



Είδος: Περιοδικό / Κύριο
Ημερομηνία: Παρασκευή, 23-10-2009
Σελίδα: 2
Μέγεθος: 149 cm²
Μέση κυκλοφορία: Μη διαθέσιμη
Επικοινωνία εντύπου: 210 7712400

Λέξη κλειδί: CUSTOMER SERVICE IN TURBULENT TIMES

ΜΕ ΔΙΑΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥΣ ΚΑΛΕΣΜΕΝΟΥΣ

ΕΠΙΤΥΧΕΣ ΤΟ 4ο ΣΥΝΕΔΡΙΟ ΚΟΡΥΦΗΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Με σημαντικούς ομιλητές και χρήσιμα συμπεράσματα ολοκληρώθηκε χθες, στις 22 Οκτωβρίου, το **4ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών** από το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** και το οποίο διοργάνωσε η εταιρεία **Depend**. Μάλιστα, το συνέδριο τίμησε με την παρουσία της η υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, **Λούκα Κατσέλη**, η οποία πραγματοποίησε την έναρξη του συνεδρίου. Επίσης, στο συνέδριο έδωσαν το παρών διακεκριμένα πρόσωπα από το εξωτερικό. Κεντρικοί ομιλητές του συνεδρίου ήταν ο **Louiz Moutinho**, καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκώβης, καθώς επίσης και ο **Tim Savage**, Chief Human Resources Officer του ομίλου ξενοδοχείων **Jumeirah Group** του Dubai, αλλά και ο **Jan Eklof**, καθηγητής στο **Stockholm School of Economics**. Αξιοσημείωτο είναι ότι ο κ. Moutinho στην ομιλία του παρουσίασε οδηγίες εξόδου από την κρίση, επικεντρώνοντας την προσοχή του σε πρακτικές που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση πελάτη, όπως customer centricity, human sensing και emotional values, ενώ στη συνέχεια έκανε ανάλυση του νέου φαινομένου των «κοινωνικών πελατών».