**Αναλυτικό Πρόγραμμα 8 – 12 Μαρτίου 2021**

**Δευτέρα, 8 Μαρτίου 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **ORACLE HELLAS |** "Identify Customer Signals to Deliver Personalized Experiences"   * Focus on Customer * Harness data to better understand your customers * Power real-time customer experiences | |
| **14:00 – 15:00** | **Εισηγητής:** | Σταύρος Τερίκογλου, Customer Experience Applications Sales Leader for Greece, Cyprus & Malta |

**Τρίτη, 9 Μαρτίου 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **SocialLab |"Διαφήμιση και η νέα digital πραγματικότητα"**   * Νέα trends και customer service. * Agencies και πελάτες στη νέα πραγματικότητα * Ο ρόλος της ομάδας * Οι αλλαγές που φέρνει το digital * Case studies | |
| **12:00 – 13:00** | **Εισηγητής:** | Τάσος Βελιάδης, Chief Strategist |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **Bespectacular.gr |"** Consulting Done Differently**"**   * Ο Παθολόγος μιας εταιρίας * One solution does not fit all * Από το company consulting στο holistic consulting * Η δύναμη του one on one | |
| **15:00 – 16:00** | **Εισηγητής:** | Marielle Thomas, Founder |

**Τετάρτη, 10 Μαρτίου 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Επιμορφωτικό Εργαστήρι / Workshop** | **Alba Graduate Business School, The American College of Greece |"Design Thinking: A very brief workshop"**  Το Design Thinking είναι μια δημιουργική προσέγγιση στην επίλυση προβλημάτων. Κύρια επιδίωξη είναι η αποφυγή βαθιά ριζωμένων προκαταλήψεων και η αναζήτηση λύσεων που ανταποκρίνονται στις βαθύτερες ανάγκες ή επιδιώξεις των ανθρώπων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο το σημαντικότερο χαρακτηριστικό του Design Thinking είναι η ανθρωποκεντρικότητα.  Σε αυτό το πολύ σύντομο εργαστήριο θα εφαρμόσουμε στην πράξη τις γενικές αρχές, τα βασικά μεθοδολογικά βήματα, και ορισμένα εργαλεία του Design Thinking σε ένα απλό πρόβλημα με σκοπό την πρακτική (σε αντιδιαστολή με τη θεωρητική) κατανόηση αυτής της προσέγγισης στην καινοτομία.  Θα υπάρξει περιορισμένος αριθμός συμμετοχών. Κάθε συμμετέχων θα πρέπει να έχει μαζί του μπλοκ σημειώσεων και μολύβι, καθώς επίσης και μερικά υλικά χειροτεχνίας (π.χ. χαρτί, ψαλίδι, κόλα, λαστιχάκια, σελοτειπ, καλαμάκια, κλπ). | |
| **10:00 – 11:00** | **Εισηγητής:** | Νίκος Μυλωνόπουλος, Associate Professor of Digital Business,  Alba Graduate Business School, The American College of Greece |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **COSMOS SPORT |"A Day after Retail Lockdown and the CX model of the Future in Athleisure"**   * Cosmos Story in a Nutshell * Why Cosmos * Current Situation * How we coped COVID-19 * New Digital Services * New Logistics Center * Cosmos Courier * All day athletes store | |
| **12:00 – 13:00** | **Εισηγητής:** | Χριστόφορος Λάζος, Training Specialist |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **LEROY MERLIN |"Η προσαρμοστικότητα και η αξία της εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης στα LEROY MERLIN"**   * η κουλτούρα ''πελάτης στο κέντρο'' προϋπόθεση για αριστεία στη τηλεφωνική εξυπηρέτηση * το μοντέλο εργασίας στο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών * προσαρμοστικότητα σε περιόδους κρίσης όπως Covid-19 * Καλές πρακτικές που εφαρμόστηκαν | |
| **15:00 – 16:00** | **Εισηγητές:** | Κυριάκος Μάρκου: E-commerce # contact center specialist leader (Υπεύθυνος digital εξυπηρέτησης στο Contact Center)  Ιωάννα Τρεμπεσίνα: Contact Center Category Leader (Διευθύντρια στο Contact Center) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **PRIORITY QUALITY CONSULTANTS |"Οι νέες τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση πελατών"**  Θα παρουσιαστούν νέες τεχνολογίες όπως το chatbot το οποίο προσφέρει μία διαφορετική εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών. | |
| **16:00 – 17:00** | **Εισηγητές:** | Γιώργος Παπαδόπουλος, Administrative Director  Γιώργος Πατσέας, Business Development, ENNAES |

