

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

**6ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών**

**Επαναφορά στις παραδοσιακές πελατοκεντρικές αξίες**

Αισιόδοξα μηνύματα για την ελληνική επιχειρηματικότητα προέκυψαν από τις εργασίες του **6ου Ελληνικού Συνεδρίου Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών** που διοργάνωσε το **Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την **Boussias** **Communications** και έλαβε χώρα στο Ξενοδοχείο **Athenaeum Intercontinental** στις 13 Δεκεμβρίου 2011.

Περισσότερα από 250 στελέχη της ελληνικής αγοράς συμμετείχαν ενεργά στο διαδραστικό διάλογο που δημιούργησαν οι διακεκριμένοι ομιλητές και πανελιστές του Συνεδρίου, που είχε ως κεντρικό θέμα **«*Customer Loyalty in the new reality: The role of Customer Advocacy*»**, καταλήγοντας στο συμπέρασμα πως αν κάνουμε σωστά τη δουλειά μας και εστιάζουμε πάνω στις ανάγκες του πελάτη, θα καταφέρουμε να ξεπεράσουμε το σημερινό σκόπελο. Ο **Γιώργος Βασιλαράς**, Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ & Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής της Goody’s Α.Ε., καλωσόρισε τους συμμετέχοντες, κηρύσσοντας παράλληλα την έναρξη των εργασιών του Συνεδρίου ενώ ο **Αρτέμης Μυρόπουλος**, Ταμίας Δ.Σ. ΕΙΕΠ & Managing Director της Linkage, συντόνισε τις εργασίες του.

Οι συμμετέχοντες είχαν την τύχη να παρακολουθήσουν μία εξαιρετική παρουσίαση από τον **Δημήτρη Μαύρο**, Διευθύνοντα Σύμβουλο της MRB Hellas. Τα δεδομένα αλλάζουν με ταχύτατους ρυθμούς και οι επιχειρήσεις -εφόσον επιθυμούν να επιβιώσουν- οφείλουν να προσαρμοστούν σε αυτές. Η στάση που θα κρατήσει κάθε επιχείρηση και τα μέτρα που θα λάβει για να αντεπεξέλθει και να αναπτυχθεί μέσα στην κρίση, θα δείξει καθαρά την προσαρμοστικότητα και ευελιξία της σε σχέση με τα νέα Μέσα, τις νέες τακτικές, τις συνέργιες και τις συνεργασίες αλλά και με την αποτελεσματικότητα όπως αρχίζει να διαμορφώνεται στη νέα εποχή. Η επιστροφή στις παραδοσιακές παραμέτρους όπως η πελατοκεντρικότητα, η δημιουργία αξίας για τον πελάτη, η ποιότητα των προϊόντων καθώς και η έμφαση στην εικόνα του brand της επιχείρησης, δίνουν λύση στο σημερινό αδιέξοδο, αρκεί να εφαρμοστούν με μεθοδικό και αποτελεσματικό τρόπο.

Η διεθνής ομιλήτρια του Συνεδρίου, **Moira Clark**, Καθηγήτρια Στρατηγικού Marketing και Director του Henley Centre for Customer Management, μίλησε για την αξία της μέτρησης της πελατοκεντρικότητας, κάνοντας ιδιαίτερο λόγο στο δείκτη Customer Effort Score (CES). Ο CES υπερτερεί των πιο διαδομένων δεικτών μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη, δηλαδή του Net Promoter Score (NPS) και του Customer Satisfaction (CSAT), στην πρόβλεψη της συμπεριφοράς του πελάτη. Ο CES ρωτάει τον πελάτη «πόση προσπάθεια (effort) χρειάστηκε να καταβάλλετε προκειμένου να διεκπεραιωθεί το αίτημά σας;». Με άλλα λόγια, ο CES μετράει την ενέργεια και το χρόνο που καταναλώνει ο πελάτης σε κάθε συναλλαγή και επαφή του με την επιχείρηση. Εκείνοι που δηλώνουν ελάχιστο έως λίγο χρόνο, τείνουν τόσο να αγοράσουν ξανά από την ίδια επιχείρηση όσο και να πουν θετικά σχόλια γι’ αυτήν.

