτυχία;

Πεποιθήσεις    Συναισθήματα    Λογική    Ενέργειες



# Το παγόβουνο της Εταιρικής Υπευθυνότητας

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

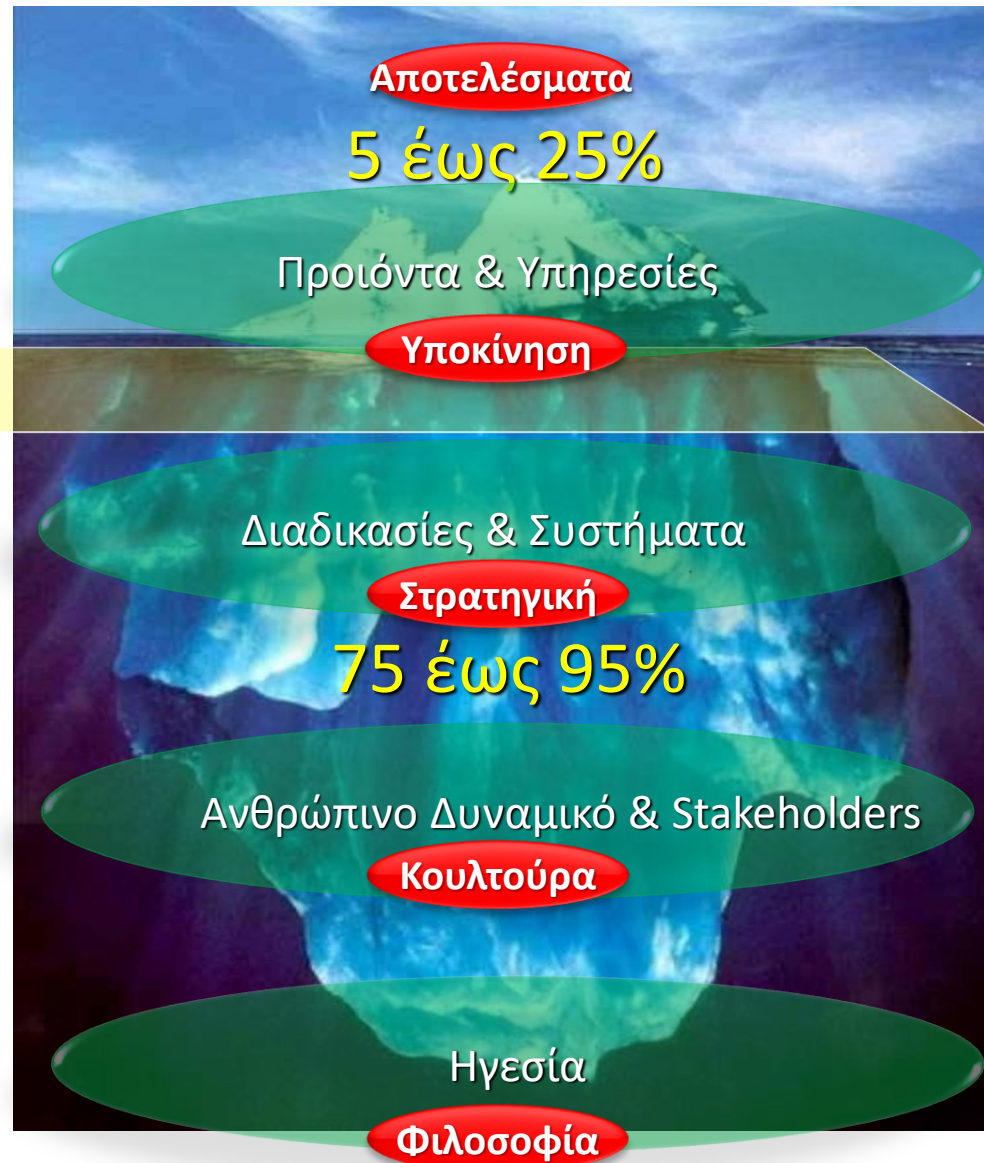
- Φήμη
- Κέρδη
- Μεριδίο αγοράς
- .....

**Πάνω από την επιφάνεια**

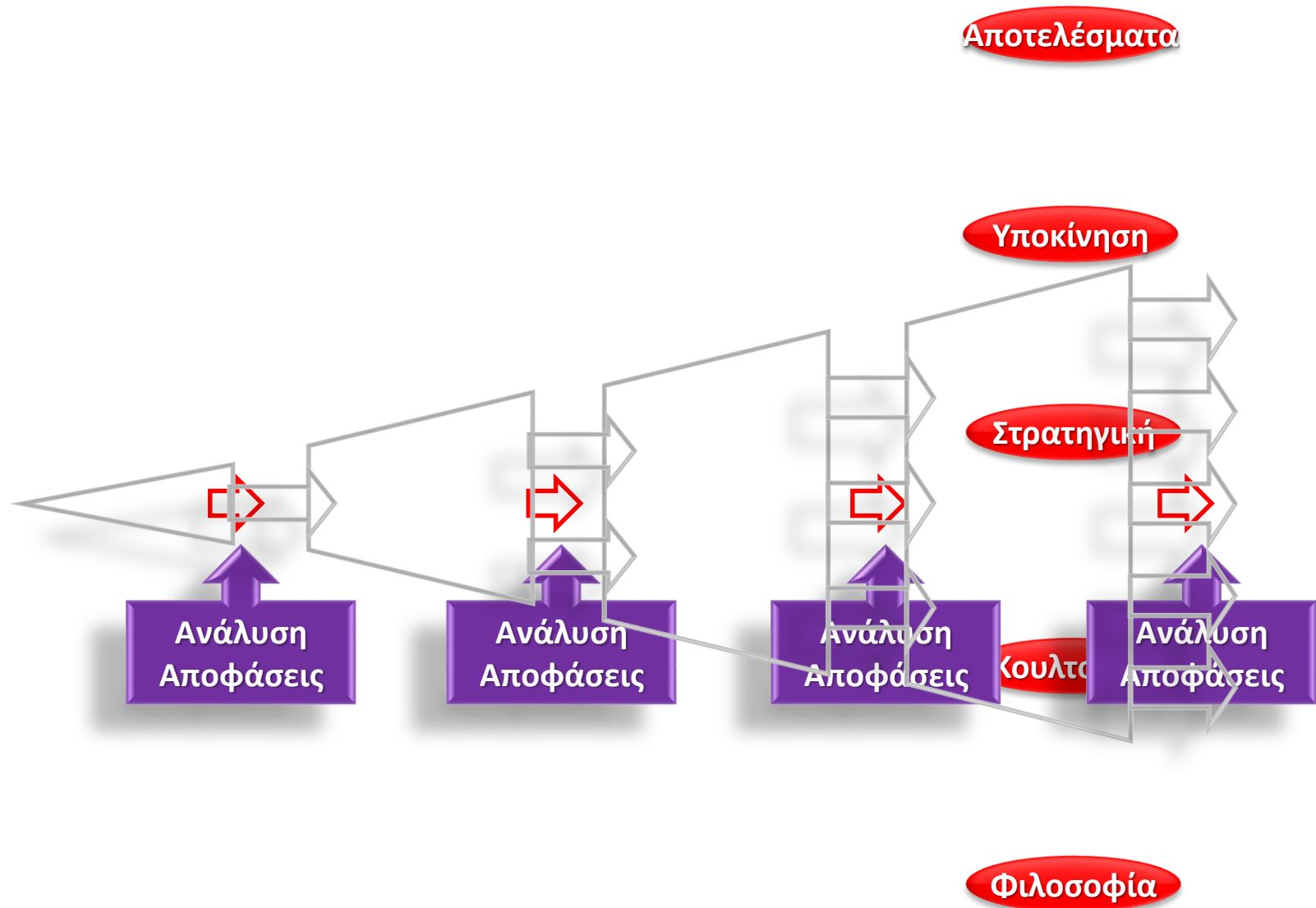
**Κάτω από την επιφάνεια**

## ΠΥΛΩΝΕΣ

- Εταιρική φιλοσοφία
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Επιδράσεις των Stakeholders
- Στρατηγική



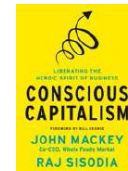
# Το παγόβουνο της Εταιρικής Υπευθυνότητας



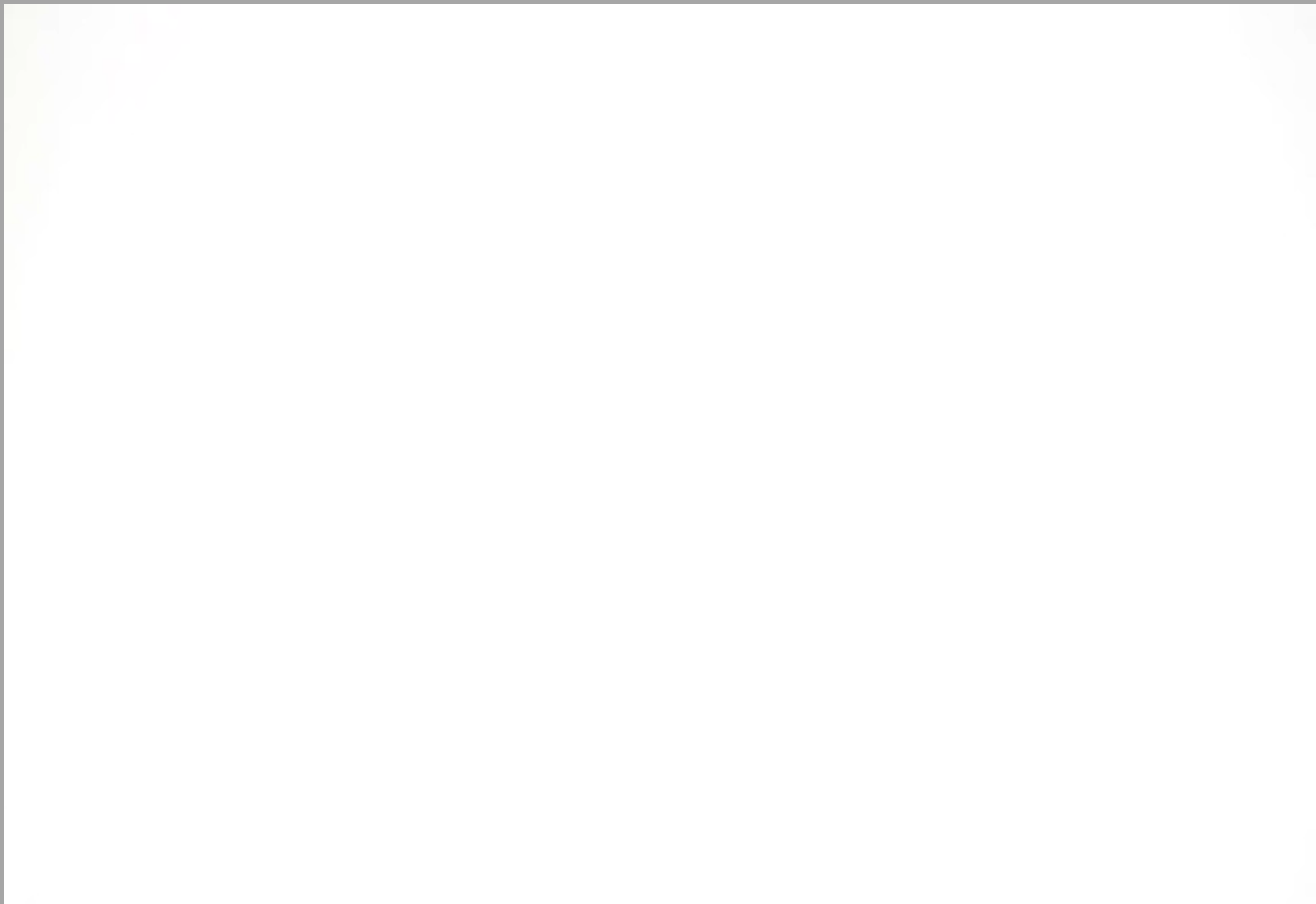
# Η φιλοσοφία της Εταιρικής Υπευθυνότητας



