



► 4^ο ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΚΟΡΥΦΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών,
σε διοργάνωση της Depend**

Το 4ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών διοργάνωσε το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** στις 22 Οκτωβρίου στο Athenaeum Intercontinental. Το συνέδριο πραγματοποιήθηκε παρουσία της Υπουργού Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας **Λούκας Κατσέλη** η οποία πραγματοποίησε ομιλία στην έναρξη του Συνεδρίου και με τη συμμετοχή εκατοντάδων Συνέδρων. Κεντρικός καλεσμένος ήταν ο **Louiz Moutinho**, Καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκώβης καθώς επίσης και οι **Tim Savage**, Chief Human Resources Officer του ομίλου ξενοδοχείων Jumeirah Group του Dubai και **Jan Eklof**, Καθηγητής στο Stockholm School of Economics. Την επιμέλεια και ευθύνη της διοργάνωσης είχε η **Depend**. Το θέμα του φετινού Συνεδρίου ήταν "Customer Service in Turbulent Times". Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασαν επίσης οι εισηγήσεις στο πλαίσιο του CEO panel που διεξήχθη με την συμμετοχή των **Γ. Βασιλάκου**, Προέδρου και Διευθύνοντος Σύμβουλου της Johnson Diversey Ελλάς, **Σ. Παρασκευαΐδη**, Διευθύνοντος Συμβούλου της Mercedes Benz Hellas και **Β. Χαλκιά**, Διευθύνοντος Συμβούλου της Αττικές Διαδρομές. Τέλος, στο πλαίσιο 5 παράλληλων εργαστηρίων, στελέχη της ελληνικής αγοράς και επιφανείς ακαδημαϊκοί, ανέλυσαν επίκαιρα και ενδιαφέροντα θέματα που αφορούσαν στην εξυπηρέτηση του πελάτη όπως: Retail Atmospherics & Customer Care, Loyalty Programs, Customer Typology, Customer Retention in Financial Services και Outsourcing Customer Service in Retail.