

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Δευτέρα, 6 Μαρτίου 2017

Επιμορφωτικό Σεμινάριο	<p>COSMOTE "TECH M.E.N." Πρόγραμμα Εκπαίδευσης για την Εξυπηρέτηση Πελάτη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ποιοι είμαστε • Εκπαιδευτικό πρόγραμμα "TECH M.E.N." • Συμπληρωματικά Εκπαιδευτικά Τεχνολογικά Μέσα • Αισθήσεις στην Εκπαίδευση • Live Demonstration Εξυπηρέτησης μέσω κινητού <p>Εισηγητές: Βάσω Ντόφη, Εκπαιδευτής Ελένη Λαμπρίδου, Εκπαιδευτής Χρήστος Καρράς, Εκπαιδευτής</p>
10:00 – 13:00	<p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο ΟΤΕ, Πατησίων 85, 4^{ος} όροφος, Αίθουσα Περιφέρειας</p>
Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop	<p>RESPONSE "Coaching Service Teams For High Performance"</p> <p>Καθοδήγηση είναι η διαδικασία κατά την οποία βοηθάτε τους ανθρώπους σας να γίνουν η καλύτερη εκδοχή του εαυτού τους.</p> <p>Λίγοι άνθρωποι φτάνουν στην κορυφή χωρίς να έχουν καθοδηγητές να τους κατευθύνουν, να τους ενθαρρύνουν και να τους προκαλούν.</p> <p>Οι καθοδηγητές έχουν την ικανότητα να εντοπίζουν το ταλέντο και την προοπτική στους ανθρώπους. Κρατάνε τους ανθρώπους υπεύθυνους.</p> <p>Μέσα από το workshop οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
14:00 – 17:00	<p>Εισηγητής: Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>

Τρίτη, 7 Μαρτίου 2017

Customer Service Champion Breakfast	<p>Παρουσίαση κ. Γιάννη Καλογεράκη, CEO JMK με θέμα: "Customer Service Excellence: What millennials expect?"</p>
8:30 – 10:30	<p>Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών</p>

Study Tour	<p>NOBACCO “The Nobacco Experience”: Η συστηματοποιημένη διαδικασία εξυπηρέτησης στα Nobacco Shops και πώς διαφοροποιείται από τα συνήθη μοντέλα πωλήσεων.</p> <p>Κατά την παρουσίαση θα συζητηθούν τα ακόλουθα θέματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η Nobacco, η φιλοσοφία και οι άνθρωποι της πίσω από την εξαιρετική εξυπηρέτηση. • Βήμα – βήμα η συστηματοποιημένη εξυπηρέτηση Nobacco και τι ιδιαίτερο συμβαίνει μέσα στα Nobacco Shops. • Τα στάδια του “Nobacco Experience” πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την αγορά. <p>Θα ακολουθήσει ξενάγηση στο κεντρικό κατάστημα Nobacco, ώστε οι επισκέπτες να δουν την εφαρμογή του “Nobacco Experience” από τους εξειδικευμένους ανθρώπους μας.</p>
10:00 – 12:00	<p>Εισηγητές: Μαίρη Τζαμίχα, Area Manager Κατερίνα Τσιτσοπούλου, Human Resources Manager</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Nobacco, Τζαβέλα 23, 15231, Χαλάνδρι Αττικής, 2ος όροφος (είσοδος αριστερά του καταστήματος Nobacco)</p>
Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study	<p>ΕΥΔΑΠ “ΕΥΔΑΠ/Υπηρεσία Κέντρου Επικοινωνίας Πελατών 1022”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών • Ψηφιακή Επικοινωνία • Άμεση και εξειδικευμένη εξυπηρέτηση • Βελτιστοποίηση διαχειριστικών εργαλείων
12:30 – 14:30	<p>Εισηγητές: Μίνως Μαρής, Δημόσια Διοίκηση Παντείου, Προϊστάμενος Υπηρεσίας Κέντρου Επικοινωνίας Πελατών Μαρία Καλλιβωκά, Πολιτικός Μηχανικός, MSc, Αναπληρώτρια Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>
Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop	<p>CQS S.A. “New customer experience: Εναλλακτικά δίκτυα μέσα στο κατάστημα”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pro- active than re-active • Βελτίωση σχέσης κόστους – απόδοσης • Συνοχή και ομοιογένεια όλων των καναλιών πώλησης/ εξυπηρέτησης • Cloud υπηρεσίες
15:00 – 17:00	<p>Εισηγητής: Κωνσταντίνος Χατζηανδρέου, Managing Director</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Microsoft Ελλάς, Αίθουσα Stage, Λ. Κηφισίας 221, 151 24, Μαρούσι</p>