Source

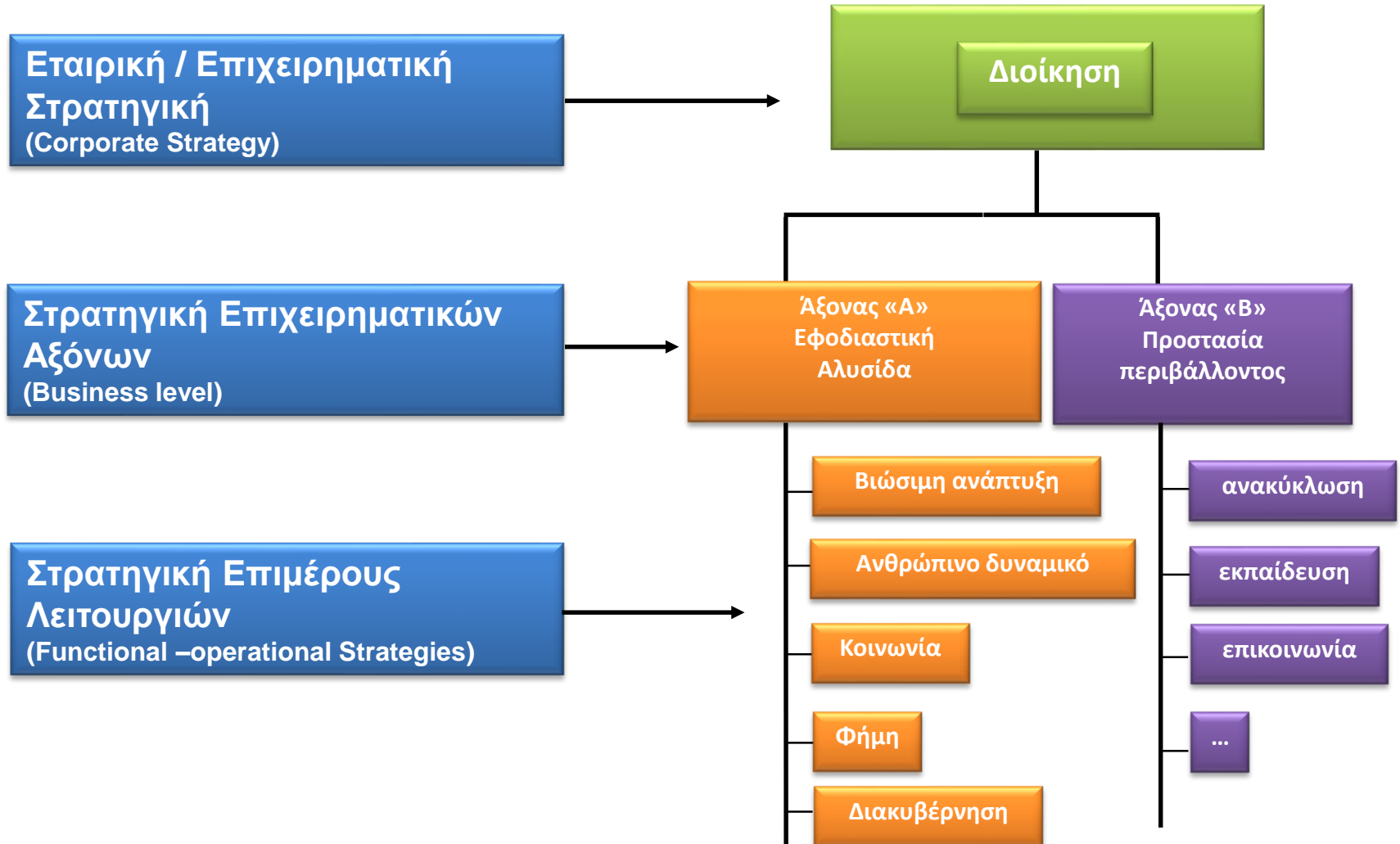


■ **Mr John Mackey** is the Co-Founder and Co-CEO of Whole Foods Market  
■ **Prof Rajendra Sisodia** is the Professor of Marketing at the Bentley University

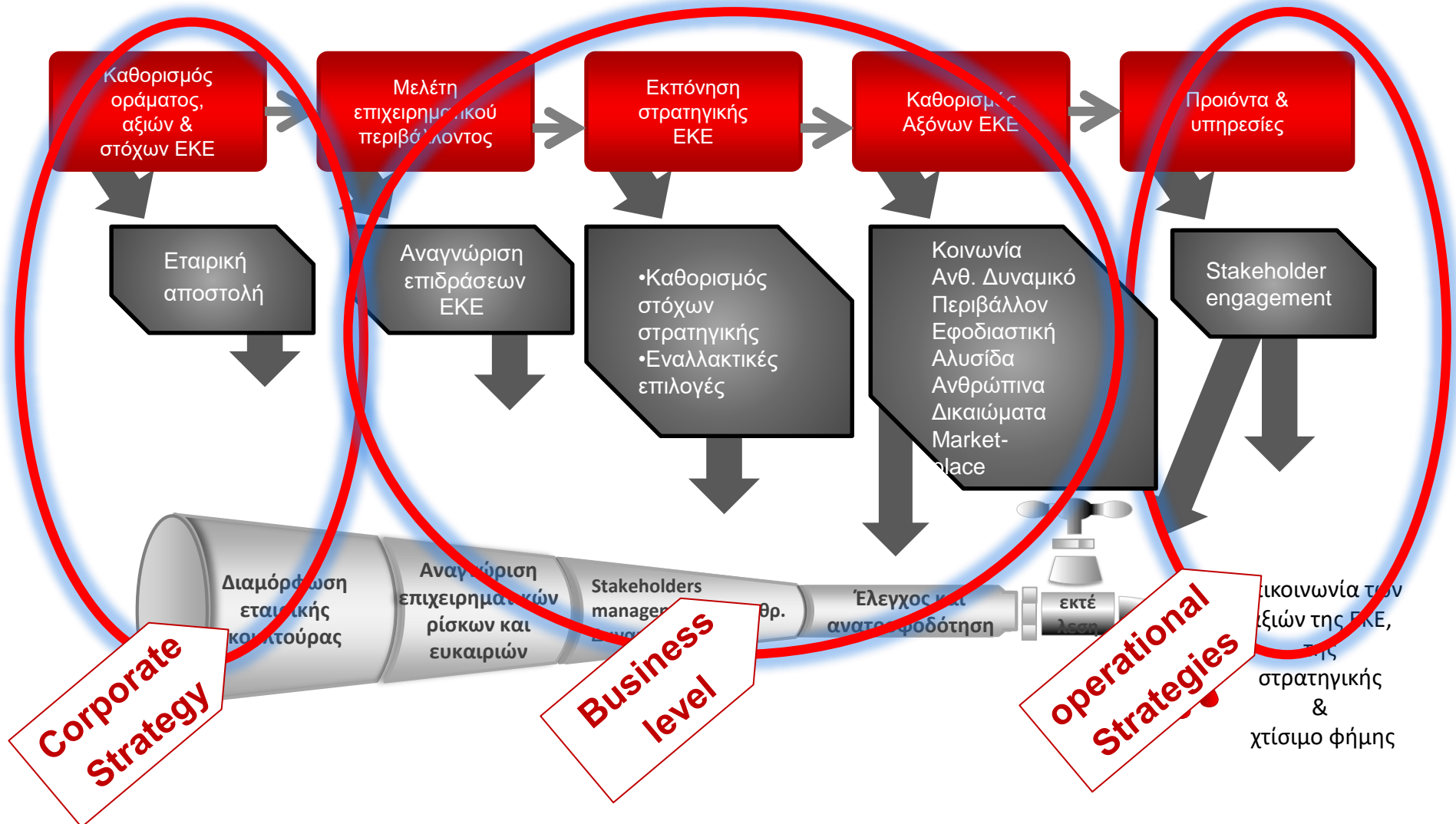




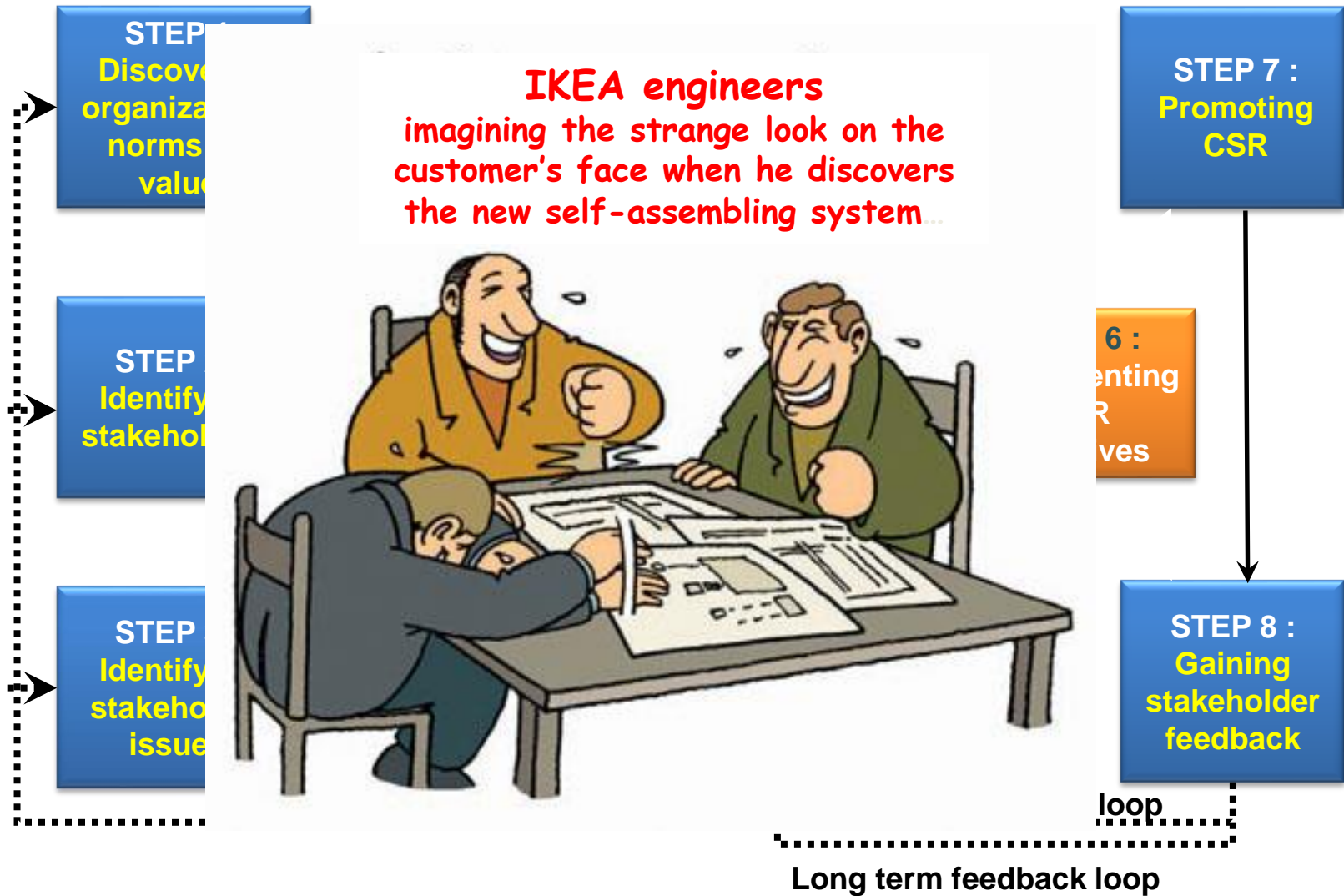
# Τα 3 Επίπεδα Στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας



# The Corporate Responsibility Pipeline funnel



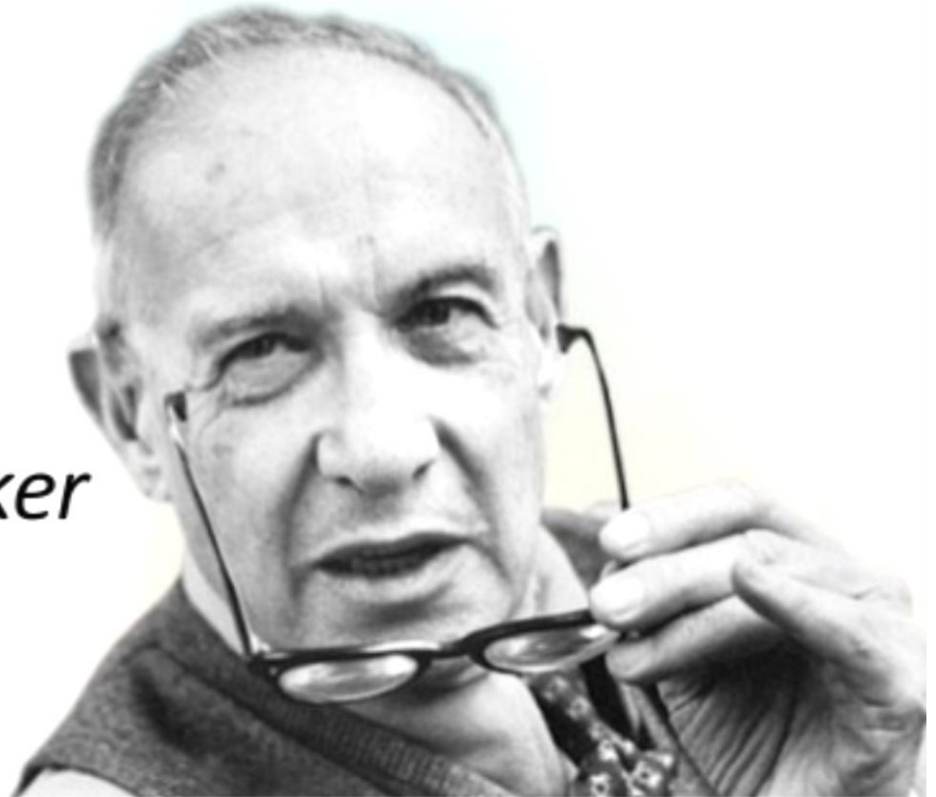
# IKEA Case through the CSR implementation integrative framework



# The man who invented management

“Culture eats  
strategy for  
breakfast.”

