



3η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

Πέμπτη 25 Μαΐου 2017

στο Noesis (Κέντρο Διάδοσης Επιστημών & Μουσείο Τεχνολογίας)

(6ο χλμ. Θεσσαλονίκης – Θέρμης/Τ.Θ. 60330, 57001 Θέρμη)

Υπό την Αιγίδα



Χορηγός Επικοινωνίας



Συμμετέχουσες Εταιρείες



Smart technology • Better world

WIND

Βραβείο Εκπαίδευσης για την
Εξυπηρέτηση Πελάτη

SAMSUNG

Βραβείο Αντιμετώπισης
Παραπόνων και Ειδικών
Απαιτήσεων των Πελατών



Βραβείο Οργανισμού της Χρονιάς:
Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος
Οργανισμός)

Βραβείο Κέντρου Τηλεφωνικής
Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς
Μεγάλης Ομάδας



Βραβείο Ολοκλήρωσης Διαύλων
Εξυπηρέτησης Πελάτη



Βραβείο Ομάδας της Χρονιάς:
Εξυπηρέτηση Πελατών
(Μεγάλος Οργανισμός)



Συνεταιρισμός

Βραβείο Καινοτομίας στην
Εμπειρία του Πελάτη

Αναλυτικό Πρόγραμμα

- 9:00 - 9:20 Προσέλευση
- 9:20 - 9:45 Χαιρετισμοί: Frank Thibaut, Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ
Εμμανουήλ Βλαχογιάννης, Α' Αντιπρόεδρος του ΕΒΕΘ
Παναγιώτης Χασάπης, Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος του ΣΕΒΕ
- 09:45 - 10:15 **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ Α.Ε (OTS)**
“Το Customer Experience μέσα από τα Community Networks: Η προσέγγιση της OTS για το μέλλον της εξυπηρέτησης των πελατών της”
Βρισκόμαστε δίπλα στον πελάτη, τον ακούμε και τον καταλαβαίνουμε, αισθανόμαστε τις πραγματικές ανάγκες του, δείχνοντας πραγματικό ενδιαφέρον. Αναπτύσσουμε σχέσεις συνεργασίας και ταυτίζουμε το δικό μας συμφέρον με το συμφέρον του πελάτη, δημιουργώντας υγιείς και μακροχρόνιους δεσμούς.
Αυτούς τους δεσμούς και σχέσεις θέλουμε να προάγουμε μέσα από το Open Community Network. Το OCN είναι μια κοινότητα όπου οι πελάτες μαζί με εμάς εργάζονται για τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών. Συμβάλλουμε στο διαμοιρασμό εμπειριών και σχεδιάζουμε μαζί τους καινοτόμες λύσεις προς όφελος της κοινωνίας.
Εισηγητής: Κωνσταντίνος Μπόζης, Τεχνικός Διευθυντής
- 10:20 - 10:50 **WIND – Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη**
“360° Εκπαίδευση & Ανάπτυξη για την καλύτερη Εμπειρία του Πελάτη”
Η WIND θέτει ως αυτονόητο καθήκον της, να ποδηγητήσει το Ανθρώπινο δυναμικό της, με την Εκπαίδευση & Ανάπτυξή του. Ειδικά για τα έτη 2015-2016, τέθηκαν προκαθορισμένοι στόχοι με στρατηγική προτεραιότητα την καλύτερη εξυπηρέτηση και εμπειρία των Πελατών της. Για το λόγο αυτό ακολούθησε ένα πλάνο εκπαίδευσης διάστασης 360ο για όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας και σε ολόκληρο τον οργανισμό, «πατώντας» σε επίκαιρες θεματολογίες που κούμπωναν στις ανάγκες των ανθρώπων της. Η επιτυχία του προγράμματος αποτυπώνεται στους βελτιωμένους ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες.
Εισηγητής: Μαργαρίτα Γεροντοπούλου, Customer Experience Senior Manager
- 10:55 - 11:25 **Διάλειμμα καφέ**
- 11:25 - 11:55 **SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS – Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών**
“Αντιμετώπιση Παραπόνων και Ειδικών Απαιτήσεων των Πελατών”
Στη Samsung Electronics Hellas φροντίζουμε ιδιαίτερα την after sales εμπειρία και την ικανοποίηση του πελάτη. Αυτός ο στόχος επιτυγχάνεται αφενός με την άρτια και άμεση εξυπηρέτηση των πελατών και αφετέρου με τη σωστή και έγκαιρη διαχείριση των παραπόνων. Σημαντικό ρόλο σε αυτό παίζει το σύστημα πρόβλεψης παραπόνων που επιτρέπει στην εταιρεία να διαχειρίζεται ιδιαίτερες καταστάσεις πριν εκδηλωθεί η δυσαρέσκεια του πελάτη, με αποτέλεσμα να

μειώνεται ο αριθμός των παραπόνων. Ακόμα, η ομάδα ασχολείται επίσης με τη μελέτη των αξιώσεων των πελατών και διεξάγει ουσιαστικά μια ανάλυση των βαθύτερων αιτιών του παραπόνου του πελάτη, ώστε να αποφεύγονται τυχόν όμοιες καταστάσεις στο μέλλον.

