

100

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza **NEW VENUE**

Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service

Trends, tools and best practices

AGENDA	
08:30-09:00	Προσέλευση - Εγγραφές
09:00-09:10 Εισαγωγή	Μάρθα Καμπύλη , Συντονίστρια Συνεδρίου, Marketing & Customer Experience Consultant Greece, Middle East και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ
09:10-09:20 Χαιρετισμός	Frank Thibaut , Πρόεδρος Δ.Σ., ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Ατικές Διαδρομές Α.Ε.
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 Τσιτσιρίκος. « 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 χρήση 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

Με τη συνεργασία της

boussias | communications

#customer15gr

www.customerserviceconference.gr