– *Dr. Peter F. Drucker*



# 2ος Σταθμός Γνώσης

---



# Sir Richard Branson



The brands that will thrive the coming years, are the ones that have a purpose beyond profit

# STARBUCKS: Being a responsible company

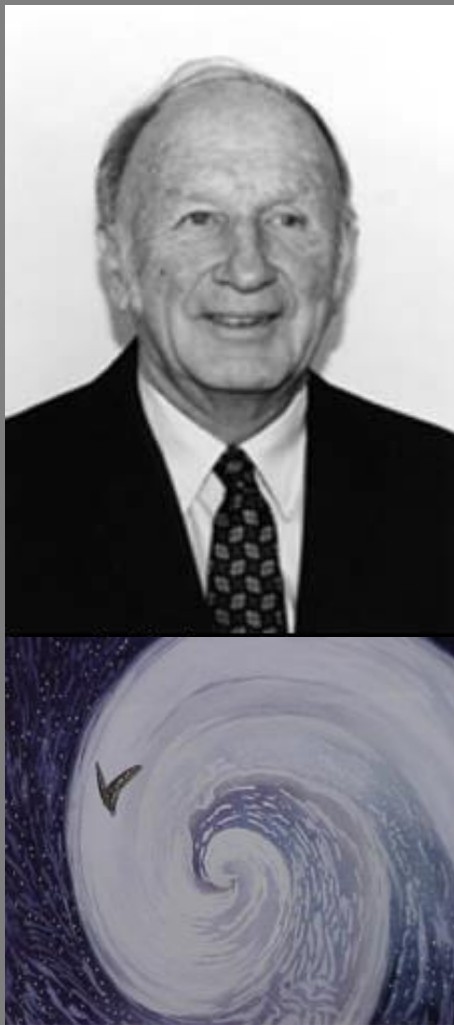
- Introduction
- Industry
- Campaign
- Survey Result
- Recommendation



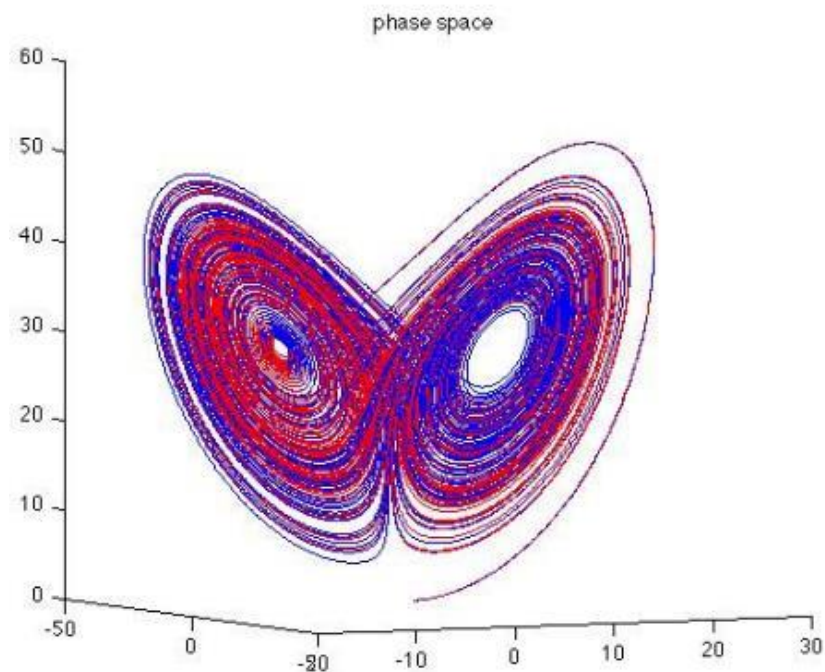




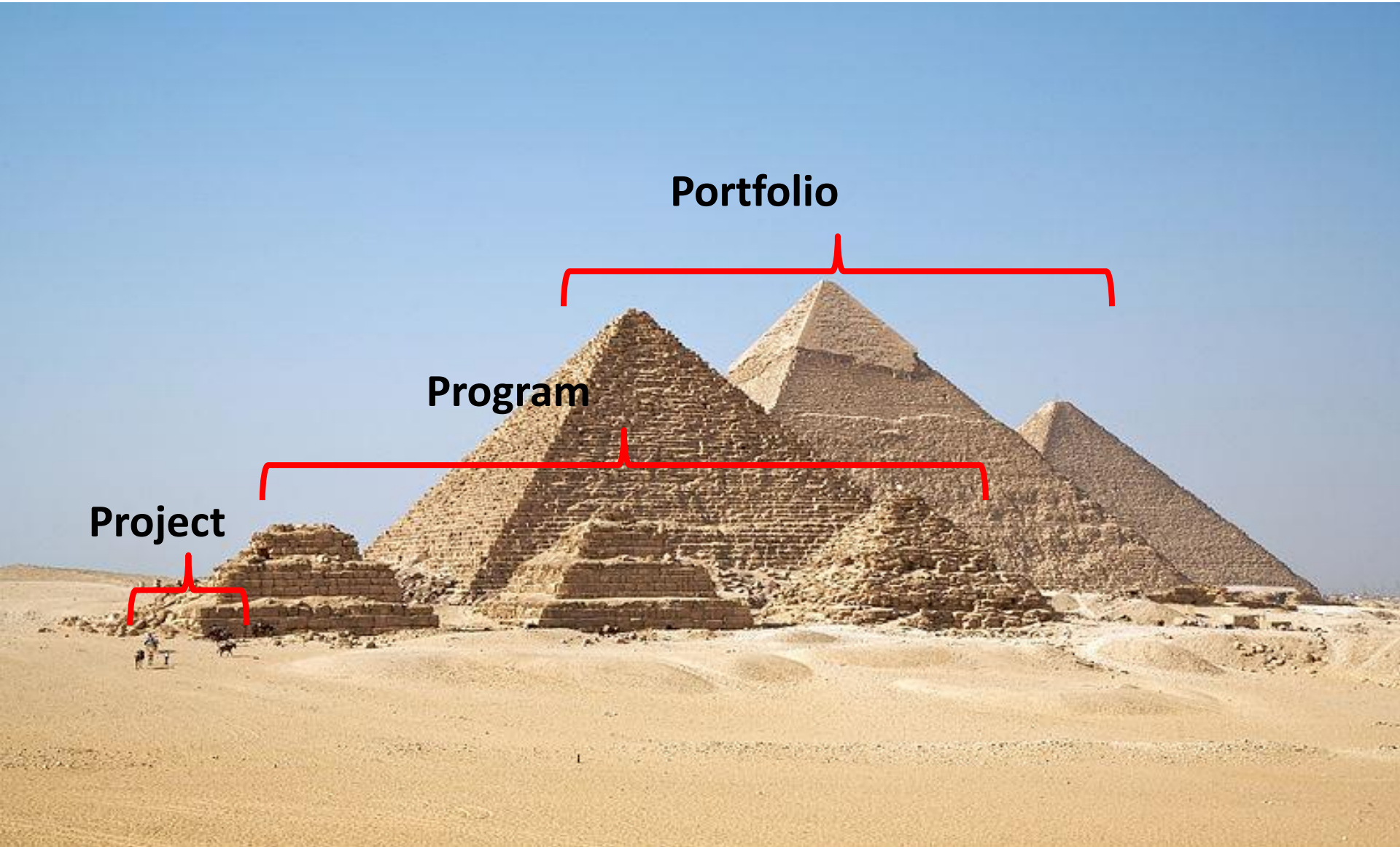
# Edward Lorenz



## Ο ελκυστής του Lorenz (διάγραμμα πεταλούδας)

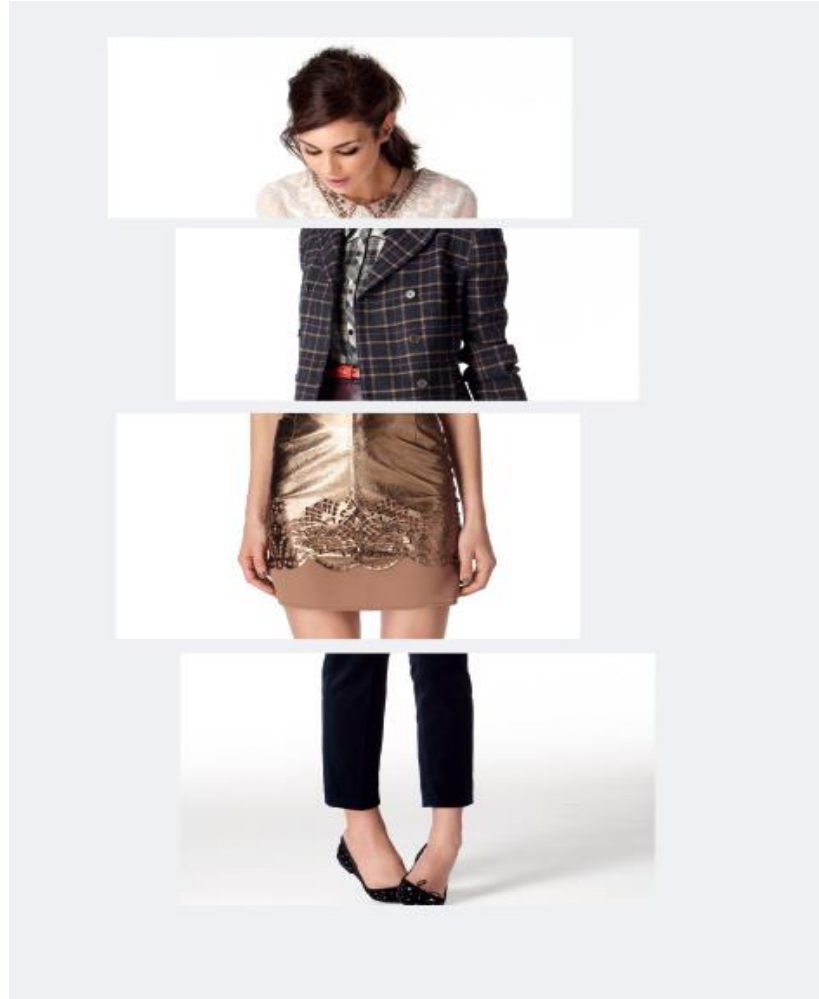


# Η καθημερινότητά μας...



# Οι Stakeholders μας

---





---

**“Corporate Social Responsibility is the overall relationship of the corporation with all of its stakeholders.**

Elements of corporate social responsibility include investment in community outreach, employee relations, creation and maintenance of employment, environmental stewardship, and financial performance.”

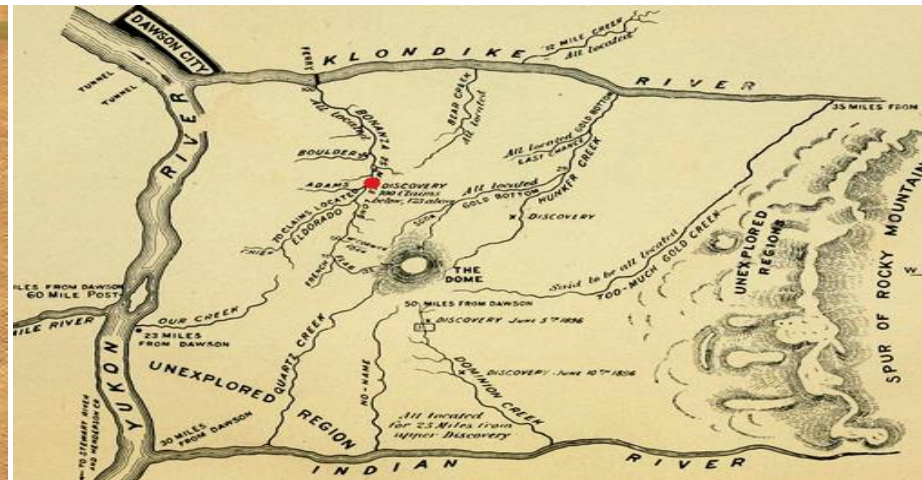
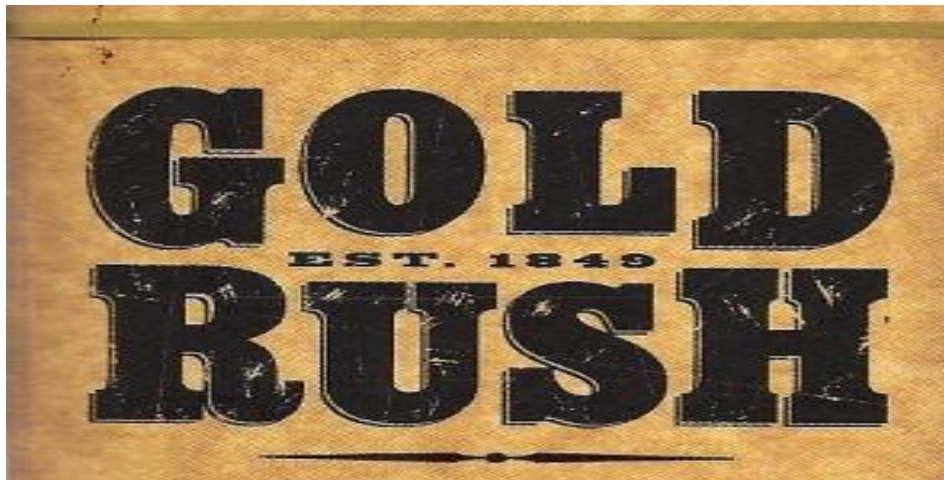
---

# Πώς προέκυψε ο όρος Stakeholder;



From gold mining!

