



Τρίτη 9 Ιουνίου 2015 – Ημέρα Εξυπηρέτησης Πελάτη

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Θεσσαλονίκη, Κτίριο ΟΤΕ, Καρόλου Ντηλ 33, 3ος όροφος

9:00 - 9:30	Προσέλευση
9:30 - 9:45	Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut
9:45 - 9:55	Χαιρετισμός ΟΤΕ – Χορηγός
10:00 - 10:35	ΟΤΕ – Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας “Συναισθηματική Εξυπηρέτηση” <ul style="list-style-type: none">• Επενδύοντας στην ανθρώπινη διάσταση της Εξυπηρέτησης.• Αγγίζοντας συναισθηματικά τον Πελάτη & τους Ανθρώπους μας.• Η δύναμη της συλλογικής προσπάθειας.• Πίσω από τα νούμερα και την τεχνολογία, άνθρωποι που επικοινωνούν και δημιουργούν ισχυρές σχέσεις εμπιστοσύνης. Εισηγητής: Παντελής Λαναράς, Υποδιευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών
10:40 - 11:15	Epsilon Net – Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online – Εναλλακτικά κανάλια “Customer Experience – Agile Multichannel Service” <ul style="list-style-type: none">• Απλοποίηση - Αυτοματοποίηση – Πρόληψη• Εναλλακτικά Κανάλια Υποστήριξης• Online Tools• Process and Systems Integration Εισηγητής: Μίλτος Βαφειάδης, Chief HRM Analyst
11:20 - 11:55	Extra Line – “Διαχείριση & Εξυπηρέτηση Τηλεφωνικών Κλήσεων” <ul style="list-style-type: none">• Πόσο συμβάλει στην επιτυχία μιας εταιρείας το outsourcing• Εισερχόμενες – εξερχόμενες κλήσεις – help desk –• Κώδικας δεοντολογίας συμπεριφοράς• Διαχείριση και αξιοποίηση στατιστικών και ποιοτικών στοιχείων Εισηγητές: Μανώλης Κωτσokώστας, Γενικός Διευθυντής Κώστας Βασιλειάδης, Διευθυντής Marketing

- 11:55 - 12:15 **Διάλειμμα καφέ**
- 12:15 - 12:50 **Eurobank – Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
“Χτίζοντας Σχέσεις Εμπιστοσύνης”
- Η βράβευση του κ. Φίλιππου Τσούρμα, Περιφερειακού Διευθυντή Ανατολικής Θεσσαλονίκης & Χαλκιδικής
 - Θέματα εξυπηρέτησης
- Εισηγητές:** Κωνσταντίνα Παπαποστόλου, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Επικεφαλής Τομέα Καταστημάτων Βορείου Ελλάδος
- Φίλιππος Τσούρμας, Περιφερειακός Διευθυντής Ανατολικής Θεσσαλονίκης & Χαλκιδικής
- Μίμα Καντεμίρη, Διευθυντής Υποδιεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατείας Δικτύου
- 12:55 - 13:45 **Data Communication – Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας & Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line**
“Developing a 360° Customer Care Approach”
- Πολιτική Εξυπηρέτησης Customer Care 360°
 - Reactive Customer Support
 - Proactive Customer Support
 - Customer Training – Updating
 - Continuous Upgrade
 - Στελέχη Εξυπηρέτησης Πελατών: Εκπαίδευση, Αξιολόγηση & Ανάπτυξη
- Εισηγητές:** Πέτρος Κοραλής Data Communication Solutions Division Manager
Μαριλίσ Αφιώνη, HR Generalist
- 13:45 - 14:45 **Γεύμα**
- 14:45 - 15:20 **Infoassist – Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών**
“Η Εκπαίδευση σαν δομή, έννοια και συνεχής διαδικασία / Προσέγγιση & Εργαλεία”
- Η έννοια της εκπαίδευσης
 - Ανάγκες (εταιρικές και τμηματικές)
 - Σημαντικότητα για τον οργανισμό
 - Η διαχείριση της εκπαίδευσης
 - Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού
 - Προϊστάμενοι
 - Εκπαιδευτές
 - Η Δομή
 - Εκπαιδευτικό πρόγραμμα
 - Υλικό
 - Μέθοδοι Παράδοσης και εργαλεία

- Αξιολόγηση
- Διορθωτικές ενέργειες/ Βελτίωση
- Συλλογή εκπαιδευτικών αναγκών

Εισηγητές: Τάσος Ανδρικόπουλος, HR Manager

Σπύρος Αθανασόπουλος, Technical Support Supervisor

15:25 - 16:00

Τράπεζα Πειραιώς – Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

“Η τράπεζα στα χέρια σας”

Πρώθηση Winbank Web Banking & Mobile Banking μέσω Tablet

- Η ανάγκη για την ενέργεια
- Η υλοποίηση
- Τρόποι προσέγγισης του πελάτη
- Αποτελέσματα της ενέργειας
- Η επόμενη ημέρα

Εισηγητής: Αφροδίτη Διαμαντοπούλου, Multichannel Customer Behavior Officer

16:00 - 16:20

Διάλειμμα καφέ

16:20 - 17:10

Παρουσίαση και ενημέρωση για εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACSE

Καθηγητής Γεώργιος Πανηγυράκης, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner RBL

17:10 - 17:20

Κλείσιμο

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:

Τον **ΟΤΕ** για την ευγενική φιλοξενία και όλες τις εταιρείες για την παρουσίαση των καλών πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΧΟΡΗΓΟΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

