Conference

**Agenda**

|  |  |
| --- | --- |
| **09:30 – 10:00** | **Virtual Networking & Live Expo** |
| 10:00 – 10:15 | *Άνοιγμα Συνεδρίου*  **Μαριλένα Παππά,** Παραγωγός Συνεδρίου, Boussias Communications |
| 10:15 – 10:30 | *Χαιρετισμός*  **Frank** **Thibaut,**Πρόεδρος ΔΣ ΕΙΕΠ |
|  | **1η Ενότητα | Public Benefit Organizations** |
| 10:30 – 10:42 | ***SNFCC & Covid – Turning Challenges into Opportunities: Up close and from afar***  **Χριστίνα Βασιλικού,** Visitors Experience Director, Kέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος |
| 10:42 – 10:54 | ***ΟΛΥΜΠΙΑ PASS Hybrid: Μια μεγάλη κοινωνική επένδυση που αλλάζει τα δεδομένα στις εγχώριες μετακινήσεις***  **Σοφία** **Στάμου,** Communication Manager, Ολυμπία Οδός |
|  | **2η Ενότητα | Banking** |
| 10:54 – 11:06 | ***How is it possible to maintain a superior level of customer service during a pandemic crisis? NBG approach***  **Χρυσούλα Δημητρίου**, Branch Network Strategy Director, Εθνική Τράπεζα Ελλάδος |
| 11:06 – 11:18 | ***Banking during pandemic***  **Ιωάννης** **Καρακώστας,**Head of Branch Network, Wealth and Personal Banking, HSBC Continental Europe, Greece |
| 11:18 – 11:30 | ***Βέλτιστη τραπεζική εμπειρία***  **Αλέξανδρος** **Βλαγκούλης**, Head of Products & Marketing, Optima bank |
| **11:30** **– 11:35** | **Active Surprise** |
|  | **3η Ενότητα | Insurance** |
| 11:35 – 11:47 | ***Eurolife FFH best practices on B2B Customer Experience***  **Ευθυμία Καραδήμα,** Προϊσταμένη Εξυπηρέτησης – Τμήμα Συνεργατών & Αποζημιώσεων Ζωής – Υγείας, Eurolife |
| 11:47-11:59 | ***Anytime customer first: advancing safety in new ways***  **Παναγιώτης** **Κούβαλης,**Leader of Mobility & Convenience, INTERAMERICAN |
| **11:59– 12:20** | **Break – Virtual Networking & Live Expo** |
|  | **4η Ενότητα | Services** |
| 12:20 – 12:32 | ***Service Maturity in the Experience Economy***  **Λεονάρδος** **Γριέλας**, Principal Solutions Engineer, Oracle |
| 12:32 – 12:44 | ***Customer-first! No questions asked***  **Χάρης Τάκας,** Marketing Director, efood |
| 12:44 – 12:56 | ***Προσέλκυση και στελέχωση σε ένα contact center τη digital εποχή***   * **Κατερίνα** **Κωνσταντινίδου,**Branch Manager | Permanent Placement Division, ManpowerGroup Greece * **Βάσω** **Τσούνη,**Marketing & Communications Manager, ManpowerGroup Greece |
| 12:56 – 13:08 | ***Μoralius.com: Η Λύση στο Facility Management του μέλλοντος μέσα από την Ψηφιακή Καινοτομία***  **Γιώργος Φαρλέκας,**General Manager, Manifest Services |
| 13:08-13:20 | ***WATT-VOLT Customer Service in the Digital World***  **Στέφανος Ασπιώτης,** Customer Excellence Manager, WATT+VOLT |
|  | **5η Ενότητα | Telecommunications** |
| 13:20 – 13:40 | ***H «Έξις» της*** ***Εξυπηρέτησης***  **Δημήτρης Γκοτζαρίδης,**Head of BPO Operations, Cosmote e-Value |
| 13:40 – 13:52 | ***From physical sites to ViRtual skies***  **Βασίλης Ανδριέλος**, Προϊστάμενος Τμήματος Προϊοντικής Εκπαίδευσης Telesales & Retention, Cosmote e-value (OTE) |
| 13:52 – 14:04 | ***Vodafone Ομάδα Ready***  **Άρης Γεωργόπουλος**, Consumer Commercial Director, Vodafone Greece |
| 14:04 – 14:16 | ***Vodafone Business,******always connected***  **Παναγιώτης** **Χριστόφιλος**, Entreprise Tech Support Supervisor, Vodafone Greece |
|  | **6η Ενότητα | Automobility** |
| 14:16 – 14:28 | ***Φωνή του Πελάτη στη BMW Group Financial Services***  **Κατερίνα** **Ζωγράφου,**Head of Customer Interaction Services, BMW Group |
| 14:28 – 14:40 | ***Carglass® More*** ***than*** ***customer*** ***experience: Πώς μετατρέπουμε ένα δυσάρεστο συμβάν,***  ***που είναι η θραύση κρυστάλλου, σε μια ξεχωριστή εμπειρία εξυπηρέτησης;***  **Κώστας** **Σταθοκωστόπουλος,**Contact Center Manager, Carglass® Greece |
| 14:40 – 14:52 | ***Top class personalized customer service in mass scale. Is it possible?***  **Αντώνης** **Κοκκόλας,**Operations Director, Lease Plan Hellas Single Member S.A. |
| **14:52 – 15:12** | **Break – Virtual Networking & Live Expo** |
|  | **7η Ενότητα | Food and Beverage Companies** |
| 15:12 – 15:24 | ***Ensuring consumer satisfaction in a changing context!***   * **Μάρθα** **Ζωντανού**, Consumer Relations Manager, NESTLE * **Γιώργος** **Κωνσταντέλλος,**Customer Service and Customer Facing Head, NESTLE |
| 15:24 – 15:36 | ***Εξυπηρέτηση πελατών κάτω από νέες ασυνήθιστες συνθήκες.***  **Πάνος** **Αδαμαντιάδης**, Retail Sales Director, Alfa Pastry |
|  | **8η Ενότητα | Retail** |
| 15:36 – 15:48 15:48 – 16:00 | ***INTERdigitACTION******harvesting experiential insights – a Case study:******Human******Xperience and Smart Home technology***  **Μέρος** **Α: Στεφανία Δάμα**, Insights and Strategy Director, Global Link  **Μέρος Β: Μαρία** **Καλλέργη**, Customer Experience Manager, Dixons East South Europe |
| 16:00 – 16:12 | ***Ένας όμορφος…Cosmos***  **Μάρκος Γαλεράκης**, Customer Experience Manager, Cosmos Sport |
| 16:12 – 16:24 | ***Αγοράζω digital – εξυπηρετούμε phygital***   * **Άννα** **Καραχάλιου,**Customer Relationship Business Leader | Customer Experience, Leroy Merlin * **Κυριάκος** **Μάρκου**, Digital Contact Center Specialist Leader, Leroy Merlin |
| 16:24 – 16:36 | ***Άνθρωποι και e–shops***  **Ρωμύλος** **Πολιτόπουλος**, CEO ΞΥΝ, Μουστάκας |
| **16:36 – 16:41** | **Relaxing Surprise** |
|  | **9η Ενότητα | Leisure & Entertainment** |
| 16:41 – 16:53 | ***H εξυπηρέτηση του “want it now customer”***   * **Λευτέρης Κλημεντίδης**, Head of Customer Service, Stoiximan * **Παναγιώτης Μικρογιαννάκης**, Senior Manager Client Services, Stoiximan |
| **16:53– 17:00** | **Closing Remarks** |