In the great 'gold rush', one needed to have a formally assigned claim, a mining ground, before they could start digging – they then put a 'stake' in the ground to indicate their Claim



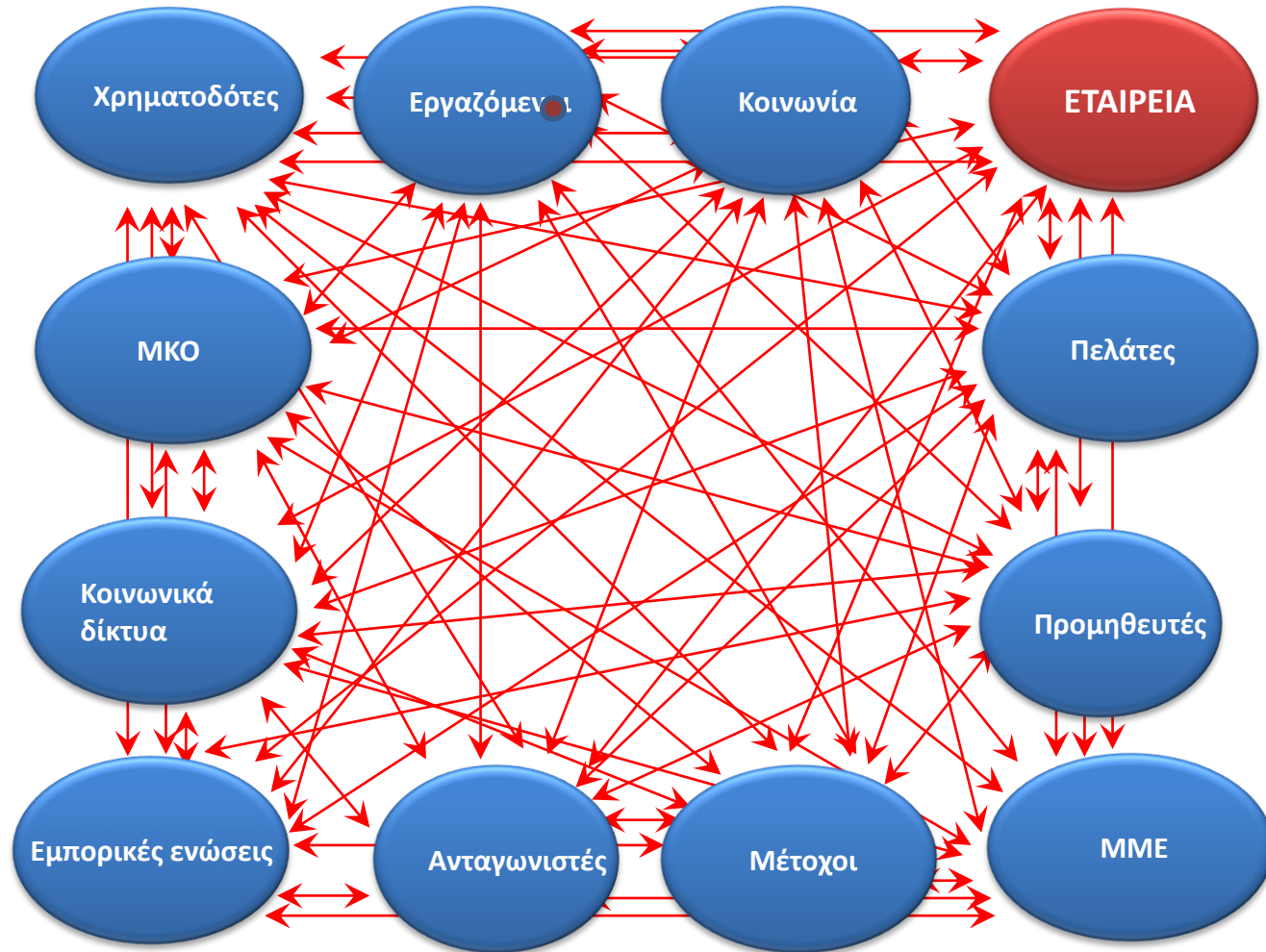
# Top 10 Reasons Projects Succeed

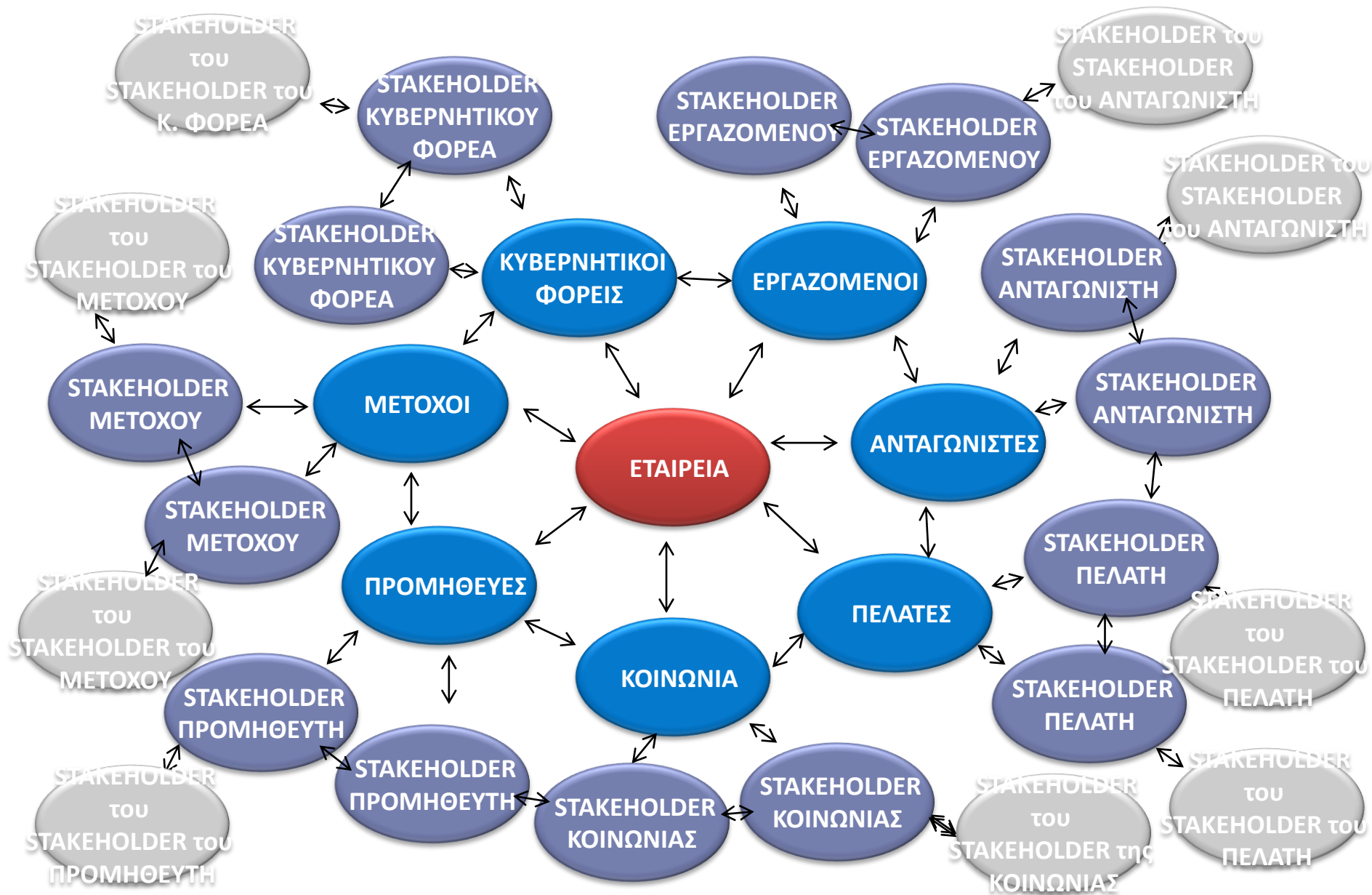
1. Stakeholder Involvement
2. Executive Support
3. Clear Business Objectives
4. Emotional Maturity
5. Optimization
6. Agile Process
7. Project Management Expertise
8. Skilled Resources
9. Execution
10. Tools and Infrastructure



# Ποιους αφορά η Εταιρική Υπευθυνότητα;

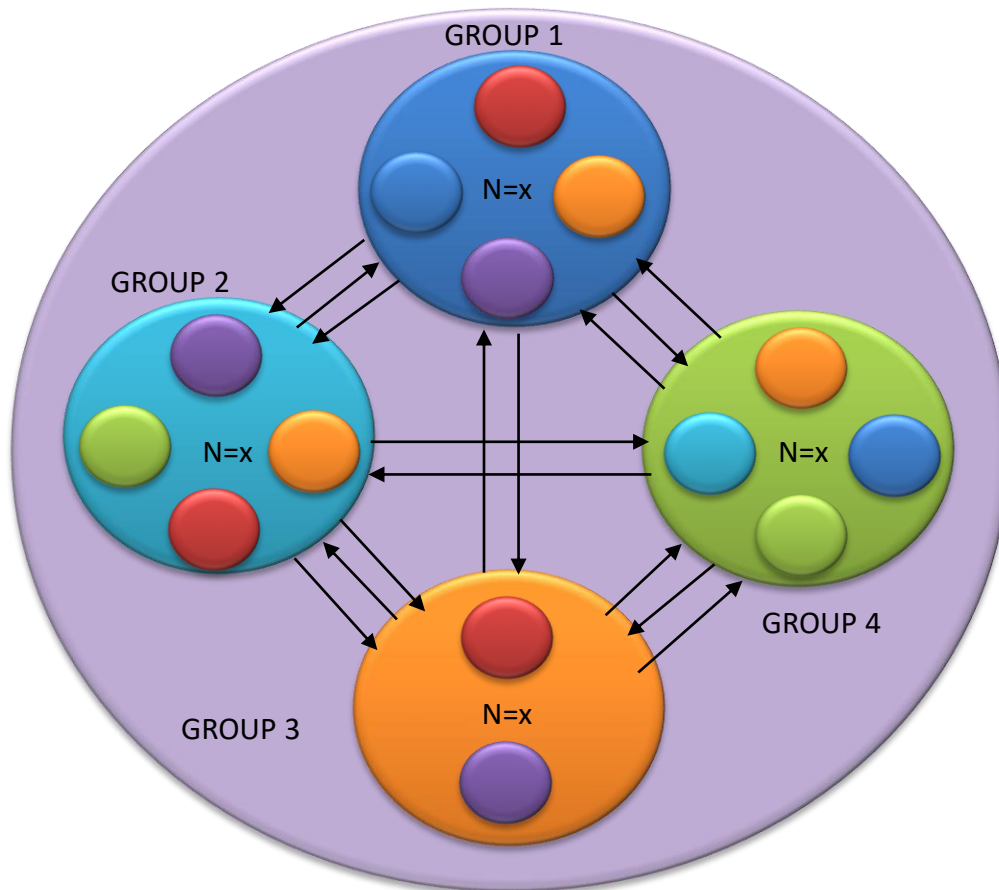
- Μέτοχοι
- Προμηθευτές
- Εργαζόμενοι
- Πελάτες
- Καταναλωτές
- ΜΚΟ
- Τοπικές κοινωνίες
- Κυβερνητικοί φορείς
- Κοινωνικά δίκτυα
- ΜΜΕ





