

Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

Πέμπτη 22 Οκτωβρίου 2020

Live on your screen!

Παρουσιάσεις από **10** εταιρείες

braincandy.

 **e-satisfaction**

 **FocusBari**
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

KPMG

ΣΤΟΙΧΙΜΑΝ


HR. PSYCHOLOGY-TODAY
BECAUSE ALL BUSINESS IS PSYCHOLOGY


Νέα Οδός

 **PROSVASIS**


ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ
ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL
Αφήνουμε πίσω μας μέλλον

 **vodafone**

Αναλυτικό Πρόγραμμα

- 10:00 - 10:10 Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut
- 10:10 - 10:35 **KPMG**
“Connected Enterprise”
Designing a customer-centric organization to transform front, middle and back offices to deliver on customer promise
Εισηγητές: Πάντος Τάσος Director & Αλέξανδρος Βέρος CX Manager
- 10:35 - 11:00 **FOCUS BARI**
“Customer Experience: το «Μυστικό Κλειδί» της Επιτυχίας”
Όποιο και να είναι το προϊόν ή η υπηρεσία μας, το κομβικό σημείο της επιτυχίας μας είναι η εμπειρία που προσφέρουμε στον πελάτη μας. Αυτό που ο πελάτης μας βιώνει μέσα από κάθε διάδραση μαζί μας αποτελεί το βασικό όχημα ενδυνάμωσης της σχέσης μας μαζί του. Πώς μπορούμε σήμερα να χτίσουμε εκείνη την εμπειρία πελάτη που θα εξασφαλίσει μακροπρόθεσμη επιτυχία και ευημερία στην επιχείρησή μας; Πώς κινητοποιούνται, κινούνται και συμπεριφέρονται οι σύγχρονοι πελάτες μας και ποια είναι τα «μυστικά κλειδιά» που θα μας οδηγήσουν στην WOW εμπειρία πελάτη; Πολύτιμες γνώσεις, αποκλειστικά στοιχεία από την ελληνική πραγματικότητα και χρήσιμα tips θα δοθούν στην παρουσίαση της Ξένιας Κούρτογλου από το ΕΙΕΠ στις 22 Οκτωβρίου 2020
Εισηγητής: Ξένια Κούρτογλου, Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction, Coach & Mentor, Συγγραφέας
- 11:00 - 11:25 **E-satisfaction.com**
“Feedback as consumer engagement tool”
 - What is customer feedback and why is it so important?
 - The benefits of collecting data concerning customer experiences.
 - Best practices: How to increase customers' loyalty based on CX data**Εισηγητής:** Κατερίνα Ιωαννίδου, Senior Insight Manager
- 11:25 - 11:50 **Hr. Psychology-Today**
"Συναισθηματική Υγεία: πως αγγίζει κάθε πτυχή της επαγγελματικής και προσωπικής μας ζωής"
Η συναισθηματική υγεία και ευεξία είναι ένας τομέας που επηρεάζει όλη μας τη ζωή. Ανεξάρτητα από τις συγκυρίες εύκολες ή δύσκολες, ένα υγιές συναισθηματικά άνθρωπος ανταποκρίνεται με θετικότητα στις προκλήσεις της

ζωής, είναι πιο ικανοποιημένος από αυτή, είναι καλύτερος στον επαγγελματικό τομέα, έχει καλύτερες αποδόσεις, είναι πιο υγιής σωματικά και έχει καλύτερες σχέσεις. Για να δούμε λοιπόν, πως θα πετύχουμε την πολυπόθητη Συναισθηματική Ευεξία;"

Εισηγητής: Σούχλα Ιωάννα, Ψυχολόγος, Founder & Owner

11:50 - 12:15

ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

“Νέα εποχή Ψηφιακού Μετασχηματισμού (Digital Transformation) για την ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ στους τομείς του Customer Care με επίκεντρο τον καταναλωτή”

Στην ημερίδα αυτή θα δούμε πως η εταιρία ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ τα τελευταία 4 χρόνια επιτάχυνε τον ψηφιακό της μετασχηματισμό πάντα με γνώμονα την εξυπηρέτηση των καταναλωτών της και με κορύφωση το έτος 2020, όπου και έγινε πρωτοπόρος ως μια από τις μεγάλες εταιρείες στην Ελλάδα. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι αλλαγές στο επιχειρηματικό μοντέλο και η εξέλιξη του τμήματος Customer Care με επίκεντρο τον καταναλωτή..

Εισηγητής: Κωνσταντίνος Μωραΐτης, Head of Customer Care & E- Com.

12:15 - 12:35

Διάλειμμα

12:35 - 13:00

Braincandy

“Staying informed. Staying inspired. Staying ahead”

Η πραγματικότητα γύρω μας μεταβάλλεται συνεχώς. Η συνεχής ενημέρωση αποτελεί επιτακτική ανάγκη. Ωστόσο συνήθως είναι δύσκολη και κουραστική. Πώς χτίζουμε λοιπόν μια κουλτούρα συνεχούς ενημέρωσης στον οργανισμό; Πώς αποκτούμε πλεονέκτημα στην επόμενη αλλαγή σκηνικού;

Εισηγητής: Γεωργία Κόρμπου, Head of Business Development

13:00 - 13:25

ΝΕΑ ΟΔΟΣ

“Νέα Οδός: Ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης”

