



ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Σε συνεργασία



AGENDA



#csc17gr

www.conference.com

Event ID: csc17gr

Δίκτυο: ΟΤΕACADEMY

Password: love2learn

09:00-09:30	Καφές & Εγγραφές
09:30-09:50	Χαιρετισμοί- Εισαγωγή Δημήτρης Κορδεράς , Head of Marketing Week Business Unit/ Διευθυντής Σύνταξης Marketing Week & Daily Fax Frank Thibaut , Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)
09:50-11:10	«Χτίζοντας Σχέσεις με τον Πελάτη» <i>Nobacco Experience: Life tastes better</i> Δήμητρα Τζέκου , Customer Care Manager, Nobacco <i>egg - enter•grow•go Programme – boosting startup innovation</i> Ευθύμης Γεωργακόπουλος , Site Manager του Προγράμματος egg - enter•grow•go, Eurobank <i>Πώς με μια ενέργεια 60” καταφέραμε και μειώσαμε το churn rate και να πάρουμε περισσότερο feedback από τους πελάτες μας</i> Ειρήνη Παπαδάκη , Head of Customer Service & Corporate Accounts, Enartia (Papakí & Top.Host) <i>Όποιος Ακούει.... Κερδίζει!</i> Ειρήνη Περουτσέα , Business Development, Concept On Action <i>Network at your fingertips</i> Paula Bannerton , Υπεύθυνη της Διεύθυνσης Client Services, Interamerican & Γιώργος Κοιριδάκης , Customer Satisfaction Research Manager, Global Link «Καλλιεργώντας Κουλτούρα Εξυπηρέτησης» <i>π.γ. « Εξυπηρετώντας»... το τμήμα εξυπηρέτησης!</i> Σοφία Κασίναλη , Customer Experience Manager, nrg <i>Διαχέοντας την κουλτούρα εξυπηρέτησης πελατών σε όλο τον οργανισμό</i> Γιώργος Ντασιανίδης , Passenger Service Supervisor/Front Office, tripsta <i>Παρέχουμε την εξυπηρέτηση που θα θέλαμε να λαμβάνουμε ως πελάτες</i> Στάθης Λοβέρδος , Head of Operations, Stoiximan
11:10-11:25	Q&A
11:25-11:55	Coffee Break
11:55-13:15	«Επενδύοντας στην Βελτίωση της Εμπειρίας του Πελάτη» <i>Επαναπροσδιορίζοντας την έννοια της Παροχής Βοήθειας</i> Ιωάννης Α. Αθανασίου , Νόμιμος Εκπρόσωπος & Γενικός Διευθυντής, MAPFRE ASISTENCIA S.A. Ελλάδα <i>Salesforce: Service redefines the Customer Experience</i> Ανδρέας Αναγνωστόπουλος , Principal Consultant, NetU <i>Το e-branch της Τράπεζας Πειραιώς</i> Γιώργος Κωστόπουλος , υπεύθυνος του Customer Innovation, Τράπεζα Πειραιώς <i>Ξεπερνώντας τις προσδοκίες του πελάτη: Ακούω, Συναισθάνομαι, Εμπνέω</i> Φραντζέσκα Οικονόμου , Retail Senior Manager & Εύα Πάνου , Kosmos Brand Training Director, APIVITA

	<i>Customer satisfaction in a product everybody hates!</i> Γιάννης Κασιώτης , CEO, ParkAround
	<i>Ο κομβικός ρόλος της εξυπηρέτησης στην τοποθέτηση προϊόντος</i> Βελάνας Θεόδωρος , Head of Contact Center Support, ΟΠΑΠ
	<i>e-Claims απλά και εύκολα</i> Σπήλιος Φίλος , Διευθυντής Αποζημιώσεων, MetLife Greece
	<i>Excelling Customer Experience with minimum investment</i> Λάμπρος Πανούσης , e-commerce Director, myShoe.gr
13:15-13:30	Q&A
13:30-14:30	Lunch Break
14:30-16:10	«Εκπαιδύοντας στην Εξυπηρέτηση Πελατών» <i>Το ανθρώπινο δυναμικό και η εμπειρία πελάτη!</i> Λάρα Κάλφα , Head of Human Resources, Media Markt HELLAS <i>Τεχνολογία και εκπαίδευση σε CC - Case study COSMOTE 1</i> Μποκολίνης Γιάννης , στέλεχος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών, Όμιλος ΟΤΕ «Κερδίζοντας Πελάτες με την Διαχείριση Παραπόνων» <i>Αποτελεσματική και Δημιουργική Διαχείριση Παραπόνων</i> Δήμητρα Βουλγαρίδου , Customer Interaction Services Manager, BMW Financial Services Hellas <i>Πώς θα αλλάξω τη γνώμη ενός θυμωμένου πελάτη;</i> Απόστολος Μπετσαβάς , Managing Director & Βασίλης Δαβιλάς , Διευθυντής Μάρκετινγκ, myDirect AE «Προσωποποιώντας την Εξυπηρέτηση Πελατών» <i>Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση του πελάτη σε πληθώρα καναλιών</i> Μαρία Δαραδούμη , Account Manager, Skroutz.gr <i>Επαναπροσδιορίζοντας το outsourcing: η εποχή του co sourcing</i> Κωνσταντίνος Χατζηανδρέου , Διευθύνων Σύμβουλος, CQS <i>Όταν η Εξυπηρέτηση χτυπά την Πόρτα σας</i> Έφη Γκαντή , Nutritional Advisory Center Supervisor, Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας, ΔΕΛΤΑ <i>Customer Service is the new Sales!</i> Μαριέλ Τόμας , East Med Director, Stanley Black & Decker <i>Νοιαζόμαστε προσωπικά!</i> Μάρθα Ζωντανού , Consumer Relations Manager, Nestle Ελλάς ΑΕ <i>Η προσπάθεια είναι αυτή που φέρνει αποτέλεσμα</i> Άρης Γεωργακόπουλος , Sales Manager, Όμιλος Βαρδάκη (Eurocar)
16:10-16:25	Q&A
16:25-16:30	Συμπεράσματα-Κλείσιμο Συνεδρίου