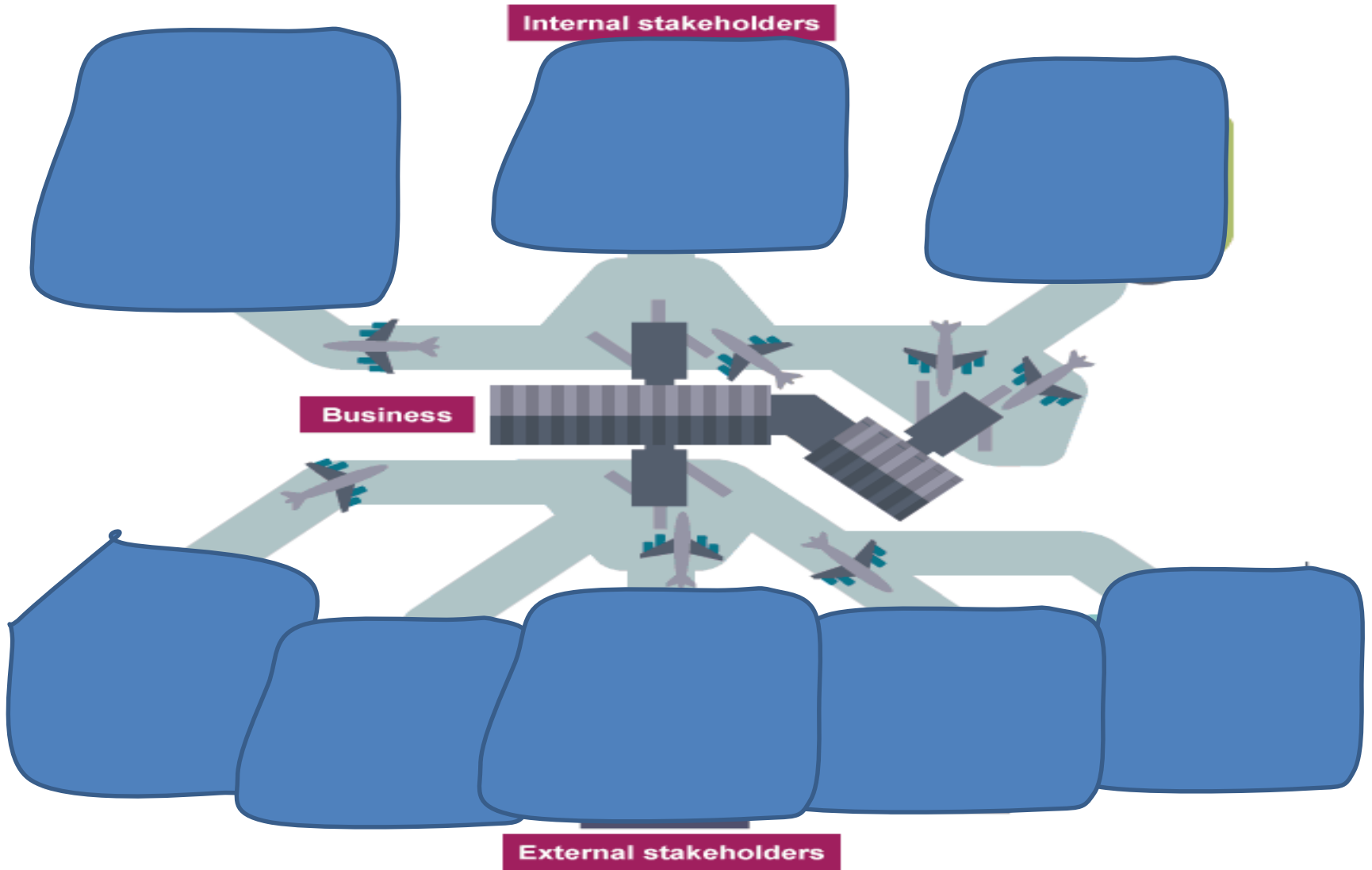


# Οι Stakeholder εντός ομάδων (Hardy 2001)

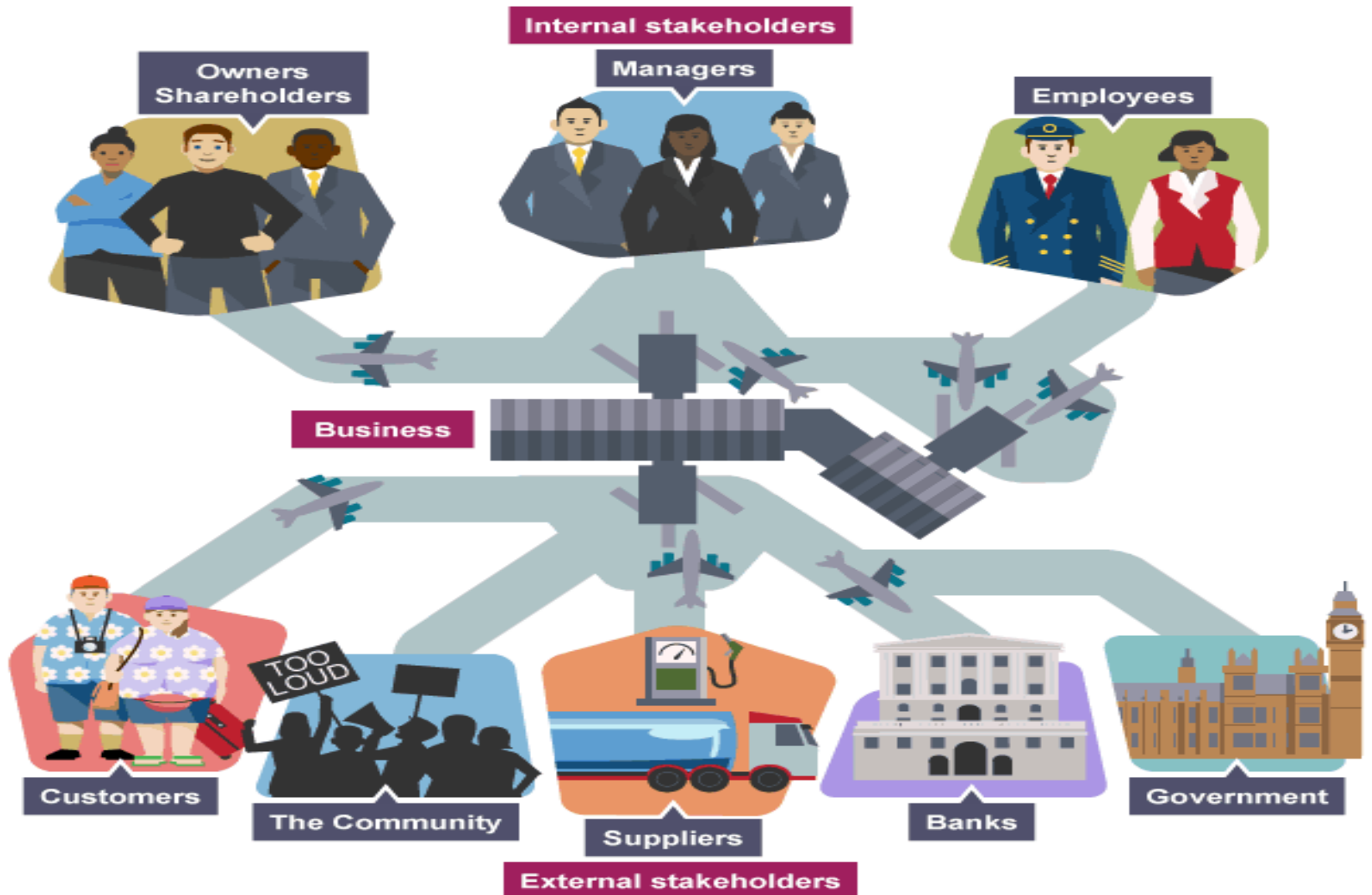


- ✓ Ο εξωτερικός κύκλος αντιπροσωπεύει τα όρια της επιχείρησης (εθνικά, τοπικά κλπ).
- ✓ Τα τόξα αντιπροσωπεύουν τις συναλλαγές, επαφές, συνεργασίες με τα stakeholder groups
- ✓ 'N' αντιπροσωπεύει τον αριθμός των διαφορετικών stakeholders που υπάρχουν σε κάθε stakeholder group.

# Οι Stakeholders του αεροδρομίου



# Οι Stakeholders του αεροδρομίου

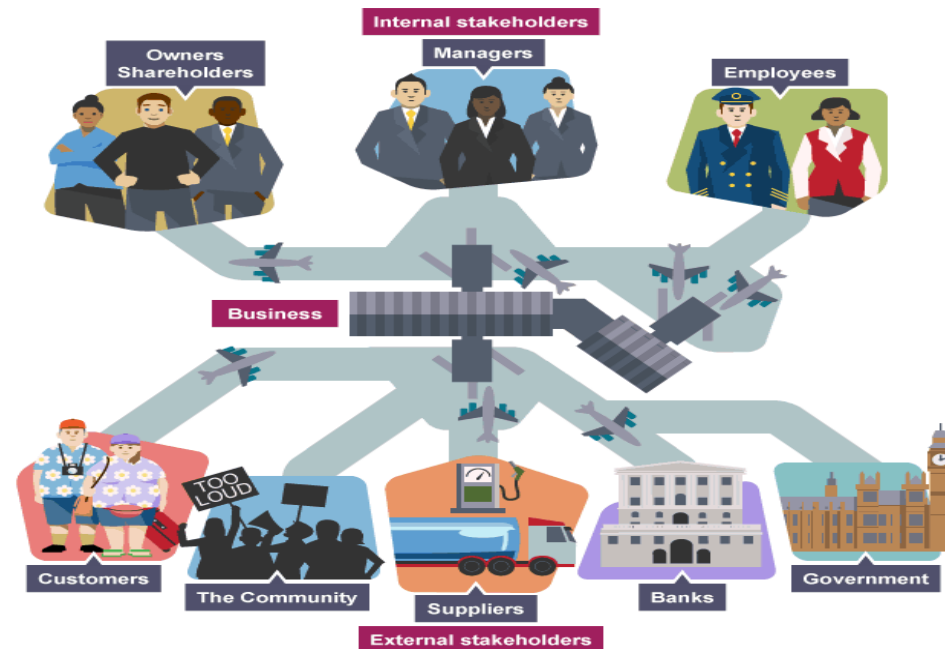


# Ποιοι είναι οι VIP stakeholders;



*Όλοι είναι VIP stakeholders αλλά.... οι πιο σπουδαίοι;*

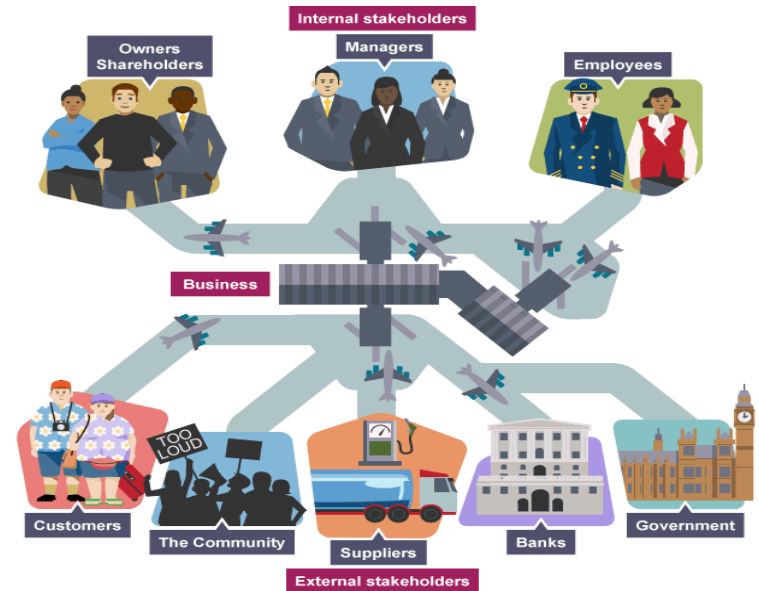
- ✓ Το group που διαθέτει πιστώσεις;
- ✓ Το group με την μεγαλύτερη επιρροή;
- ✓ Το group που δημιουργεί προβλήματα;
- ✓ Το group με την μεγαλύτερη δικτύωση;