Τετάρτη, 8 Μαρτίου 2017

Επιμορφωτικό Σεμινάριο	<p>ORACLE “New ways to unlock business value in the new Customer Service era”</p> <p>The dynamic between brands and customers is changing due to the rise of social, digital and mobile platforms which has led to a growing preference for self-service when it comes to brand interactions. Brands are also focusing on new data-driven insights that can drive actions from Internet of Things (IoT) data in order to deliver innovative new services. Please join us to learn how ChatBots, IoT & Artificial Intelligence are redefining how organizations service their customers.</p>
10:00 – 12:00	<p>Εισηγητές: Λεονάρδος Γριέλας, Principal Solutions Consultant (CX) Ηλίας Παπαιωάννου, Senior Solutions Consultant (CX)</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Λ. Μεσογείων 265, ΤΚ 154 51, Νέο Ψυχικό</p>

<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>Eurobank Ergasias AE “Eurobank/Bancassurance: Ακούμε, εκπαιδευούμε, αναγνωρίζουμε: τα θεμέλια της επιτυχημένης σχέσης με τον πελάτη”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Άκουσε τι πραγματικά θέλει ο πελάτης σου (εσωτερικός και εξωτερικός) και μάθαινε από αυτόν καθημερινά – Ενεργητική ακρόαση • Οι πελάτες είναι οι ειδικοί για τις ανάγκες τους και έτσι πρέπει να τους αντιμετωπίζουμε • Δώσε βαρύτητα στις απόψεις και ιδέες των πελατών σου – Κάνε τους συμμετόχους στην επόμενη μέρα • Το μεγαλύτερο ρόλο στην αποτελεσματικότητα ενός Οργανισμού τον παίζουν οι Άνθρωποί του
<p>12:30 – 14:30</p>	<p>Εισηγητής: Μάριος Λάμπρου, Διευθυντής Τραπεζοασφαλειών</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Eurobank, Πετμεζά 13, ΤΚ 117 43, (ισόγειο, Αίθουσα Auditorium)</p>
<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>ΟΠΑΠ “Building a Contact Center – Culture, People, Systems, Synergies”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το όραμα • Στρατηγική τοποθέτηση & Επιλογές • Η πορεία από τα θεμέλια στην ολοκλήρωση • Προκλήσεις & Στόχοι
<p>15:00 – 17:00</p>	<p>Εισηγητής: Θεόδωρος Βελάνας, Οραρ – Head of Contact Center support</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: ΟΠΑΠ, Λεωφόρος Αθηνών 108, ΤΚ 104 42, Αθήνα</p>
<p><u>Πέμπτη, 9 Μαρτίου 2017</u></p>	
<p>CEO Breakfast</p>	<p>Παρουσίαση κ. Γιώργου Δουκίδη, Καθηγητή στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και Διευθυντή του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) με θέμα: "e-commerce in Greece: Digital transformation and consumer centric strategy "</p>
<p>8:30 – 10:30</p>	<p>Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο King George, Βασ. Γεωργίου Α' 3, Αθήνα, ΤΚ 105 64</p>
<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. "Η προσέγγισή μας για τις Υπηρεσίες Ποιότητας"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Σχολίων Κοινού • Πρόγραμμα i-mind
<p>10:00 – 12:00</p>	<p>Εισηγητής: Παναγιώτης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Κέντρο Τύπου, Κεντρικός Αεροσταθμός, Επίπεδο Αφίξεων (δίπλα από πόρτα 1)</p>
<p>Επιμορφωτικό Σεμινάριο</p>	<p>THE STORYTELLING HOTEL (Brand Hospitality concept) "Ο «Μαύρος Κύκνος» της φιλοξενίας: Οι μοναδικές ιστορίες"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Signature / “Wow” Stories • Η Συναισθηματική Σύνδεση • Καινοτομία εξυπηρέτησης (Service Innovation) • Η «οικονομία των εμπειριών» στην αγορά Φιλοξενίας • HOW TO GO THAT EXTRA MILE: Περιπτώσιολογικές αναλύσεις προσωποποιημένων εμπειριών που ενορχηστρώθηκαν και χάρισαν μοναδικές αναμνήσεις στους επισκέπτες.

