

# Πανελλαδική Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

## Πέμπτη 20 Οκτωβρίου 2022

Live on your screen!

---

Παρουσιάσεις από **13** εταιρείες



# Αναλυτικό Πρόγραμμα

10:00 - 10:10

Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut

10:10 - 10:35

## e-satisfaction.com

### “Voice of the Customer: Τί είναι και πώς η αξιοποίησή του χτίζει πελατοκεντρικές συνήθειες”

Στο ολοένα και πιο ανταγωνιστικό business περιβάλλον που καλούνται οι επιχειρήσεις να δραστηριοποιηθούν, ένας βασικός παράγοντας διαφοροποίησης είναι η αξιοποίηση του VoC. Τί σημαίνει όμως VoC, πώς μπορούν οι επιχειρήσεις να ακούσουν την Φωνή των πελατών τους και τελικά να διασφαλίσουν το πολυπόθητο Business Growth προσφέροντας καλύτερες εμπειρίες; Πώς το VoC μπορεί να δημιουργήσει αξία στα πλαίσια ενός συνολικού framework, προσανατολισμένο στο γρήγορο “close loop actionability”;

Το vision της e-satisfaction.com είναι να κάνει όλες τις εταιρείες πελατοκεντρικές, συλλέγοντας Customer Feedback και αξιοποιώντας το VoC, ώστε να θεσπιστούν πελατοκεντρικές συνήθειες μέσα στους οργανισμούς, με απώτερο σκοπό την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών.

**Εισηγήτρια:** Μαντλέν Μπαλατλιάν, General Manager

10:35 - 11:00

## VITEX AE

### “Τράπεζα Χρώματος”

Πρόκειται για μια μοναδική εμπειρία του πελάτη που προκύπτει από την συμμετοχή της επιχείρησης του σε μια δράση ΕΚΕ.

Στόχοι: Η εξυπηρέτηση της κοινωνίας, η προσαρμογή της επιχείρησης του στα νέα δεδομένα της αγοράς που δημιουργούν ευκαιρίες, η ανάγκη διερεύνησης συνεργειών με άλλες εταιρείες, η επιβεβλημένη αλλαγή στην κουλτούρα της επιχείρησης.

Η λογική της συνεργασίας υποκαθιστά πλέον τη λογική του ανταγωνισμού. Η συμμετοχή σε οικοσυστήματα έναντι της λογικής «τα κάνω όλα μόνος μου...», με σκοπό την εξασφάλιση και ενίσχυση της ανθεκτικότητας της επιχείρησης.

**Εισηγητής:** Βασίλης Βλαχογιάννης, Εμπορικός Διευθυντής

11:00 - 11:25

## ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε. / ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

### “Οδικές υποδομές & Εξυπηρέτηση πελατών”

- Σύντομη παρουσίαση του έργου
- Παρεχόμενες υπηρεσίες (άμεσες και έμμεσες)
- Εκπαίδευση προσωπικού

**Εισηγήτρια:** Έφη Νικολέτου, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών

11:25 - 11:50

### Rethink Business Lab

#### “Η Εμπειρία Πελάτη στο Metaverse”

Το Metaverse υπόσχεται νέες ευκαιρίες στις εταιρείες, για να επεκτείνουν την υπάρχουσα πολυκαναλική εμπειρία των πελατών τους στους εικονικούς κόσμους των ολογραμμάτων, των ψηφιακών περιουσιακών στοιχείων και περιεχομένου και πολλά άλλα.

Σύμφωνα με έρευνες, οι πελάτες εκτιμούν ένα ευρύ φάσμα καναλιών αλληλεπίδρασης και αναμένουν ότι τα νέα, θα είναι περισσότερο εξατομικευμένα και καθηλωτικά μέσω συσκευών AR/VR (επαυξημένης πραγματικότητας/εικονικής πραγματικότητας. Ταυτόχρονα όμως, υπάρχουν ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια, την προστασία της ιδιωτικότητας, τον τρόπο αλληλεπίδρασης και συναλλαγών.

Πώς οι εταιρείες ξεπερνούν τις ανησυχίες των καταναλωτών;

Πώς οικοδομούν ψηφιακή εμπιστοσύνη στις αλληλεπιδράσεις τους;

Το metaverse πρέπει να απασχολήσει τη δική σας εταιρεία;

**Εισηγητής:** Δημήτρης Γεωργόπουλος, CEO RBL, Data Governance Advisor, CDPO

11:50 - 12:10

### Διάλειμμα

12:10 - 12:35

### Focus Bari

#### “Resilience is the Answer”

Πώς μπορούν να ζουν και να δημιουργούν οι επιχειρήσεις μέσα στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της εποχής μας;

Ποιες δεξιότητες και ποιες υποδομές χρειάζονται, ώστε να διαχειρίζονται με επιτυχία τις συνεχείς αλλαγές και προκλήσεις που προέρχονται από την οικονομία, την τεχνολογία, το διεθνές σκηνικό πολιτικών εξελίξεων;

Πώς θα προσεγγίσουν και θα προσφέρουν κορυφαία εμπειρία, στον meta-covid καταναλωτή;

Το χαρακτηριστικό του «Resilience», που στα ελληνικά μεταφράζεται ως ανθεκτικότητα με συνυφασμένη την έννοια της ευλυγισίας/ελαστικότητας, αποτελεί την απάντηση σ' αυτή τη σύγχρονη πρόκληση.

