

11

O

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο OTEAcademy

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και το Marketing Week, διοργανώνει το 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, την Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, στο Αμφιθέατρο της OTEAcademy στο Μαρούσι.

Με τον πελάτη- άνθρωπο να εξελίσσεται σε βασικό stakeholder για όλες τις επιχειρήσεις σήμερα, το συνέδριο θα εστιάσει στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service.

Στο πλαίσιο αυτό, θα διερευνήσει και θα παρουσιάσει τις σημαντικότερες τάσεις που επηρεάζουν σήμερα την ελληνική και τη διεθνή αγορά στον χώρο του customer service και του customer experience, τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα στελέχη προκειμένου να αναβαθμίσουν την εξυπηρέτηση πελάτη και καλές πρακτικές από εταιρείες του χώρου, που θα δώσουν έμπνευση και τροφή για σκέψη στους συμμετέχοντες.

Βασική Θεματολογία

Το 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών θα φιλοξενήσει διακεκριμένους έλληνες και διεθνείς ομιλητές, οι οποίοι θα προσφέρουν γνώση και έμπνευση σε επιχειρήσεις και στελέχη, συνδυάζοντας την ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service με τις τεχνικές και τα εργαλεία που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες.

Στο πλαίσιο του συνεδρίου θα αναλυθούν τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν σήμερα τα στελέχη customer service, σχετικά με την εξυπηρέτηση πελάτη και το customer experience, όπως:

1. 360ο Customer service.
2. Νέες τάσεις και τεχνολογίες.
3. Re-Humanizing Customer Service.
4. Τα social media ως κανάλι εξυπηρέτησης πελάτη.
5. Εμπειρία πελάτη σε offline και online περιβάλλον.
6. Το Internet of Things και οι δυνατότητες που προσφέρει.
7. Ο ρόλος των aesthetics στο merchandising.
8. Η ενσωμάτωση του Mobile στο customer service και το customer experience.
9. Το κοινό των millennials και οι προκλήσεις που δημιουργούν για το customer service
10. Η σημασία του omni-channel.
11. Η άνοδος του self service support.



ΟΜΙΛΗΤΕΣ



KEYNOTE PRESENTATION

Chris Daffy, Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων
σε θέματα Customer Loyalty Management

Ο Chris Daffy είναι ένας από τους πιο αναγνωρισμένους Ευρωπαίους μελετητές που ειδικεύεται στο Customer Loyalty Management. Είναι συγγραφέας, σύμβουλος επιχειρήσεων και αναγνωρισμένος διεθνής ομιλητής. Τα τελευταία 20 χρόνια, έχει αφιερωθεί στην κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών και στους τρόπους με τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν τις εμπειρίες των πελατών τους, ώστε να επιτύχουν την πιστότητά τους.

Ο Chris Daffy είναι ένας από τους πιο έμπειρους επαγγελματίες σε έργα Εξυπηρέτησης Πελάτη και Εμπειρίας Πελάτη. Τα βιβλία του "Once a customer, always a customer" και "How to WOW your Customers" έχουν γίνει διεθνή bestsellers και πολλοί από τους πελάτες του έχουν συμπεριληφθεί στις εταιρείες Fortune500.

Ανάμεσα στις εταιρείες που τον έχουν εμπιστευτεί περιλαμβάνονται οι Cosmote, Tesco, BAE Systems, Toyota/Lexus, Xerox, The Dorchester, DHL, BBC και Microsoft.

Τέλος, έχει ιδρύσει την Academy of Service Excellence και συνεργάζεται στενά με την Society of Consumer Affairs Professionals (SOCAP) για τη διεθνή πιστοποίηση των συμμετεχόντων στα προγράμματά του.

Με την παρότρυνση και την ουσιαστική συμβολή του Chris Daffy δημιουργήθηκε το all about...Loyalty, η πρώτη ολιστική προσέγγιση στην Ελλάδα, που επικεντρώνεται στη διατήρηση και την αύξηση των πιστών πελατών, που εμπιστεύονται τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της εταιρείας. Περισσότερα στο www.all-about-loyalty.com.



INNOVATION PRESENTATION

Ντímhīs Mīchāhλίδης, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος

Ο Ντímhīs Mīchāhλίδης είναι σύμβουλος, συγγραφέας, keynote speaker και μάγος, που συνδυάζει το ταλέντο του και την εμπειρία του από τον χώρο των επιχειρήσεων προκειμένου να εμπνεύσει ανθρώπους από ολόκληρο τον κόσμο. Εργάζεται στους τομείς της ηγεσίας, της δημιουργικότητας, της καινοτομίας, της στρατηγικής και του marketing και είναι ο Managing Director της Performa Consulting. Έχει διδάξει στα προγράμματα Executive MBA των INSEAD, CK Graduate School of Business, Jiaotang University, Royal Holloway

University of London και στο Cyprus International Institute of Management. Επιπλέον, διατέλεσε μέλος σε Διοικητικά Συμβούλια πολλών ιδιωτικών εταιρειών και ΜΚΟ στην Κύπρο, τις ΗΠΑ, τη Ρωσία και τη Βραζιλία.

Το 2007 εξέδωσε το βιβλίο The Art of Innovation - Integrating Creativity in Organizations (2007) και ανέπτυξε το μοντέλο Art of Innovation.

