

Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Το Marketing Week για δεύτερη συνεχή χρονιά προχωρά στη διοργάνωση του συνεδρίου Καλές Πρακτικές Εξυπηρέτησης Πελατών, στο οποίο συγκεντρώνονται και παρουσιάζονται τα πιο επίκαιρα case-studies εξυπηρέτησης πελατών, σημαντικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην ελληνική αγορά. Το συνέδριο διεξάγεται σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) και συνιστά ένα χρήσιμο οδοιπορικό στις καλύτερες πρακτικές εξυπηρέτησης του πελάτη, οι οποίες υλοποιήθηκαν πρόσφατα στην ελληνική αγορά, αναδεικνύοντας τον τρόπο που οι εταιρείες μένουν σήμερα επίκαιρες και ανταγωνιστικές στη σύγχρονη Οικονομία της Εμπειρίας.

Το συνέδριο φιλοδοξεί να αναδείξει πρακτικές παρουσιάσεις που αποσκοπούν στο να αποτελέσουν έμπνευση, αλλά και αφορμή για διάλογο και προαγωγή της γνώσης σε θέματα που αφορούν στον νευραλγικό τομέα εξυπηρέτησης πελατών.

Η πολύ μεγάλη επιτυχία της περσινής διοργάνωσης ανέδειξε με τον πλέον εκκωφαντικό τρόπο την ανάγκη της αγοράς να γνωρίσει ουσιαστικά τα μυστικά της Εξυπηρέτησης του Πελάτη μέσα από τη μελέτη επιτυχημένων πρακτικών συγκεκριμένων εταιρειών και όχι μέσα από θεωρητικές προσεγγίσεις. Αυτό ακριβώς αποτελεί και τη μοναδικότητα του συνεδρίου, το οποίο περιλαμβάνει καλές πρακτικές και μόνο.

Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Απαντήσεις σε «καυτά» ζητήματα της εξυπηρέτησης πελατών

Μέσα από μεστές και συμπυκνωμένες παρουσιάσεις θα απαντηθούν ερωτήσεις, όπως:

- Ανάλυση συγκεκριμένου περιστατικού / case-study
- Ο πελάτης μας: σε ποια συγκεκριμένη ανάγκη του (ή πρόκληση) ανταποκριθήκαμε;
- Ποιες εναλλακτικές προτάσεις αξιολογήσαμε;
- Πώς καταλήξαμε στη συγκεκριμένη λύση;
- Υπάρχουν στοιχεία καινοτομίας;
- Ποιο action plan ακολουθήσαμε για να επιτύχουμε τον στόχο μας;
- Πώς προσπερνάει κανείς τις προκλήσεις;
- Ποιο ήταν το πιο σημαντικό μάθημα της εμπειρίας (κόστος, λάθη, επιτυχία, κλπ);

Οι παρουσιάσεις γίνονται από ανώτερα στελέχη τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών, marketing, ανθρώπινου δυναμικού, management κ.α., ενώ στα πλεονεκτήματα του συνεδρίου είναι και ο αυστηρά προκαθορισμένος χρόνος 8 λεπτών για κάθε παρουσίαση (με τη χρήση χρονομέτρου). Με τον τρόπο αυτό, οι παρουσιάσεις διαδέχονται η μία την άλλη σε γρήγορο ρυθμό, περικλείουν την ουσία του κάθε case χωρίς να κουράζουν, οδηγώντας παράλληλα σε ένα αποτέλεσμα που σκοπό έχει να «παντρέψει» εμπειρίες, ιδέες, γνώσεις.