**Εισηγήτρια:** Ξένια Κούρτογλου, MSc., Ιδρύτρια Focus Bari, e-satisfaction, MEX, Resilience Expert, Συγγραφέας

12:35 - 13:00

### KOSMOCAR A.E.

#### “Kosmoride: Shaping the future of micromobility in Greece”

Η KOSMOCAR μεταφέρει την εμπειρία 50 χρόνων στην αυτοκίνηση και το υψηλό επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών, το expertise, την κληρονομιά και την καινοτομία, ανοίγοντας την πύλη για μια πιο “πράσινη” εναλλακτική μετακίνησης με τη σύσταση της KOSMORIDE, το 1ο δίκτυο καταστημάτων ειδικά για e-bikes αλλά και e-scooters στην Ελλάδα. Η KOSMORIDE με ισχυρή παρουσία στην αγορά του e-mobility στην Ελλάδα μέσα σε ελάχιστα χρόνια διαθέτει experience stores

σε διάφορες πόλεις της χώρας, με κορυφαίες μάρκες e-bikes από όλο τον κόσμο και τα e-scooters της SILENCE, και μια απaráμιλλη εμπειρία πελάτη για τα δεδομένα της αγοράς του e-bike και του e-scooter.

Ενδεικτικά, η KOSMORIDE είναι, πρώτον, η μοναδική εταιρεία που παρέχει ολοκληρωμένη ασφαλιστική κάλυψη στους πελάτες της με υπηρεσίες Φροντίδας Ατυχήματος Ποδηλάτου που παρέχονται στον ασφαλισμένο 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο, και δεύτερον, οι υπηρεσίες After Sales που προσφέρει η KOSMORIDE περιλαμβάνουν ολοκληρωμένο service και συντήρηση του e-bike, εναλλακτικούς τρόπους παράδοσης, επίδειξη λειτουργίας του στο σπίτι αλλά και άλλες μοναδικές παροχές που κάνουν την KOSMORIDE να ξεχωρίζει!

Επιπλέον η KOSMORIDE, εκτός από το κορυφαίο after sales support, προσφέρει μια μοναδική εμπειρία εξυπηρέτησης στο κατάστημα μέσω διαφόρων υπηρεσιών γνωριμίας με το e-bike και το e-scooter της SILENCE, εκτεταμένο customization στα μοντέλα e-bikes, ευέλικτους τρόπους πληρωμής, ένα εξαιρετικά φιλικό προς το χρήστη eshop και πολλά άλλα που καθιστούν την KOSMORIDE τον κορυφαίο προορισμό για την απόκτηση ενός ηλεκτρικού ποδηλάτου και e-scooter.

**Εισηγητής:** Ανδρέας Χαλμπές, Διευθυντής Πωλήσεων & Marketing Audi, Bentley, Kosmoride

13:00 - 13:25

#### SKAG – Θ. Κ. ΣΚΑΓΙΑΣ ABEE

##### “Ελάτε να γνωρίσετε την ομάδα στη SKAG!”

Θα σας δοθεί η ευκαιρία να γνωρίσετε τη SKAG και τους ανθρώπους της.

Ποιο είναι το μυστικό της επιτυχίας της και τι διαφυλάττουμε σαν κόρη οφθαλμού;

Εδώ και 15 χρόνια Πανεπιστήμια, Λύκεια, Γυμνάσια και Δημοτικά, επισκέπτονται την παραγωγική μας μονάδα, όπου παράγονται τα είδη αρχειοθέτησης και τετράδια της εταιρίας μας.

**Εισηγήτρια:** Πόπη Σκαγιά, Διευθύνουσα Σύμβουλος

13:25 - 13:50

#### Coffee Island

##### “Η εκπαίδευση ως εργαλείο εξυπηρέτησης”

Στην Coffee Island πιστεύουμε στους ανθρώπους. Πιστεύουμε στη γνώση και στην εξειδίκευση των ανθρώπων που πλαισιώνουν τα καταστήματα του δικτύου μας. Επενδύουμε μέσω της εκπαίδευσης στους συνεργάτες μας Franchisees & Baristi, ώστε όλοι μαζί να προσφέρουμε στον καταναλωτή μια μοναδική εμπειρία καφέ.

