

10

0

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



NEW VENUE

Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza

Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service Trends, tools and best practices



Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και το Marketing Week, διοργανώνει το 10ο Customer Service Summit, την Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, στο Αμφιθέατρο Maroussi Plaza. Το συνέδριο θα παρουσιάσει τις σημαντικότερες τάσεις, εργαλεία και καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη, ευθυγραμμισμένες με τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς, όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί από το συγκερασμό παράδοσης και καινοτομίας.

Βασική Θεματολογία

Το 10ο Customer Service Summit θα φιλοξενήσει διακεκριμένους έλληνες και διεθνείς ομιλητές, οι οποίοι θα προσφέρουν γνώση και έμπνευση σε επιχειρήσεις και στελέχη, προκειμένου να συνδυάσουν τις παραδοσιακές προσεγγίσεις στον τομέα του customer service, με καινοτόμες τεχνικές και εργαλεία που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες.

Στο πλαίσιο του συνεδρίου θα αναλυθούν θέματα, όπως:

- 360° Customer service:** Omnichannel εξυπηρέτηση και βέλτιστη ποιότητα σε όλα τα στάδια εξυπηρέτησης.
- Νέες τάσεις και τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση πελάτη:** Mobile Customer Experience, Video-based chat, The rise of the Internet of Things (wearables).
- Personalized Customer Service:** Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση και segmentation.
- Re-Humanizing Care:** Επιτυχημένος συνδυασμός self-service εξυπηρέτησης με ανθρώπινο παράγοντα.
- Εξυπηρέτηση πελάτη μέσω social media.**
- Εμπειρία πελάτη σε offline και online περιβάλλον:** Innovation in experience design and management, Ομοιότητες και διαφορές.

www.customerserviceconference.gr

Με τη συνεργασία της

boussias | communications

10

0

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



NEW VENUE

Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza

Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service Trends, tools and best practices

www.customerserviceconference.gr

KEYNOTE SPEAKER



Peter Economides,
Brand Strategist -
President, Felix BNI
«Tradition meets
innovation in Greece»

INTERNATIONAL SPEAKER



Polle de Maagt,
Senior Social
Media Strategist &
Consultant,
«We need to rethink
customer service»

SPEAKERS



Μιχάλης Βιράρτης,
Υποκινητής Ανθρωπίνου
Δυναμικού &
Συγγραφέας
«Internal customer
service: Our employees
as ambassadors»



**Ισιδώρα
Καραδημητρίου,**
Business & Mind
Trainer, Reframe
«From Customer
Care to Customer
Dare!»



Ομάδα D.U.C.K.S
Δήμητρα Γαβριήλ
Πολυχρόνης Κοκκινίδης,
Γιώργος Τσιτσιρίγκος
«Καινοτόμες πρακτικές
για ευχαριστημένους
Εσωτερικούς και
Εξωτερικούς πελάτες»



Καθ. Γεώργιος Μπάλτας,
Τμήμα Μάρκετινγκ &
Επικοινωνίας, ΟΠΑ
«Οι μεγάλες αλλαγές στη
συμπεριφορά πελατών: η νέα
ελληνική πραγματικότητα, οι διεθνείς
τάσεις και τι πρέπει να γνωρίζουν
σελέχρη και επιχειρήσεις»

EPEYNA



**Μάκης
Θεοδώρου,**
Managing
Director,
GfK Hellas
«Retail Trend Monitor 2015».
Η παγκόσμια μελέτη της GfK
παρουσιάζει τις τρέχουσες
εξελίξεις και τις μελλοντικές
τάσεις στο λιανεμπόριο
με ιδιαίτερη εστίαση στο
ηλεκτρονικό εμπόριο και
το internet.