# Αναγνώριση των ισχυρών

## Ποιοι 3 διαθέτουν τη μεγαλύτερη δυναμική;

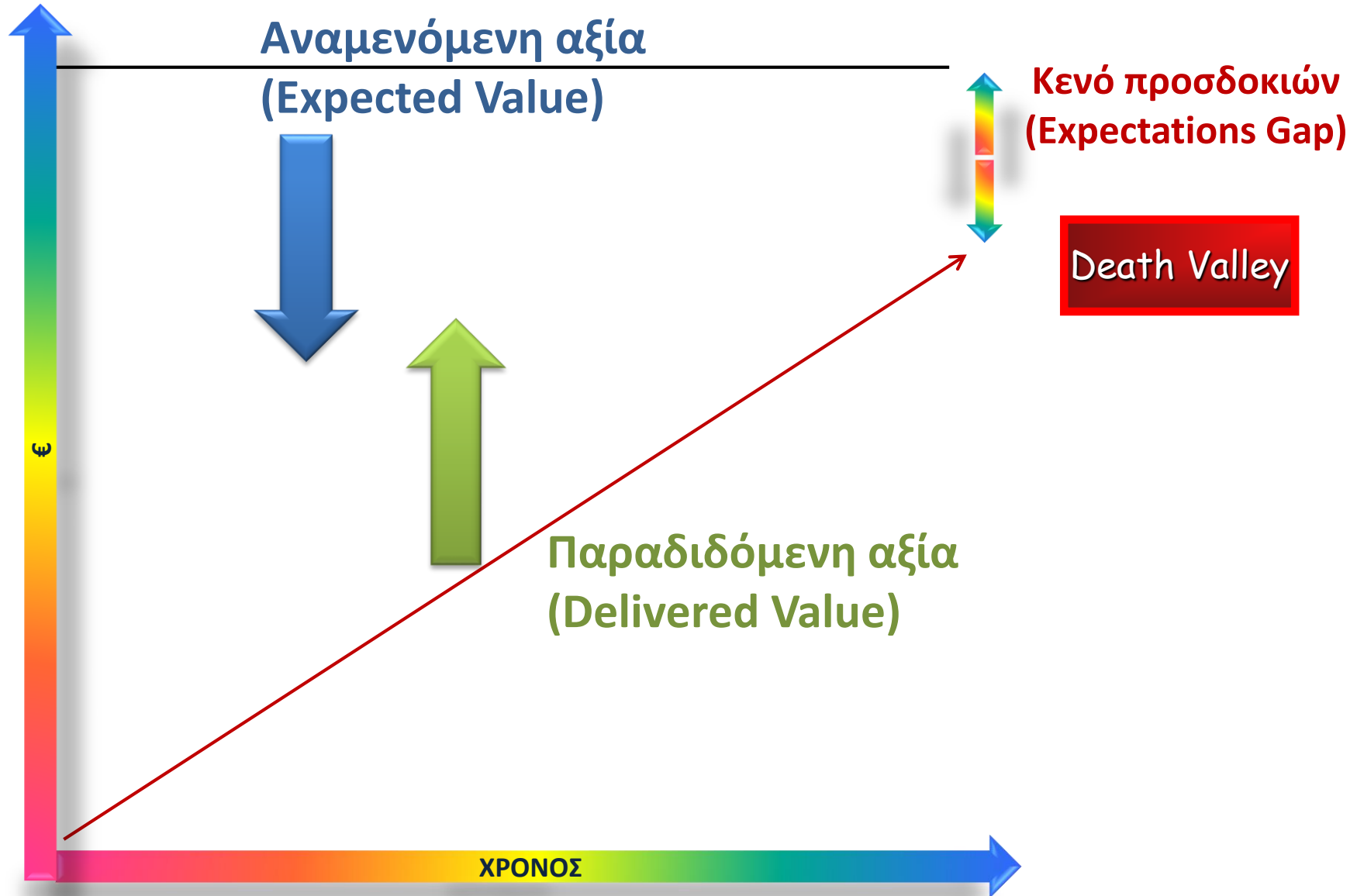
- Ένας εργαζόμενος
- Η τράπεζα που έχει εγκρίνει μεγάλο δάνειο
- Ένας μικρός προμηθευτής
- Ένας μεγάλος προμηθευτής
- Ένας σημαντικός πελάτης



# Οι stakeholders με μια ματιά

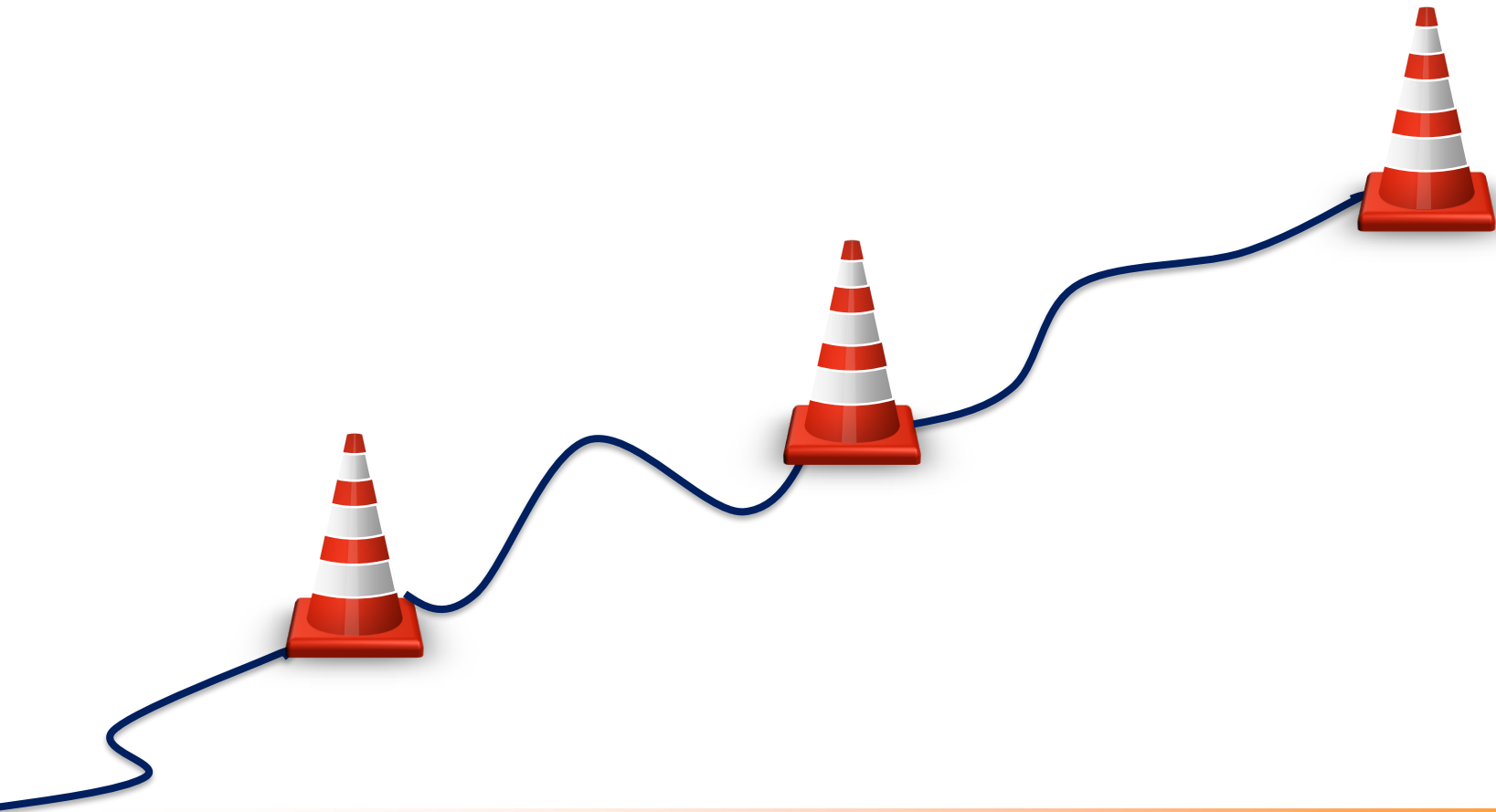


# Το ζητούμενο του STAKEHOLDERS MANAGEMENT



# 3ος Σταθμός Γνώσης

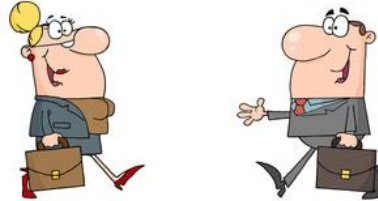
---





# Τι συμβαίνει συνήθως με το Stakeholder Management;

Κανείς δεν είναι υπεύθυνος!



Αφού συνεργαζόμαστε με το Υπουργείο.....είναι απαραίτητο να εμπλέξουμε όλους τους stakeholders?

Είμαι ο program manager – δεν έχω χρόνο να συνεργάζομαι με όλους τους stakeholders μου



Ο CEO λείπει....ποιος νοιάζεται αν δεν μιλήσουμε με ορισμένους stakeholders?



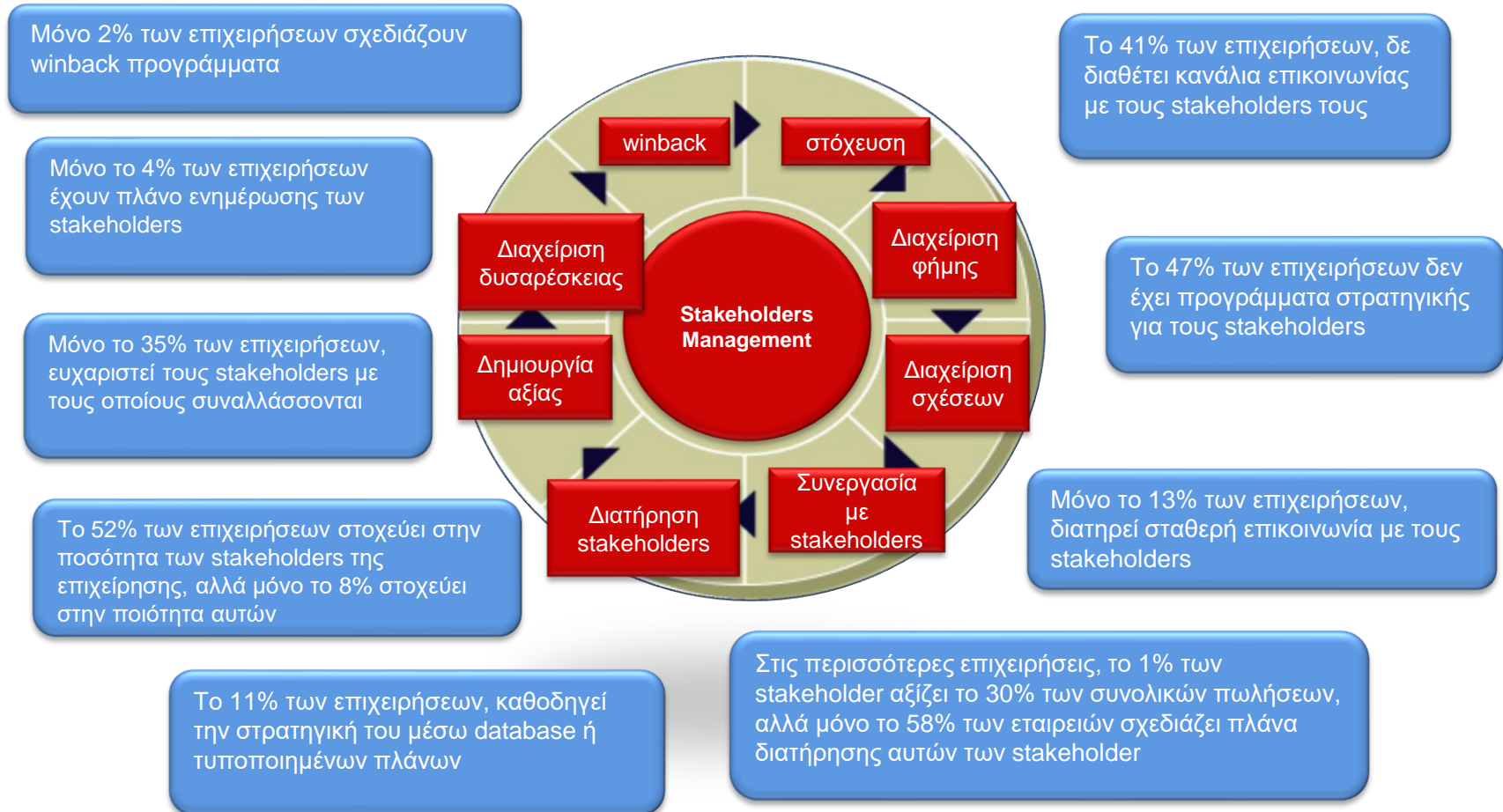
Δεν θέλουμε να συνδιαλεγόμαστε με αρνητικές ομάδες!



Το πρόγραμμα τελείωσε και δεν με ενδιαφέρει αν μερικοί «key stakeholders» διατηρούν ακόμα επιφυλάξεις – Εγώ το πήρα το bonus μου!