Στην παρουσίασή μας θα περιγράψουμε πώς μέσα από την παροχή εξατομικευμένης και συστηματικής εκπαίδευσης, μεταφέρονται στους καταναλωτές οι γνώσεις και η εξειδίκευση για την παρασκευή ποιοτικών ροφημάτων, και φυσικά η φιλοσοφία όλου αυτού του ταξιδιού από το χωράφι στο φλυτζάνι.

**Εισηγητής:** Κωνσταντίνος Καργιώτης, Coffee Campus Supervisor

13:50 - 14:10

**Διάλειμμα**

14:10 - 14:35

**INTERAMERICAN ΖΩΗΣ & ΥΓΕΙΑΣ**

**“Καινοτόμες υπηρεσίες για τη φροντίδα των Πελατών της INTERAMERICAN”**

Η INTERAMERICAN έχει δημιουργήσει διευρυμένα και πέρα από την ασφάλιση προϊόντα και υπηρεσίες υγείας, με στόχο να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ασφαλισμένων της και να φροντίσει ολιστικά την ευημερία τους.

Η εφαρμογή Medi ON είναι μέρος του ολοκληρωμένου συστήματος υγείας της INTERAMERICAN, η οποία αξιοποιώντας την Τεχνητή Νοημοσύνη, δίνει την δυνατότητα στους ασφαλισμένους της, οποιαδήποτε ώρα και από οπουδήποτε και αν βρίσκονται, εύκολα και γρήγορα, να ελέγξουν τα συμπτώματα που τους ανησυχούν και να διαχειριστούν σωστά την υγεία τους από το κινητό ή το tablet με έναν νέο, σύγχρονο, εξαιρετικά αξιόπιστο τρόπο.

**Εισηγήτρια:** Κλαίρη Ανταλουδάκη, HFF Senior Product & Business Developer

14:35-15:00

**OTS**

**“Smart Cities NOT”**

Δεν υπάρχουν έξυπνες πόλεις!

Οι πόλεις μπορούν να γίνουν βιώσιμες και ανθεκτικές με έξυπνες αποφάσεις, οι οποίες θα αξιοποιούν στο μέγιστο τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις. Η OTS αναπτύσσει προϊόντα για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στις πόλεις και φιλοδοξεί να πρωτοστατήσει στο μετασχηματισμό των πόλεων, που θα τις κάνουν πιο φιλικές στο περιβάλλον και πιο ανθρωπίνες.

**Εισηγητής:** Κωνσταντίνος Μπόζης, After Sales Director

15:00 - 15:25

**One Breath Mindfulness Center**

**“Cultivating balance and performance in a challenging world”**

The role of CS professionals is undoubtedly demanding, often facing challenges and adversity which can lead to increased stress and anxiety. In this interactive session, we will discuss about the neuroscience of stress and how it hijacks our capacity to remain calm, empathetic and balanced when we most need it on-the-job. We will then learn how to regulate the nervous system in order to face challenges, using simple, yet extremely effective science-backed mindfulness practices.

**Εισηγήτρια:** Μυρτώ Λεγάκη, Mindful Leadership & Corporate Wellbeing Expert, Ιδρύτρια One Breath Mindfulness Center

15:25 - 15:50

**OPAP S.A**

**“Technical Support – Δομικός & Επιχειρησιακός μετασχηματισμός. Η εμπειρία του ΟΠΑΠ”**

Με βάση το μετασχηματισμό της τεχνικής υποστήριξης B2B του πολυπληθούς δικτύου καταστημάτων Opap & Play Opap σε “ONE TECH SUPPORT”, θα

παρουσιαστούν οι προκλήσεις, οι ανάγκες και τα αποτελέσματα στην εμπειρία του πελάτη, τους ανθρώπους της τεχνικής υποστήριξης και τις λειτουργίες του οργανισμού.

**Εισηγητής:** Φίλιππος Γκιουζελήμ, Technical Support Manager

15:50 - 16:15

#### **PRIORITY**

##### **“ESG και πελάτες”**

Εφαρμογή ESG (Environmental, Social, Governance) κριτηρίων στις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς με στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη τους.

Πώς μπορούν να συμβάλλουν τα κριτήρια ESG στη βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες και στην προσέλκυση πελατών που επιδιώκουν πιο «sustainable» επιλογές.

**Εισηγήτρια:** Χαρά Χατζηζήση, Senior Consultant

16:15 - 16:25

#### **Κλήρωση Δώρων**

16:25 - 16:30

#### **Κλείσιμο**

**Συντονιστής:** Μιχάλης Ποντικός, Business Development Manager ΕΙΕΠ

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