OPENING KEYNOTE



**Καθ. Γιώργος
Παναγιωράκης,**
Διευθύνων
και Διοίκησης
Επιχειρήσεων, ΟΠΑ
και Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ
«Από τον νεωτερισμό
στην παράδοση-
Experiential
Customer Service»

CLOSING KEYNOTE



**Δρ. Γιάννης
Καλογεράκης,**
Διευθύνων
Σύμβουλος, JMK Ltd
Σύνοψη των
σημαντικότερων
συμπερασμάτων
που προέκυψαν
από τις ομιλίες του
συνεδρίου

OPENING REMARKS



Frank Thibaut,
Πρόεδρος
Δ.Σ., ΕΙΕΠ και
Διευθυντής
Διοδίων, Εμπορικής
Διαχείρισης και
Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης
Πελατών, Αττικές
Διαδρομές Α.Ε.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΙΕΠ



**Δημήτρης
Γεωργόπουλος,**
Γενικός Γραμματέας
Δ.Σ., ΕΙΕΠ και
Managing Partner,
Rethink Business Lab,
«Η εξέλιξη της
εξυπηρέτησης
πελατών την
τελευταία 10ετία»

ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ

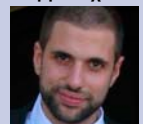


**Μάρθα
Καμπύλη,**
Marketing
& Customer
Experience
Consultant,
Greece & Middle
East, Επίτιμο
Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ

LIVE «UX EXPERTS» WEBSITE ANALYSIS CUSTOMER SERVICE GOES ONLINE!

Ειδικοί σε θέματα User Interface και User Experience από την ελληνική αγορά «αξιολογούν» ζωντανά επί σκηνής ηλεκτρονικά καταστήματα που επιλέγει το κοινό του συνεδρίου, όσον αφορά στην εμπειρία χρήστη που προσφέρουν.

Συμμετέχουν:



**Στέλιος
Ηλιάκης,**
Γενικός
Διευθυντής,
Sleed



**Γιάννης
Καράμπελας,**
Ιδρυτής,
Net Studio



**Γιώργος
Χαραλαμπίδης,**
New Business
Director,
ForestView

Συντονίζει:



**Φώτης
Αντωνόπουλος,**
eCommerce
Director,
MyShoe.gr

10

O

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



NEW VENUE

Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza

Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service

Trends, tools and best practices

AGENDA	
08:30-09:00	Προσέλευση - Εγγραφές
09:00-09:10 Εισαγωγή	Frank Thibaut , Πρόεδρος Δ.Σ., ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.
09:10-09:20 Χαιρετισμός	Μάρθα Καμπύλη , Συντονίστρια Συνεδρίου, Marketing & Customer Experience Consultant Greece, Middle East και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ
09:20-09:40 Παρουσίαση ΕΙΕΠ	Δημήτρης Γεωργόπουλος , Γενικός Γραμματέας, ΔΣ ΕΙΕΠ και Managing Partner, Rethink Business Lab « Η εξέλιξη της εξυπηρέτησης πελατών την τελευταία 10ετία »
09:40-10:25 Opening Keynote	Καθ. Γιώργος Πανηγυράκης , Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Αντιπρόεδρος Δ.Σ., ΕΙΕΠ « Από τον νεωτερισμό στην παράδοση - Experiential Customer Service »
10:25-10:55 Έρευνα	Μάκης Θεοδώρου , Managing Director, GfK Hellas « Retail Trend Monitor 2015 » Το Retail Trend Monitor 2015 αφορά σε πρόσφατη παγκόσμια μελέτη της GfK, η οποία διεξάγεται για δεύτερη φορά και στόχος της είναι να παρακολουθήσει τις τρέχουσες εξελίξεις και τις μελλοντικές τάσεις στο λιανεμπόριο με ιδιαίτερη εστίαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο και το internet.
10:55-11:25	Coffee Break
11:25-11:55	Μιχάλης Βιράρτη , Υποκινητής Ανθρωπίνου Δυναμικού & Συγγραφέας « Internal customer service: Our employees as ambassadors »
11:55-12:25	Καθ. Γεώργιος Μπάλτας , Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών « Οι μεγάλες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών που ήλθαν για να μείνουν: Η νέα ελληνική πραγματικότητα, οι διεθνείς τάσεις και τι πρέπει να γνωρίζουν στελέχη και επιχειρήσεις »
12:25-13:05 Keynote Speaker	Peter Economides , Brand Strategist - President, Felix BNI « Tradition meets innovation in Greece »
13:05-14:05	Lunch Break
14:05-15:00 International Speaker	Polle de Maagt , Senior Social Media Strategist & Consultant « We need to rethink customer service »
15:00-15:30	Ισιδώρα Καραδημητρίου , Business & Mind Trainer, Reframe « From Customer Care to Customer Dare! »
15:30-15:45	Coffee Break
15:45-16:25	Ομάδα D.U.C.K.S (Dialogue & Understanding Communication with Knowledge & Solutions): Πολυχρόνης Κοκκινίδης, Δήμητρα Γαβριήλ, Γιώργος Τσιτσιρίγκος. « Καινοτόμες πρακτικές για ευχαριστημένους Εσωτερικούς και Εξωτερικούς πελάτες: Εφαρμόζοντας τις τεχνικές των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών στην επιχείρηση »
16:25-16:55	Live «UX Experts» Website Analysis Customer Service Goes Online! Ειδικό σε θέματα User Interface και User Experience από την ελληνική αγορά «αξιολογούν» ζωντανά επί σκηνής ηλεκτρονικά καταστήματα που επιλέγει το κοινό του συνεδρίου, όσον αφορά στην εμπειρία χρήστη που προσφέρουν: Συμμετέχουν Στέλιος Ηλιάκης , Γενικός Διευθυντής, Slead Γιάννης Καράμπελας , Ιδρυτής, Net Studio Γιώργος Χαραλαμπίδης , New Business Director, ForestView Συντονίζει: Φώτης Αντωνόπουλος , eCommerce Director, MyShoe.gr
16:55-17:15 Closing Keynote	Δρ. Γιάννης Καλογεράκης , Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd Σύνοψη των σημαντικότερων συμπερασμάτων που προέκυψαν από τις ομιλίες του συνεδρίου

Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service

Trends, tools and best practices

Δήλωση Συμμετοχής | Επιστρέψτε τη φόρμα συμπληρωμένη στο fax 2 10 66 1 7778

Κόστος Συμμετοχής

ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

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

ΜΗ ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- ☐ 1 συμμετοχή: 280€
☐ 3 συμμετοχές (2+1 δωρεάν): 560€
☐ 5 συμμετοχές (3+2 δωρεάν): 840€
☐ 10 συμμετοχές (5+5 δωρεάν): 1400€

* 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.....

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 αυτόματα διεργασία 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 λογιστήριό σας.
 Email εντολέα:@..... Email λογιστηρίου:@.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ: ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Τρόπος Πληρωμής

1. Κατάθεση στον τραπεζικό λογαριασμό:

- ☐ ALPHA: 184-00-2320-001039, IBAN: GR86 0140 1840 0232 0001 039
☐ EURO BANK: 0026.0053.74.0200168594, IBAN: GR10 0260 0530 0007 4020 0168 594
☐ ΕΘΝΙΚΗ: 178/470437-12, IBAN: GR54 0110 1780 0000 1784 7043 712
☐ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5036-018110-418, IBAN: GR04 0172 0360 0050 3601 8110 418

Μετά την κατάθεση στείλτε μας το καταθετήριο με τη δήλωση συμμετοχής στο fax: 210-6617778.

2. Χρέωση πιστωτικής κάρτας:

- ☐ VISA ☐ MASTERCARD ΠΟΣΟ: €

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: □□□□/□□□□/□□□□/□□□□

ΗΜΕΡΟΜ. ΛΗΞΗΣ: □□/□□

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

Οι συμμετοχές πρέπει να προπληρωθούν.

- Τυχόν ακυρώσεις συμμετοχών πρέπει να γνωστοποιηθούν εγγράφως ως τις 17/06/2014, ειδήλως θα τιμολογηθεί το 50% του κόστους συμμετοχής.
- Σε περίπτωση μη προσέλευσης χωρίς έγγραφη ενημέρωση μέχρι τις 23/06/2014, θα τιμολογηθεί το 100% του κόστους συμμετοχής