**Πέμπτη, 11 Μαρτίου 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Επιμορφωτικό Σεμινάριο / Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **Tesla |"Νέοι τρόποι εξυπηρέτησης πελατών στην πώληση αυτοκινήτων"**   * Επικοινωνία - εκπαίδευση πελατών σε νέα προϊόντα - υπηρεσίες * Lifestyle – Mentality (αναθεώρηση περιβαλλοντικής οικολογικής συνείδησης) * Διαδραστική συμμετοχή του πελάτη στην αγορά αυτοκινήτου * Μετάβαση του αγοραστικού κοινού στην εξοικείωση εναλλακτικών πηγών ενέργειας | |
| **10:00 – 11:00** | **Εισηγητής:** | Γεώργιος Μπέκος, Tesla Advisor |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **MEDIARISK |"Αναζητώντας τους πελάτες που μπορούμε να ικανοποιήσουμε"**  Το κοινό στο οποίο απευθύνεται κάθε προϊόν ή επιχείρηση, το Target Group, συνήθως ορίζεται με γενικούς δημογραφικούς όρους. Φύλο, ηλικία κλπ. Όμως μέσα στο κοινό αυτό, υπάρχουν κάποιοι που δεν θα έρθουν ποτέ σε εμάς, άλλοι που είναι στην ενδιάμεση περιοχή και κάποιοι που είναι ήδη πελάτες μας. Η επιτυχία μας εξαρτάται από αυτό που λέγεται baseline, δηλαδή το ποσοστό αυτών που προσελκύουμε έτσι κι αλλιώς με την «κληρονομιά» της μέχρι τώρα παρουσίας μας στην αγορά και με το ποσοστό (μικρότερο) αυτών που η διαφήμιση και προωθήσεις μας φέρνουν επιπλέον.  Αν ξεχωρίζαμε τους πιο «ζεστούς» από τους πελάτες μας και εντοπίζαμε ποια κοινά σημεία μοιράζονται με τους «ενδιάμεσης περιοχής», η επικοινωνία μας δεν θα ήταν πιο αποτελεσματική? Και έχουμε σήμερα τρόπους να εντοπίζουμε που είναι πιθανότερο να τους βρούμε, με ποιο συνδυασμό αναλογικών και ψηφιακών Μέσων? | |
| **12:00 – 13:00** | **Εισηγητής:** | Μίλτων Παπαδάκης, Founder |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **Apeiron Insurance Project |"** **Καν’το με ασφάλεια – Καν’το μόνος σου"**   * Πρακτικές υλοποίησης αυτονομίας πελάτη * Βελτίωση Εμπειρίας Πελάτη * Αποτελέσματα για την επιχείρηση | |
| **14:00 – 15:00** | **Εισηγητής:** | Στέλλα Λούκου: Project Manager |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Interactive Workshop** | **Stanton Chase|"** **What can be measured, can be done!"**  **How to visualize, measure and foster the culture that best enables your Customers’ Experience**  We will look at how data-driven insights can transform your organizational culture to best support your Customer Experience strategy.     * What does Customer Experience mean for YOUR organization? * Which culture, ways of working, practices would best enable your Customer Experience strategy? * What are the gaps between these optimal practices and the current practices across your organization? * What specific actions would have the most impact on closing this gap and supporting your strategy delivery?   Participation: The workshop will be limited to up to 20 attendees  Audience: General Management Executives, Top Executives of Customer Experience Function (e.g. Marketing Director, Sales Director, Commercial Director, Head of Customer Experience) | |
| **15:15 – 17:15** | **Εισηγητές:** | Andriana Theodorakopoulou (Partner – Stanton Chase, Athens)  Piotr Gryko (Senior Partner - Hofstede Insights, MENA) |

**Παρασκευή, 12 Μαρτίου 2021**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **ΜΟΥΣΤΑΚΑΣ |"Άνθρωποι και e-shops"**  Ο ανθρώπινος παράγοντας μπορεί να επηρεάσει σημαντικά και πολύ θετικά την εμπειρία του πελάτη στα e-shops. Είναι δύσκολο όμως να τα καταφέρεις χωρίς μία σχετική Στρατηγική και την συνεπή εφαρμογή της. Το moustakastoys.gr έχει να πει μια τέτοια ιστορία. | |
| **10:00 – 11:00** | **Εισηγητής:** | Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO της ΞΥΝ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study** | **BEST PRICE |"I am not a robot"**  **Εξυπηρέτηση πελατών σε δυο διαφορετικά επίπεδα: B2B και B2C**  Α. Β2Β Επίπεδο:   * Tailor-Made Customer Support & Account Management. * Αποτελεσματικές πρακτικές και αμοιβαία οφέλη   Β. B2C Επίπεδο   * I am not a robot: Τα DO και τα DON’TS στην εξυπηρέτηση των τελικών χρηστών και ο ρόλος των social media. | | |
| **15:00 – 16:00** | **Εισηγητές:** | Δημόκριτος Σαλούστρος, Account Manager BestPrice.gr  Ανδρονίκη Ασαργιωτάκη, Sales Associate BestPrice.gr | Β2Β Επίπεδο |
| Ιουλία Κυριακουλάκου, Community Associate BestPrice.gr | B2C Επίπεδο |