# Τι κάνουν οι επιχειρήσεις με το STAKEHOLDERS MANAGEMENT;



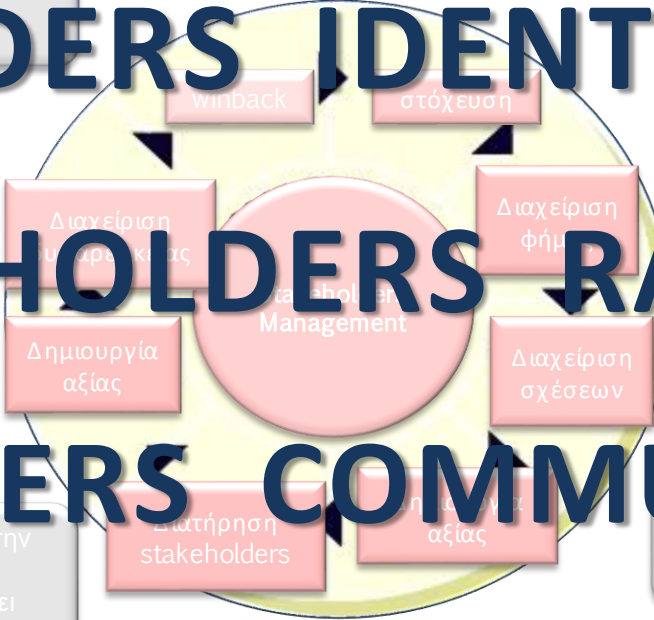
# Τι περιλαμβάνει το STAKEHOLDERS MANAGEMENT;

## STAKEHOLDERS IDENTIFICATION

## STAKEHOLDERS RATINGS

## STAKEHOLDERS COMMUNICATION

## STAKEHOLDERS ENGAGEMENT



Μόνο 2% των επιχειρήσεων σχεδιάζουν γήραback προγράμματα

Το 41% των επιχειρήσεων, δε διαθέτουν κάποιο επικοινωνιακό plan για τους stakeholders τους

Μόνο το 4% των επιχειρήσεων έχουν πλάνο ενημέρωσης των stakeholders

Το 44% των επιχειρήσεων δεν έχουν κάποιο εργαλείο για την αξιολόγηση των stakeholders

Μόνο το 35% των επιχειρήσεων, ευχαριστεί τους stakeholders με τους οποίους συναλλάσσονται

Το 52% των επιχειρήσεων στοχεύει στην ποσότητα των stakeholders της επιχείρησης, αλλά μόνο το 8% στοχεύει στην ποιότητα αυτών

Μόνο το 14% των επιχειρήσεων διατηρεί σταθερή επικοινωνία με τους stakeholders

Το 44% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι η επικοινωνία με τους stakeholders είναι κρίσιμη για την επιτυχία της επιχείρησης

Στις περισσότερες επιχειρήσεις, το 1% των stakeholder αξίζει το 30% των συνολικών πωλήσεων, αλλά μόνον το 10% των επιχειρήσεων διατηρεί επικοινωνία με αυτούς

# Τι περιλαμβάνει το STAKEHOLDERS MANAGEMENT;

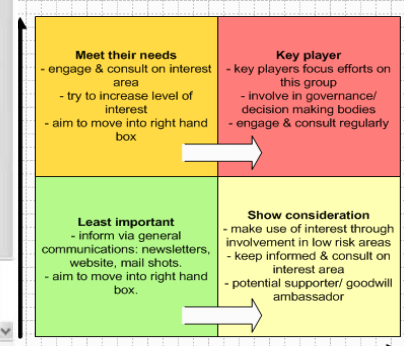
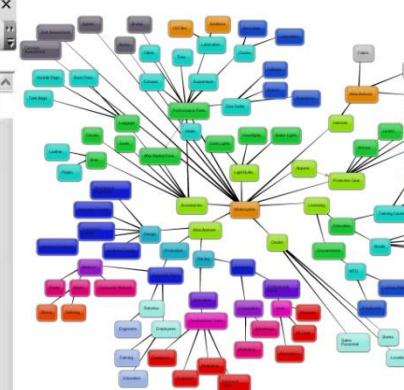
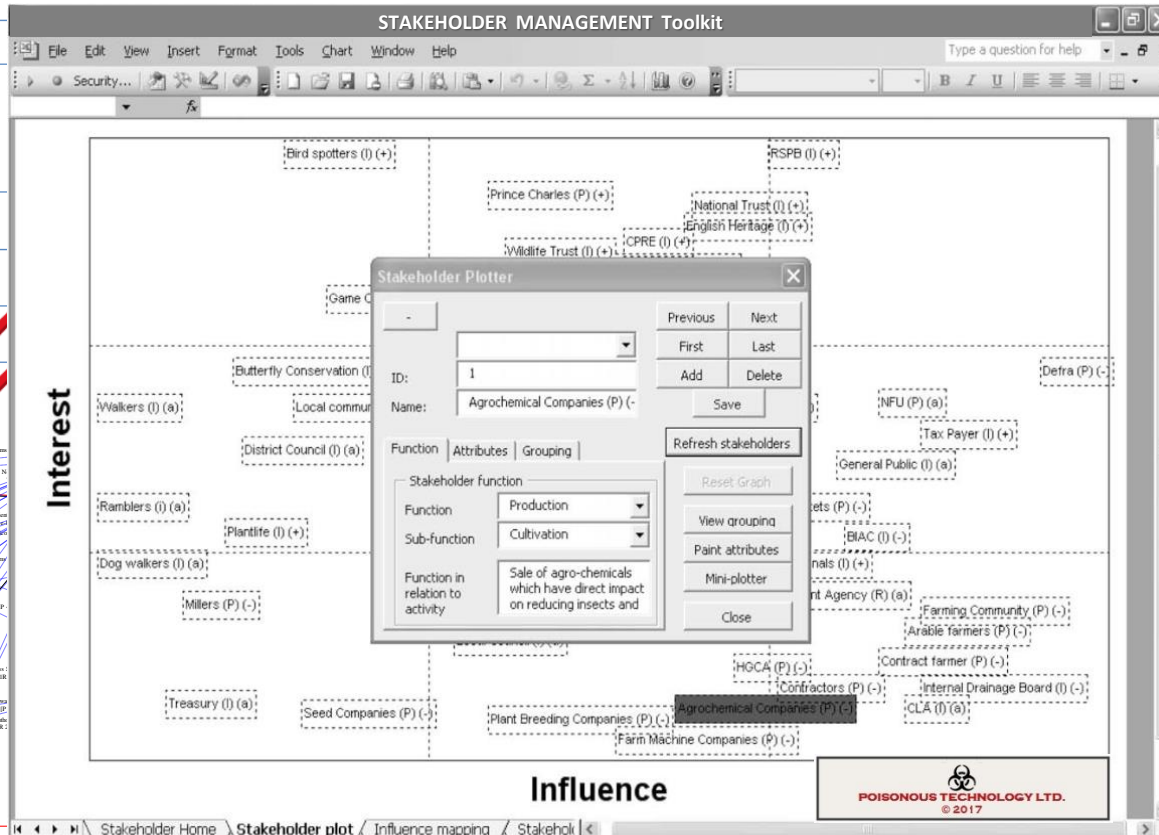
IDENTIFY

ANALYSE

PLAN

ENGAGE

Stakeholder group	Finance (gain/loss)	Environment (e.g. noise, pollution, traffic)	Legislation (e.g. employment laws)	Usual
Members of the boards		✓		
Members		✓		
Stakeholders				✓

**POISONOUS TECHNOLOGY LTD.**  
© 2017

# Πραγματικό παράδειγμα analysis του stakeholders «πελάτη»

..κατόπιν Stakeholder analysis

...χωρίς Stakeholder analysis



# Αν το λέει ο Jeff Immelt...είναι σωστό!

---



Success in tomorrow's markets **means working with stakeholders** to understand, predict, and shape our future environment and ways of living. Tackling important problems together will require teamwork and respect."

**Jeff Immelt**

Current CEO,

**General Electric**

---

# Ο «Μονάρχης της Πλαγιάς» (Monarch of the Glen)

Edwin Landseer, 1851



## Stakeholder engagement & DIAGEO

«Προτεραιότητα της εταιρείας είναι να εξασφαλίσει ότι όλα μας τα περιουσιακά στοιχεία αφορούν την ανάπτυξη της επιχείρησής μας και την απόδοση της αξίας για τους υπαλλήλους μας, τους μετόχους και τις κοινότητες όπου εργαζόμαστε».

# ..λοιπόν, χρειαζόμαστε stakeholder management;

ο stakeholder

η εταιρεία

ο πελάτης



Stakeholder  
engagement!



# Η φήμη της επιχείρησης!



Warren Buffet

“it takes 20 years  
to built a  
reputation and only 5 minutes  
to ruin it.  
If you think about that,  
you'll do things differently.”

# Η φήμη της επιχείρησης!

---

**Αν η επιχείρηση δεν έχει καλή φήμη, οι stakeholders θα...**

- ✘ Αρνηθούν να αγοράσουν προϊόντα ή υπηρεσίες της εταιρείας **(84%)**
- ✘ Αρνηθούν να επενδύσουν στην εταιρεία **(74%)**
- ✘ Αρνηθούν να συνεργαστούν με την εταιρεία **(75%)**
- ✘ Αγνοήσουν κάθε προσπάθεια επικοινωνίας μαζί τους **(54%)**



# Πως χτίζεται η καλή φήμη στο σημερινό πολύπλοκο επιχειρηματικό περιβάλλον;

## **The Age of Transparency**

- ◆ Customers, employees, shareholders, investor community are privy to higher levels of product information and company knowledge



## **A New Corporate Ecosystem**


- ◆ The lines between stakeholders are blurred; all are integral parts of one organization



## **A New Balance of Power**

- ◆ Balance is shifting away from management to employees, suppliers, distributors, customers, business partners and other stakeholders



A middle-aged man with glasses and a dark blue button-down shirt is speaking at a podium. A black laptop is open in front of him. The background is dark with blue and purple stage lights.

κάποιου ο οποίος κατά τη διάρκεια των ερωτήσεων,

# The McDonald's Case

## Η δυσφημιστική καμπάνια

- Εναρξη «πολέμου» για την παιδική παχυσαρκία
- Δικαστικές μάχες για την ανθυγιεινότητα του λαδιού τηγανίσματος
- Ανακοίνωση από αρμόδιο υπουργείο του κόστους της παιδικής παχυσαρκίας ύψους \$117B

- Τα McDonalds θεωρούνται υπεύθυνα για την αύξηση της παιδικής παχυσαρκίας

- Τα Λύκεια αφαιρούν μηχανήματα παρασκευής έτοιμου φαγητού από τους χώρους τους

## •Καμπάνια Super Size Me



- Η οργάνωση BanTransFat.com κατηγορεί τα McDonald's ότι απέτυχαν να μειώσουν τις βλαβερές συνέπειες του λαδιού τηγανίσματος όπως είχαν υποσχεθεί

- Τα Disney ξεκινούν καμπάνια εναντίον του ανθυγιεινού φαγητού
- Τα σχολεία αντικαθιστούν αναψυκτικά με χυμούς

## Ενέργειες EY McDonald's

- Σαλάτες στα μενού
- Έκδοση του 1ου κοινωνικού απολογισμού
- Βελτίωση της ποιότητας λαδιού τηγανίσματος στις πατάτες

- Καμπάνια "I'm lovin' it" για την προώθηση ενός νέου υγιέστερου προφίλ
- Μενού "Go Active!" για ενήλικες

- Τα McDonald's αφαιρούν συστατικά που αναφέρει το "Super Size" option από τα μενού
- Ανακοινώνουν την υποχρέωση της εταιρείας για την ισορροπημένη διατροφή

- Διάθεση \$8.5M για διάφορες δράσεις
- Τα McDonald αποκτούν υγιεινό και αθλητικό προφίλ

- Διατροφικές πληροφορίες σε όλες τις συσκευασίες

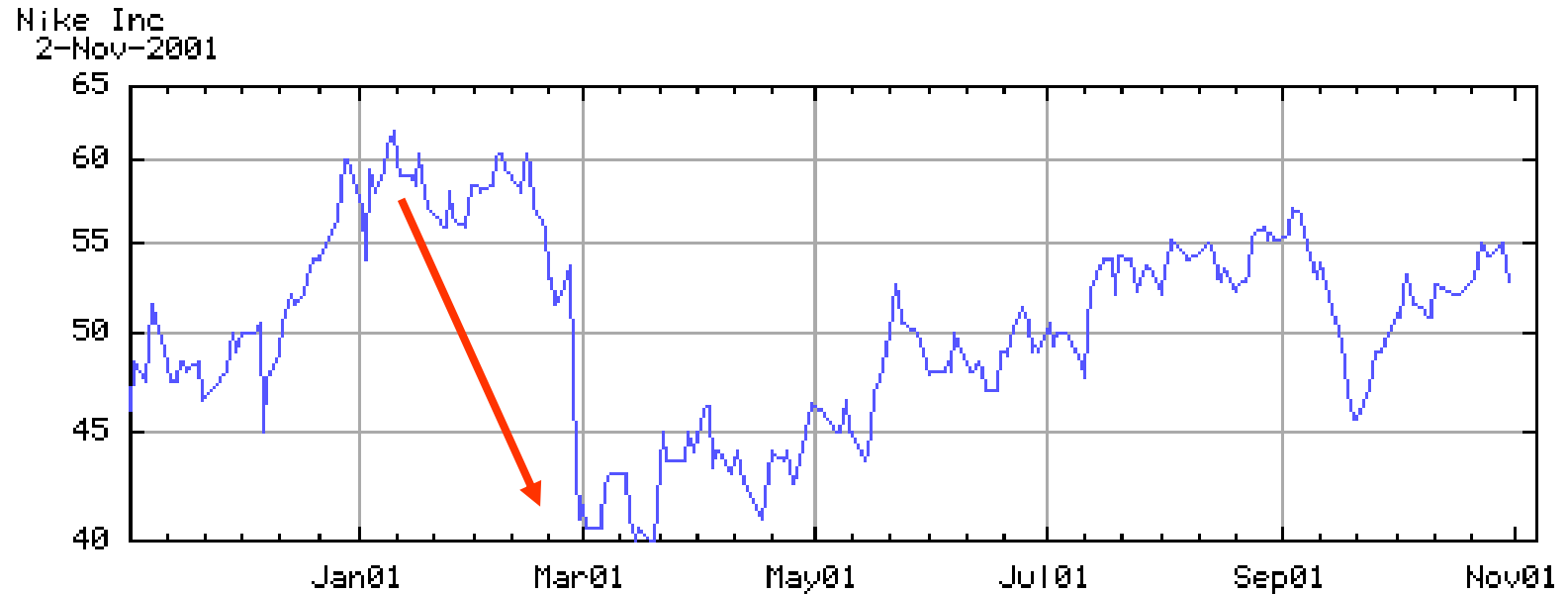
- Τα McDonald's λανσάρουν καμπάνια για την υγιεινή διατροφή με target group τις μητέρες"