Ενδεικτικές θεματικές ενότητες

- Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση του πελάτη σε πληθώρα καναλιών
- Προστατεύοντας την εμπειρία του πελάτη μέσα από τα Social Media
- Διαχέοντας την κουλτούρα εξυπηρέτησης πελατών σε όλο τον οργανισμό
- Start-ups: επαναστατικές προσεγγίσεις που φέρνουν αναστάτωση στον τομέα Εξυπηρέτησης Πελατών
- Σχεδιάζοντας μια ολοκληρωμένη πελατειακή εμπειρία μέσα στο κατάστημα
- Διαχείριση Παραπόνων
- Εξυπηρέτηση Πελατών Front Line / Back Office
- Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών
- Εξυπηρέτηση Πελατών Online – Εναλλακτικά κανάλια
- Νέες τεχνολογίες και Εξυπηρέτηση Πελατών (Internet of Things, Wearables, κ.ά)

Σε ποιους απευθύνεται

Το συνέδριο απευθύνεται σε ανώτατα και ανώτερα στελέχη:

- Customer Service
- Customer Care
- CRM
- Marketing
- Ανθρώπινου Δυναμικού
- Εταιρικής Επικοινωνίας
- Call Centers
- After Sales
- Operations
- Data Services
- Data Analysts
- Market Insights
- Collections
- Πληροφορική

Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (Επιστρέψτε τη φόρμα συμπληρωμένη στο fax 210 661 7778)

Κόστος Συμμετοχής

ΜΗ ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- ☐ 1 συμμετοχή: 250€
☐ Πακέτο 3 συμμετοχών(2+1 δωρεάν) 500€
☐ Πακέτο 5 συμμετοχών(3+2 δωρεάν) 750€
☐ Πακέτο 10 συμμετοχών(5 +5 δωρεάν) 1250€

ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- ☐ 1 συμμετοχή: 200€
☐ Πακέτο 3 συμμετοχών (2+1 δωρεάν) 400€
☐ Πακέτο 5 συμμετοχών (3+2 δωρεάν) 600€
☐ Πακέτο 10 συμμετοχών(5 +5 δωρεάν) 1000€

*** Οι παραπάνω τιμές επιβαρύνονται με ΦΠΑ 23%**

Στοιχεία Συμμετεχόντων

1. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL
 2. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL
 3. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL
 4. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL
 5. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL
 6. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
 E-MAIL

Σημείωση: σε περίπτωση περισσότερων συμμετοχών, μπορείτε να συμπληρώσετε τα υπόλοιπα ονόματα σε ξεχωριστή σελίδα.

- ☐ **ΝΑΙ**, επιθυμώ να λάβω πιστοποιητικό παρακολούθησης σε pdf, στις παραπάνω ηλεκτρονικές διευθύνσεις.
☐ **ΝΑΙ**, επιθυμώ αυτόματη διεκπεραίωση κατά τη διάρκεια του συνεδρίου.

Στοιχεία Εταιρείας

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:
 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΕΡΙΟΧΗ: Τ.Κ.:
 ΤΗΛ.: FAX:
 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ:
 ΑΦΜ: ΔΟΥ:

Παρακαλώ συμπληρώστε τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις για την έκδοση και αποστολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, κατόπιν συνεννόησης με το λογιστήριο σας.

Email εντολέα: @ Email λογιστηρίου: @
 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ:
 ΥΠΟΓΡΑΦΗ: ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Τρόπος Πληρωμής

1. Κατάθεση στους κάτωθι τραπεζικούς λογαριασμούς (Εμφανίζεται δικαιούχος ΜΠΟΥΣΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΕΠΕ):

- ☐ EUROBANK: 0026-0053-74-0200168594 ☐ ALPHA: 184.00.2320.001039
☐ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5036-018110-418 ☐ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: 178-470-437-12

Παρακαλούμε, να αναφέρετε την επωνυμία της εταιρείας σας καθώς και τον τίτλο του συνεδρίου.

2. Χρέωση πιστωτικής κάρτας:

- ☐ VISA ☐ MASTERCARD ☐ AMERICAN EXPRESS ΠΟΣΟ: €

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: □□□□/□□□□/□□□□/□□□□

ΗΜΕΡΟΜ. ΛΗΞΗΣ: □□/□□

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

Οι συμμετοχές πρέπει να προπληρωθούν.

- Τυχόν ακυρώσεις συμμετοχών πρέπει να γνωστοποιηθούν εγγράφως ως τις 18/4/16, ειδάλλως θα τιμολογηθεί το 50% του κόστους συμμετοχής.
- Σε περίπτωση μη προσέλευσης χωρίς έγγραφη ενημέρωση μέχρι τις 22/4/16, θα τιμολογηθεί το 100% του κόστους συμμετοχής