Εισηγητής: Αντώνιος Παναγιωτόπουλος, Customer Care Jr. Manager

12:00 - 12:50

ΟΤΕ – Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός) και Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας

“Ο ψηφιακός κόσμος αποκτά ψυχή & συναίσθημα”

- Πώς η καινοτομία συναντά την ανάγκη του πελάτη;
- Μεταβαίνοντας από τη business2business (B2B) στη Human2Human (H2H) επικοινωνία.
- Τεχνολογική υπεροχή και Η Ανθρώπινη Διάστασή της.
- Η επόμενη «ψηφιακή» μέρα....

Εισηγητές: Παντελής Λαναράς, Υποδιευθυντής Ανάπτυξης, Σχεδιασμού & Υποστήριξης Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Σταθερής & Κινητής

Χρήστος Κατρισιώσης, Υποδιευθυντής Τεχνικής Υποστήριξης & Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής

12:55 - 13:25

DATA COMMUNICATION – Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη

“Η εφαρμογή του πολυβραβευμένου Customer Care 360ο μέσα από πολλαπλούς δίαυλους εξυπηρέτησης”

Ορισμός στόχων

Μεθοδολογία

Βέλτιστες πρακτικές

Συνεισφορά τόσο πελάτη, όσο και στην ίδια την εταιρεία

Εισηγητές: Πέτρος Κοραλής, Data Communication Solutions Division Manager

Χρυσούλα Χαλικιοπούλου, Data Communication Customer Support Manager

13:30 - 14:30

Γεύμα

14:30 - 15:00

VODAFONE – Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

“Δημιουργώντας μία start up μέσα σε μία πολυεθνική”

Μία start up μέσα σε μία πολυεθνική -με βάση τις αρχές και τις καλές πρακτικές της μαμάς εταιρίας- αλλά με δική της κουλτούρα, το δικό της προσωπικό στυλ εναρμονιζόμενη στις ανάγκες του πελατολογίου της, δημιουργώντας το δικό της Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Εισηγητής: Στέλλα Καραμπακάκη, CC Manager

Μαρία Διαμαντοπούλου, CC Manager

15:05 - 15:35

RESPONSE

“Coaching Service Teams for High Performance”

Καθοδήγηση είναι η διαδικασία κατά την οποία βοηθάτε τους ανθρώπους σας να γίνουν η καλύτερη εκδοχή του εαυτού τους.

Λίγοι άνθρωποι φτάνουν στην κορυφή χωρίς να έχουν καθοδηγητές να τους κατευθύνουν, να τους ενθαρρύνουν και να τους προκαλούν.

Οι καθοδηγητές έχουν την ικανότητα να εντοπίζουν το ταλέντο και την προοπτική στους ανθρώπους. Κρατάνε τους ανθρώπους υπεύθυνους. Μέσα από το workshop οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα:

- Να κατανοήσουν την έννοια της προσωπικής και επαγγελματικής καθοδήγησης.
- Να ενισχύσουν την ικανότητα αναγνώρισης της δυναμικής του κάθε στελέχους τους.
- Να αφομοιώσουν τα πέντε πρακτικά βήματα καθοδήγησης που οδηγεί σε υψηλότερη επίδοση και παραγωγικότητα.

Εισηγητές: Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια

15:40 - 16:10

Διάλειμμα καφέ

16:10 - 16:40

EPSILON NET

“Βέλτιστες πρακτικές Εξυπηρέτησης Πελατών στον κλάδο της Πληροφορικής”

Παρουσίαση αποτελεσματικών εργαλείων, τεχνολογιών και διαδικασιών σε μια πληθώρα καναλιών εξυπηρέτησης που υποστηρίζουν τους πιο εξειδικευμένους κλάδους της αγοράς

Εισηγητής: Μίλτος Βαφειάδης, Chief Analyst

16:45 - 17:15

ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΓάλα – Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη

“Συνεταιρισμός ΘΕΣγάλα: καινοτόμος συνεργατισμός στην πράξη”

Παρουσίαση καινοτόμου τρόπου διάθεσης φρέσκου γάλακτος και γαλακτοκομικών προϊόντων από τα καταστήματα Αυτόματων Πωλητών του Συνεταιρισμού ΘΕΣγάλα.

Ανάλυση διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών και παρακολούθησης δικτύου παραγωγής, διανομής και διάθεσης προϊόντων.

Εισηγητής: Ανδρέας Χαρδαλούπας, Διευθυντής Marketing – Επικοινωνίας

17:20 - 17:30

Κλείσιμο