

Μ. Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Agenda

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)
ΕΝΟΤΗΤΑ 1	
09:50-11:00 (Επτά 8λεπτες παρουσιάσεις)	• Χαρά Τάτση, Chief Executive Operating Officer, Doctor Anytime • Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Commercial Director, YUBOTO «Τα OK, τα WOW και τα OUCH στην Εξυπηρέτηση Πελατών» • Ελένη Περιστεράκη, Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Direct Banking & Retail Customer Experience Head, Γενική Διεύθυνση Group Digital Banking, Eurobank «CapitalControls: Πως να κρατήσετε την Τράπεζα ανοιχτή όταν οι Τράπεζες κλείνουν» • Λία Ζαμπέτογλου, Διευθύντρια Εκπαίδευσης, Ινστιτούτο ΣΕΤΕ «The No Script Era – Τεχνολογία, Άνθρωπος, Εξυπηρέτηση» • Νίκος Χαλαμπόπουλος, Αντιπρόεδρος, Hotelbrain «Οχι πια υπηρεσία. Μόνο εμπειρία» • Sanja Ilic, Head of Business Development, Taxibeat «How to transform an industry with excellent customer service» • Ισαάκ Χαζάν, Διευθυντής Aftersales, Toyota Hellas «Ημέρα επανεκκίνησης»
11:00-11:15	Q&A
11:15-11:45	Coffee Break
ΕΝΟΤΗΤΑ 2	
11:45-12:55 (Επτά 8λεπτες παρουσιάσεις)	• Άννα Καραδημητρίου, Αντιπρόεδρος & Γενική Διευθύντρια Online & Adhoc Ερευνών, Focus Bari «Insights & Perspectives of Successful CX: Πόσο – Πότε – Που – Πώς ... δημιουργούνται οι εμπειρίες του Έλληνα Καταναλωτή Σήμερα» • Απόστολος Μάρης, Υποδιευθυντής Ανάπτυξης, Σχεδιασμού & Υποστήριξης Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Σταθερής & Κινητής, Cosmote «High emotional moments» • Ειρήνη Χριστοφοράκη, Customer Relations Manager, Aegean Airlines «Το ταξίδι του επιβάτη» • Πάκης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών «i-mind: στην εξυπηρέτηση πελατών συμμετέχουν όλοι!» • Ελευθέριος Βλαχογιάννης, Επικεφαλής Τομέα Cash & Trade Services, Τομέας Global Transaction Banking, Γενική Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου, Eurobank «Η εξυπηρέτηση πελατών σε περίοδο κρίσης - Δυο ιστορίες σε μία» • Γρηγόρης Σταματόπουλος, Co-founder & CEO, Funkmartini «It's your customer too, stupid!» • Πέτρος Κοραλής, Data Communication Solutions Division Manager, Data Communication «Delivering Excellence in Customer Service»
12:55-13:10	Q&A
13:10-14:10	Lunch Break
ΕΝΟΤΗΤΑ 3	
14:10-15:10 (Εξί 8λεπτες παρουσιάσεις)	• Κωνσταντίνος Καλογεράκης, Τομέας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Εργασιών και Εναλλακτικών Δικτύων, Εθνική Τράπεζα «Αποστολή χρημάτων P2P (Person-to-Person) με χρήση smartphone: i-bank social pay» • Άρης Κεφαλογιάννης, CEO, GAFA Products • Αιμιλία Τσακίρη, Business Developer, Koofly.com «Listen with new ears» • Βασίλης Βασιλειάδης, Διευθυντής Εκπαίδευσης, ΟΤΕAcademy «Small things, big impact!» • Γιώργος Δημητριάδης, Director, IT&T Business Unit, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών & Κωνσταντίνος Σαραφινός, Εμπορικός Διευθυντής, MPASS «Υπηρεσία ATH Messenger»: συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος άνεσης και εξυπηρέτησης • Μαρία Μεταξογιάννη, President & Managing Director, Infobank Hellas «Μπαίνοντας στα παπούτσια του πελάτη δημιουργήσαμε τη ΔΙΚΗ του διαδικασία εξυπηρέτησης»
15:10-15:25	Q&A
ΕΝΟΤΗΤΑ 4	
15:25-16:35 (Επτά 8λεπτες παρουσιάσεις)	• Άννα Κασσιμάτη, isMOOD «Listen to your customers' voice through Social Media Analytics» • Αντώνης Τσακνίκης, Head of Business Development, Anytime «From digital sales to digital service!» • Αλέξανδρος Αλεξάνδρου, Εμπνευστής & Ιδιοκτήτης, Taste Lemnos «Αυθεντικές Εμπειρίες Φιλοξενίας» • Κωσταντίνος Οικονόμου, Διευθυντής After Sales, Kosmocar «Επικοινωνία: Το καύσιμο της εξέλιξης» • Χαράλαμπος Ισαΐας, CEO, Polis Park «Η φιλοσοφία μας στην εξυπηρέτηση πελατών» • Δήμος Καραμαργιός, Senior Trainer, Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών, Forthnet-Nova «Η ανάπτυξη Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων (Soft Skills), σαν μέσο για μια διαφοροποιημένη εμπειρία πελάτη» • Πάνος Μπούρας, City Fast «Web tools & ηλεκτρονικό εμπόριο»
16:35-16:50	Q&A
16:50-17:00	Συμπεράσματα - Κλείσιμο Συνεδρίου

*Σημ. Το πρόγραμμα είναι ενημερωμένο έως την ημέρα εκτύπωσης 18/04/2016.