## McDonald's Stock





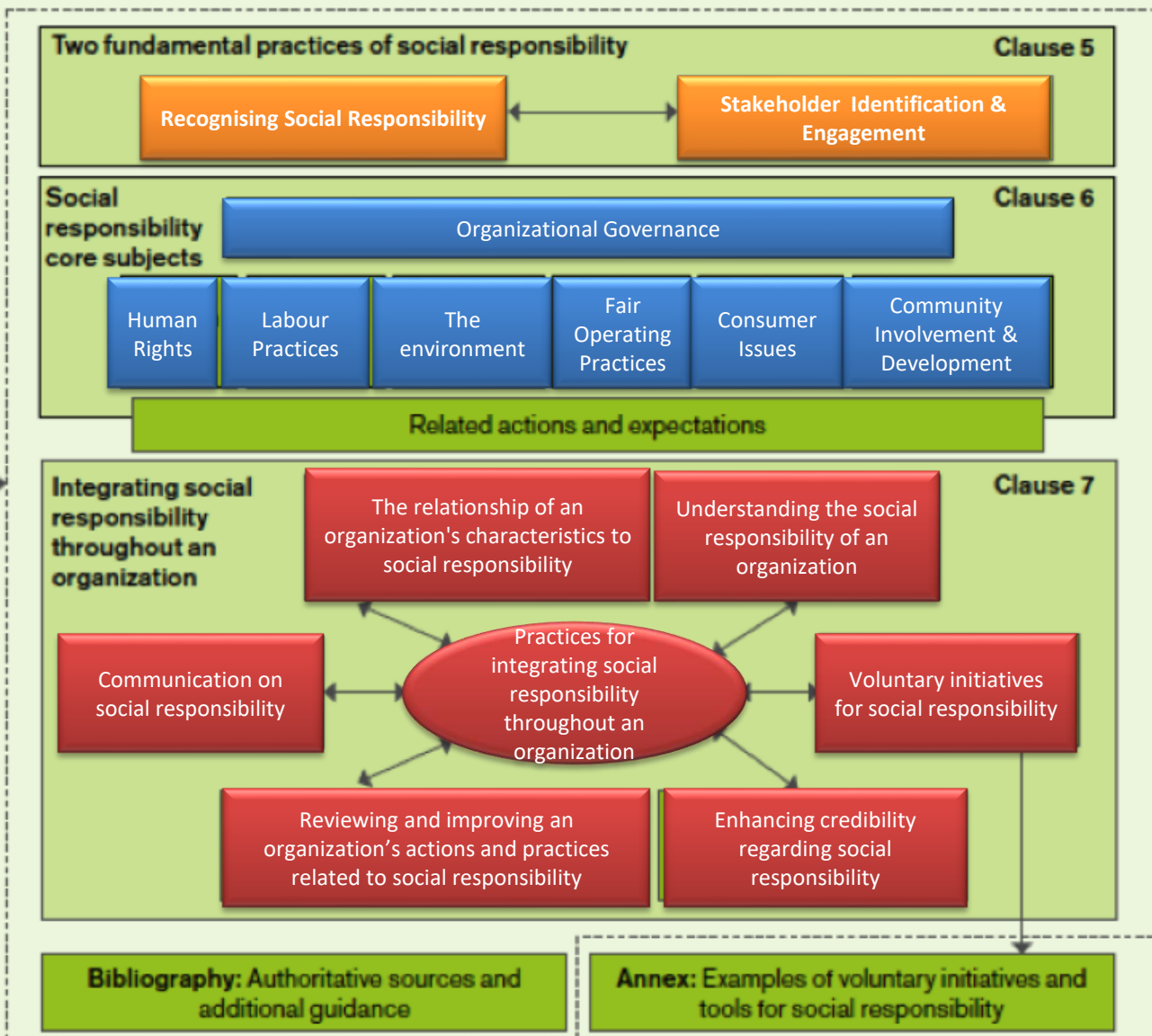
# The NIKE Case



**“Nike admits abuse at Indonesian plants”**  
22nd February 2001

# ISO 26000

<b>Scope</b>	<b>Clause 1</b>
Guidance to all types of organizations regardless of their size or location	
<b>Terms and definitions</b>	<b>Clause 2</b>
Definition of key terms	
<b>Understanding social responsibility</b>	<b>Clause 3</b>
History and characteristics; relationship between social responsibility and sustainable development	
<b>Principles of social responsibility</b>	<b>Clause 4</b>
Accountability	
Transparency	
Ethical behaviour	
Respect for stakeholder interests	
Respect for the rule of law	
Respect for international norms of behaviour	
Respect for human rights	



RESULTS

# Τα οφέλη της εταιρικής υπευθυνότητας:



## C.A.F.E. Responsibility's Value Chain



### Premium Price

- >60 Preferred Supplier
- >80 Strategic Supplier (Sustainability Conversion Premium of \$0.05/lb)
- +10>80 Sustainability Performance Premium of \$0.05/lb

STARBUCKS COFFEE

Copyright © 2013 Supply Chain Management, Kim, Namwook, Jeong, Yongjae, and Kim, Seulgi. All rights reserved.



Επίτευξη Stakeholder Loyalty



Ενδυνάμωση brand παράγοντες & σχέσεων με τοπικές κοινότητες



Διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό







## DEPECHE kids

Nikolaos Pentas



\$0 Raised

0 people will get clean water

0 days left to donate

0% \$350.00

This campaign closed on Sep 30, 2015 and the money is being sent to the field. Still want to donate? You can give directly to charity: water.

DONATE TO CHARITY: WATER

Every day, 1,400 kids under the age of 5 die from water-related illnesses. Let's help change that!

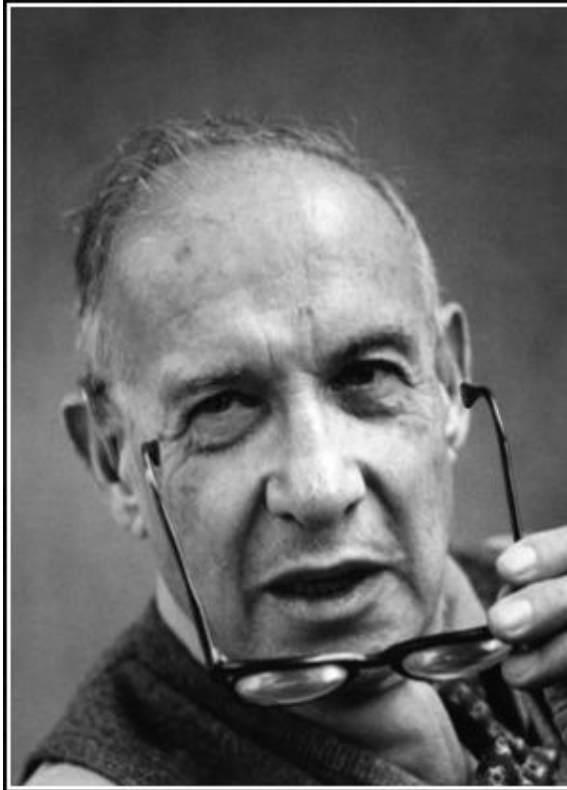
My birthday is almost here. I'm not usually excited about getting older, but this year I'm really thankful to have lived another happy, healthy year. I recently learned that millions of kids around the world don't live to see their fifth birthday because they don't have access to clean, safe drinking water. We can help change that.

I'm asking for my age in dollars from everyone I know. Every penny of the money raised will directly fund clean water projects in developing countries. Even better, charity: water will show us exactly which projects we funded once they've been fully completed (which takes about 21 months). That means we'll know the locations and names of the communities we helped.



# Αν το λέει ο Drucker....είναι σωστό!

---



Every single social and global issue  
of our day is a business opportunity  
in disguise

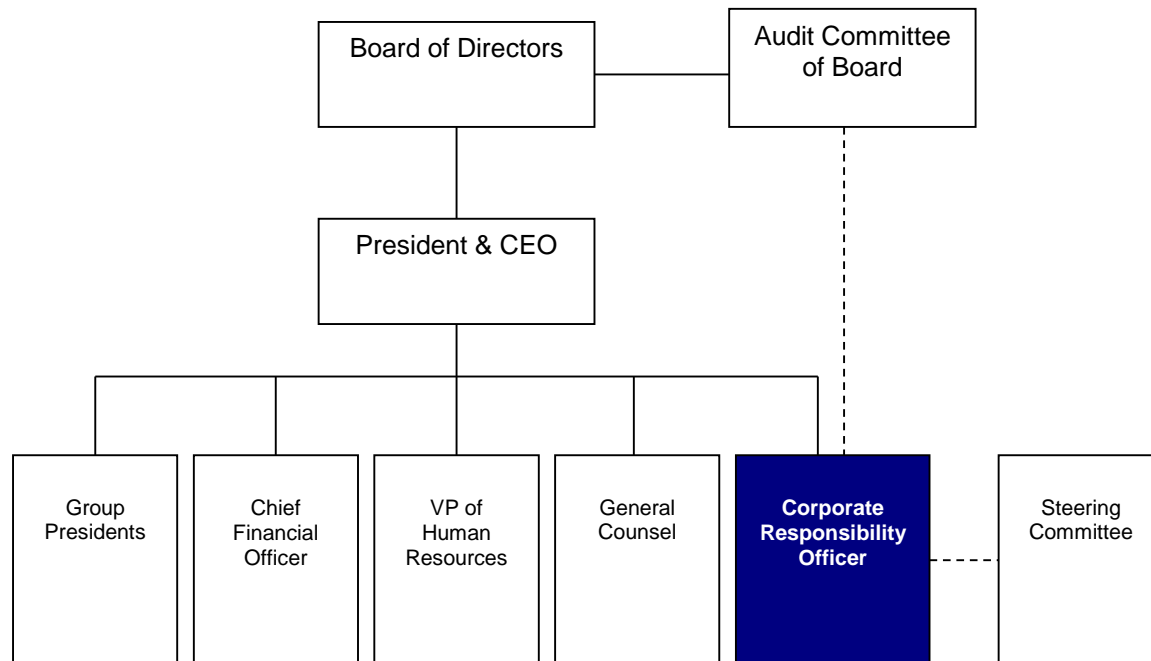
— *Peter Drucker* —

---

# CSR Management: Management structure

---

## Example: Chiquita



**The End is near!**

---

Εταιρική υπευθυνότητα

=

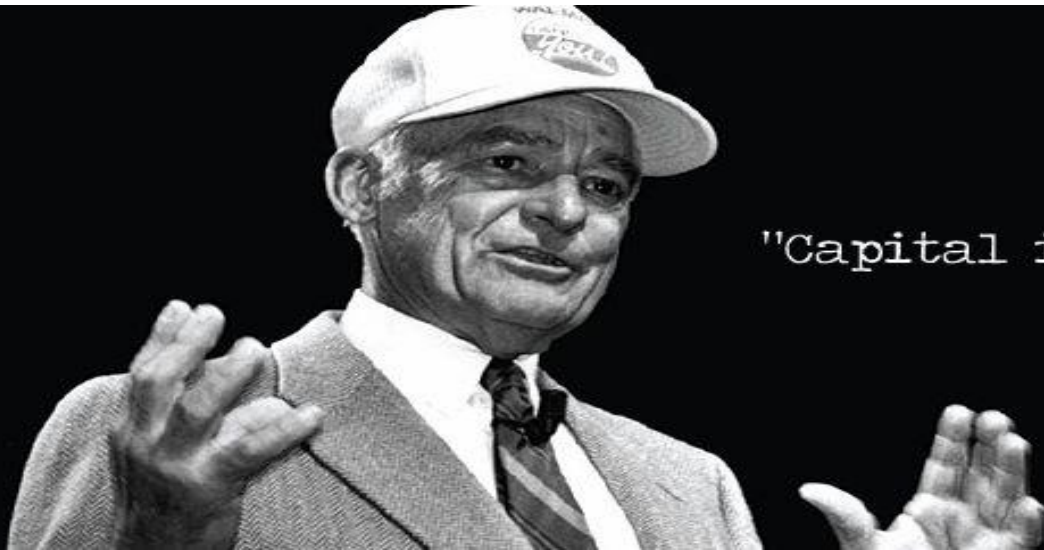
επιχειρηματική γέφυρα

Εταιρεία Stakeholders

---

# Το όραμα ενός κολοσσού!

**Walmart**   
Save money. Live better.



"Capital isn't scarce; vision is."

- Sam Walton

धन्यवाद  
Hindi

多謝  
Traditional Chinese

Grazie  
Italian

ขอบพระคุณ  
Thai

Gracias  
Spanish



Merci  
French

Спасибо  
Russian

شكراً  
Arabic

Obrigado  
Brazilian Portuguese

Danke  
German

多谢  
Simplified Chinese

நன்றி  
Tamil

ありがとうございました  
Japanese

감사합니다  
Korean