Με μήνυμα Ζούμε σε μια χώρα γεμάτη «θησαυρούς»! Ας τους ανακαλύψουμε παρέα! η Νέα Οδός σχεδίασε και παρουσιάζει τις Διαδρομές, ένα microsite με 200 αξιοθέατα και 538 ιστορίες για τον πλούτο κάθε περιοχής που διασχίζουν η Ιόνια Οδός και το τμήμα Α.Θ.Ε. από Μεταμόρφωση Αττικής έως και Σκάρφεια Φθιώτιδας. Οι Διαδρομές είναι μια πρωτοποριακή ενέργεια που υλοποιείται για πρώτη φορά στη χώρα και αφορά στη δημιουργία και παρουσίαση του πολιτιστικού «χάρτη» των αυτοκινητοδρόμων που λειτουργεί, συντηρεί και διαχειρίζεται η Νέα Οδός. Με τις Διαδρομές, η Νέα Οδός αποδεικνύει στην πράξη τόσο τη δέσμευσή της για προστασία και ανάδειξη του πλούτου κάθε όμορης περιοχής, όσο και τον στόχο της να είναι ο καλύτερος δυνατός συνταξιδιώτης!

Εισηγητής: Μονοκρούσος Γεράσιμος, Head of PR, Marketing & C.S.R

13:25 - 13:50

ΣΤΟΙΧΙΜΑΝ

“Τεχνολογία για τον Άνθρωπο, Επικοινωνία για Υπεύθυνο Παιχνίδι”

Με προτεραιότητα το Υπεύθυνο Παιχνίδι, η Kaizen Gaming (Stoiximan / Betano), η κορυφαία εταιρεία GameTech στην Ελλάδα και μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες στην Ευρώπη, συνδυάζει τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας και τις μοναδικές ανθρώπινες δεξιότητες με σκοπό την προστασία των μελών της. Με την βοήθεια της Microsoft αναπτύξαμε λογισμικό AI για να εντοπίζουμε με μεγαλύτερη ταχύτητα και ακρίβεια μοτίβα συμπεριφοράς που παρεκκλίνουν από τον ψυχαγωγικό χαρακτήρα του προϊόντος μας, ώστε να αναλάβουν οι πλήρως εκπαιδευμένοι και απολύτως εξειδικευμένοι CS agent μας (παρόντες 24/7), την ανθρώπινη πλευρά της επικοινωνίας με τον καλύτερο τρόπο. Η πρωτοβουλία υπήρξε ιδιαίτερα σημαντική κατά τη δύσκολη περίοδο του lockdown και έχει ήδη λάβει σημαντική αναγνώριση από τον κλάδο διεθνώς.

Εισηγητής: Στάθης Λοβέρδος, Director of Services for Kaizen Gaming

13:50 - 14:15

FOCUS BARI

“WOW Customer Experience stories at COVID times”

- Πώς περιγράφουν οι Έλληνες τις «WOW» εμπειρίες που έζησαν από εταιρείες και οργανισμούς κατά την περίοδο της πανδημίας;
- Πώς διαμορφώνεται η «επόμενη μέρα» και ποιες θα είναι οι καταλληλότερες νέες στρατηγικές και πρακτικές από τις εταιρείες στην εποχή της «νέας κανονικότητας»;
- Ομιλία όπου θα παρουσιαστούν ευρήματα έρευνας CX που διενεργήθηκε κατά την διάρκεια της πανδημίας, καθώς και οι νέες τάσεις στην εξέλιξη του CX για την «επόμενη μέρα».

Εισηγητής: Άννα Καραδημητρίου, CCXP Αντιπρόεδρος Focus Bari, Customer Experience & Innovation

14:15 - 14:35

Διάλειμμα

14:35 - 15:00

VODAFONE

“Ακούγοντας τη φωνή του πελάτη (voice of the customer)”

Η πολυπλοκότητα των μεγάλων οργανισμών, οι διαφορετικοί στόχοι μεταξύ των ομάδων και ο περιορισμός των οικονομικών πόρων, επηρεάζουν την εμπειρία των πελατών δημιουργώντας δυσαρεστημένους πελάτες και πονοκέφαλο στις ομάδες εξυπηρέτησης των πελατών. Μέσα από δομημένα συστήματα αξιοποίησης της φωνής του πελάτη μπορεί να επιτευχθεί βελτίωση της εμπειρίας παρακάμπτοντας δυσκολίες, περιορισμούς και λανθασμένες αντιλήψεις των αναγκών των πελατών.

Εισηγητής: Κωνσταντία Κώτσου, Consumer Personalized Treatment & LCM Supervisor

15:00 - 15:25

PROSVASIS

“Prosnavis GO: Ηλεκτρονικά Τιμολόγια για ελεύθερους επαγγελματίες & πολύ μικρές επιχειρήσεις”

Εισηγητής: Άγγελος Κορδούλης, Partners Network Sales Head

15:25 - 15:30

Κλείσιμο

Συντονιστής: Μιχάλης Ποντικός, Business Development Manager ΕΙΕΠ

Θερμές ευχαριστίες στην OTEAcademy που θα φιλοξενήσει την εκδήλωση στο κανάλι της στο Youtube.

****Το πρόγραμμα βρίσκεται υπό διαμόρφωση και ενδέχεται να υπάρχουν αλλαγές/ τροποποιήσεις.***