	<ul style="list-style-type: none"> • Πώς ικανοποιώ καλεσμένους που για εκείνους σημασία δεν έχει το “πόσο κάνει”, αλλά το “πόσο μοναδικό με κάνει να νιώθω”.
12:30 – 14:30	<p>Εισηγητές: Αλεξία Χαρούπα, Creator of The Storytelling Hotel</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>
Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop	<p>PRC Group – The Management House S.A. “Μαθαίνοντας από τους καλύτερους διαπραγματευτές του κόσμου”</p> <p>Η Διαπραγμάτευση αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο των περισσότερων επιχειρηματικών συμφωνιών και επιτευγμάτων. Οι συμμετέχοντες θα εξασκηθούν σε καταστάσεις διαπραγμάτευσης ασκώντας επιρροή, μέσα σε ένα ασφαλές και παρακινητικό περιβάλλον.</p> <p>Μετά το τέλος του workshop θα είστε σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμόζετε τις μεθόδους της πειθούς • Δημιουργείτε το κατάλληλο κλίμα διαπραγμάτευσης • Χρησιμοποιείτε αποτελεσματικές τακτικές και στρατηγικές διαπραγμάτευσης • Επανασχεδιάζετε την στρατηγική σας
15:00 – 17:00	<p>Εισηγητής: Μιχάλης Μελέας, TACK & TMI Lead Consultant and Master Facilitator</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>

Παρασκευή, 10 Μαρτίου 2017

Επιμορφωτικό Σεμινάριο	<p>Volkswagen Kosmocar “Η εμπειρία του πελάτη στην εποχή της ψηφιακής ανατροπής”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Think digital • Customer experience across channels • Customer loyalty • Targeting and personalization • The “T” Word
10:00 – 12:00	<p>Εισηγητές: Κωνσταντίνος Οικονόμου, After Sales Manager Χρήστος Δράκος, IT Manager</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Λεωφόρος Βουλιαγμένης 566 – 568, 164 52, Αργυρούπολη</p>
Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop	<p>PRAKTIKER HELLAS – STANLEY BLACK & DECKER – ISOMAT “DIY στην πράξη: Competition – Level II”</p> <p>DIY Workshop</p>
13:00 – 17:00	<p>Εισηγητές: Marielle Thomas, CEO, Stanley Black & Decker Γιάννα Μαυρουδή, Key Account Manager, Isomat Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales & HR Director, Praktiker Hellas</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κατάστημα Praktiker Μεταμόρφωσης – Τατοΐου 14, ΤΚ 14 451</p>

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:

Τις **Αττικές Διαδρομές** για την ευγενική φιλοξενία εκδηλώσεων.

Τις εταιρείες και τους εισηγητές για τη διοργάνωση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθώς και για την ευγενική φιλοξενία.