Οι εργασίες του Συνεδρίου συνεχίστηκαν με το Πάνελ Διαλόγου Κορυφής, στο οποίο συμμετείχαν ο **Τιμ Ανανιάδης**, Γενικός Διευθυντής & Διευθύνων Σύμβουλος του Ξενοδοχείου «Μεγάλη Βρεταννία» και Περιφερειακός Διευθυντής της Starwood Hotels & Resorts στην Ελλάδα, Κύπρο και Τουρκία, ο **Αντώνης Κεραστάρης**, Διευθύνων Σύμβουλος της hellas online, ο **Σταύρος Παρασκευαΐδης**, Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος της Mercedes-Benz Hellas, ο **Γιώργος Σταύρου**, Διευθυντής Πωλήσεων και Marketing του Sofitel Athens Airport και ο **Βασίλης Χαλκιάς**, Διευθύνων Σύμβουλος της Εταιρείας Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού (Αττικές Διαδρομές AE). Συντονιστής του Πάνελ ήταν ο **Νίκος Δούσης**, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Σύμβουλος της CGK Consulting. Μέσα από ένα εποικοδομητικό διάλογο, οι πανελίστες παρουσίασαν τη στρατηγική και τις ενέργειες που εφαρμόζουν στις επιχειρήσεις τους στο κομμάτι της πιστότητας. Άπαντες συμφώνησαν, πάντως, πως η πιστότητα του πελάτη έχει αναχθεί σε μείζον θέμα για όλες τις επιχειρήσεις αφού ο πιστός πελάτης είναι το θεμέλιο πάνω στο οποίο χτίζουν την επιβίωση και την ανάπτυξή τους.

Το Συνέδριο έκλεισε τις εργασίες του με τρία πάνελ διαλόγου, τα οποία είχαν έναν πιο πρακτικό χαρακτήρα και ύφος. Στο πρώτο πάνελ με τίτλο «From customer loyalty to advocacy - Πώς μετατρέπουμε τον πιστό πελάτη σε πρεσβευτή» συμμετείχαν η **Έλλη Ανδριοπούλου**, Marketing Director της Citibank, ο **Δημήτρης Παυλάκης**, Συνήγορος του Πελάτη στην Εθνική Τράπεζα και την Εθνική Ασφαλιστική και η **Τζένη Ταντίδου**, Head of Marketing and Insights της ΗSBC Bank plc. Συντονιστής του πάνελ ήταν ο **Δημήτρης Γεωργόπουλος**, Αντιπρόεδρος στο Δ.Σ. ΕΙΕΠ & Γενικός Εμπορικός Διευθυντής της GENIKI Bank. Στο δεύτερο πάνελ με τίτλο «Πιστότητα και Έρευνα - Βάζοντας τον πελάτη στο επίκεντρο του σχεδιασμού για καλύτερες υπηρεσίες», συμμετείχαν ο **Γιάννης Μπούζιος**, Customer Service Senior Manager της Vodafone, ο **Μάριος Χανδρής**, Consumer Care Manager, Philips Consumer Lifestyle της Philips Hellas, ενώ συντονιστής ήταν ο **Δημήτρης Μανδαλώζης**, Διευθυντής Στρατηγικής & Οργάνωσης της εταιρείας Αττικές Διαδρομές. Τέλος, στο τρίτο πάνελ που είχε θέμα συζήτησης «Εξυπηρέτηση Πελατών: Outsource or insource - Ένα δίλημμα πιο επίκαιρο από ποτέ» συμμετείχαν ο **Παναγιώτης Αληφραγκής**, HR Manager της Infoassist, η **Σάντυ Χειλαδάκη**, Δ/ντρια Εξυπηρέτησης Πελατών της COSMOTE ενώ συντονιστής ήταν ο **Πάρης Κορωναίος**, Αρχισυντάκτης της Boussias Communications.

**CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE SPONSOR**

[MERCEDES BENZ](http://www.mercedes-benz.gr/)

**ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ**

[Teleperformance](http://www.teleperformance.gr/)

**ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

[BARPHONE](http://www.barphone.gr/)

**ΧΟΡΗΓΟΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ**

[Intertranslations](http://www.intertranslations.gr/home/%CE%B1%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1.html)

**ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΕΩΝ**

[Pressious - Arvanitidis](http://www.pressious.com/)

Για περισσότερες λεπτομέρειες

**Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών**

Αναστασία Γεωργοπούλου

Τηλ.: 210 8099 409

e-mail: [info@customerservice.gr](mailto:info@customerservice.gr)

[www.customerservice.gr](www.customerservice.gr%20),