



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



KEYNOTE SPEAKER



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

INTERNATIONAL SPEAKER

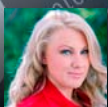


Polle de Maagt,
Senior Social
Media Strategist &
Consultant,
«We need to rethink
customer service»

SPEAKERS



Μιχάλης Βιράρθη,
Υποκινητής Ανθρώπινου
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 Τσιτρινίκος
«Καινοτόμες πρακτικές
για ευχαριστημένους
Εσωτερικούς και
Εξωτερικούς πελάτες»



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

ΕΡΕΥΝΑ



**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
Παναγούρακης,**
Τμήμα Οργάνωσης
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
Διοδών, Εμπορικής
Διαχείρισης και
Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης
Πελατών, Αττικής
Διαδρομές Α.Ε.



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

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΙΕΠ



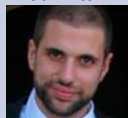
**Μάρθα
Καμπύλη,**
Marketing
& Customer
Experience
Consultant,
Greece & Middle
East, Επίτιμο
Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ

ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ

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

www.customerserviceconference.gr

ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



COMMUNICATION
CONSULTANTS



CONFERENCE
EXPERIENCE
SPONSOR



PRINTING
SPONSOR



Με τη συνεργασία της

boussias|communications

ΧΟΡΗΓΙΕΣ: Νένα Γιαννακίδου, τηλ.: 2 10.66. 17.777 (εσωτ.112), e-mail: nenag@boussias.com,

Άννα Γυπαράκη, τηλ.: 2 10.66. 17.777 (εσωτ. 152), e-mail: agyparak@boussias.com

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: Μαίρη Καλλιφειδα, τηλ.: 2 10.66. 17.777 (εσωτ. 115), e-mail: mkalifida@boussias.com