Έχει πραγματοποιήσει παρουσιάσεις και workshops σε διάφορα fora δημιουργικότητας, όπως το TEDx (Νέα Υόρκη), Harvard Business Review (Κίνα), Creative Education Foundation (ΗΠΑ), American Creativity Association, CREA (Ευρώπη), European Conference for Creativity and Innovation και Africa Creativity Conference.

Διαθέτει εκτενή διεθνή εμπειρία στη Γενική Διεύθυνση, το Μάρκετινγκ και τη Διεύθυνση Οικονομικών στην Παγκόσμια Τράπεζα, στη Zeneca, στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και στη Laiki Cyprialife.

Είναι απόφοιτος του London School of Economics (B.Sc), του London Business School (MBA), του Sussex University (MA) και του INSEAD (Leadership in Organizations).

INTEGRATING DIGITAL IN CUSTOMER EXPERIENCE



Σωτήρης Αλεξόπουλος, Head of Operations, Warply
«How beacons and mobile devices enhance in-store customer experience»

Ο Σωτήρης Αλεξόπουλος, ως new tech enthusiast επέλεξε να κάνει το πάθος του επάγγελμα. Βρίσκεται ενεργά στον χώρο του mobile marketing τα τελευταία 6 χρόνια, δρώντας με γνώμονα την αποτελεσματική επικοινωνία και αλληλεπίδραση με τους καταναλωτές.

Με σπουδές στον τομέα των οικονομικών επιστημών, της διοίκησης και του IT, διαθέτει ερεθίσματα και εφόδια για να δοκιμάζει και να δημιουργεί νέα trends. Τα 3 τελευταία χρόνια, ως Head of Operations στη Warply, έχει ως προτεραιό-

τητα να παραμένουν οι συνεργάτες του ένα βήμα μπροστά από τον ανταγωνισμό. Αυτό το επιτυγχάνει με λύσεις και προτάσεις που συνδυάζουν την καινοτομία με την υψηλή απόδοση. Μοιράζει τον χρόνο του σε marketing projects και επαγγελματικά ταξίδια στο εξωτερικό, ενώ στις ελεύθερες ώρες του επιδιίδεται σε αγαπημένες ή νέες αθλητικές δραστηριότητες.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η παρουσίαση θα έχει βασικό άξονα την επιρροή του mobile στην εμπειρία μέσα in-store και θα γίνει και αναφορά σε νέα trends και τεχνολογίες που επηρεάζουν το customer service.



Αντώνης Αργυρός, Serial entrepreneur- Shusa, IateR, Co-founder, Sportmania
«Creating the customer experience of the future.»

Σε ηλικία 18 ετών ξεκίνησε από το μηδέν μαζί με τα δυο του αδέρφια Σταμάτη και Σπύρο την πρώτη του επιχείρηση την οποία διατηρεί μέχρι και σήμερα. 16 χρόνια μετά ο όμιλος Sportmania συμπεριλαμβάνει ένα δίκτυο 6 φυσικών καταστημάτων αθλητικών ειδών, το πρώτο και πιο παλιό αθλητικό ηλεκτρονικό κατάστημα στην χώρα (www.esportmania.gr) καθώς και την εταιρεία αθλητικής ένδυσης Evagon.

Τα τελευταία χρόνια έχει ασχοληθεί ενεργά με τον χώρο των startups και της νεοφυούς επιχειρηματικότητας με σημαντική επιτυχία. Έχοντας στο επίκεντρο τεχνολογίες που έχουν να κάνουν με την αναγνώριση κίνησης και την εικονική πραγματικότητα φιλοδοξεί να δημιουργήσει την εμπειρία shopping του μέλλοντος. Με το IateR (Retail reversed) έχει δημιουργήσει ένα interactive εργαλείο πωλήσεων για retailers και brands στον χώρο της ένδυσης και του αξεσουάρ. Η εξελιγμένη αυτή διαδραστική εφαρμογή που επιτρέπει στον καταναλωτή να δοκιμάζει ρούχα και αξεσουάρ χωρίς να χρειάζεται το φυσικό δοκιμαστήριο, ούτε να βγάλει τα ρούχα του, χωρίς να χρειάζεται καν το κατάστημα να είναι ανοικτό, δοκιμάζεται ήδη σε επιλεγμένα καταστήματα της χώρας, έχει βραβευθεί σε παγκόσμιους διαγωνισμούς και έχει τραβήξει το ενδιαφέρον από τις πιο σημαντικές εταιρείες του χώρου σε παγκόσμιο επίπεδο.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η παρουσίαση θα εστιάσει στις παρακάτω θεματικές:

- Η εμπειρία που έχει κάποιος σήμερα όταν επισκέπτεται ένα κατάστημα είναι περίπου η ίδια με πριν έναν αιώνα, και αυτό είναι κάτι που αλλάζει τώρα.
- Η ανάγκη των brands να δημιουργήσουν την αγοραστική εμπειρία για τους millennials (πιο engaging, πιο προσωπική, πιο tech, omnichannel).
- Παραδείγματα/Cases (videos, φωτογραφίες από installations σε ολόκληρο τον κόσμο).
- Teaser για τα επόμενα 5-10 χρόνια- τι έπεται. (Ολογράμματα, Internet of Things, HCI, κ.λπ.).



**INSPIRATIONAL PRESENTATION**

Γιάννης Χατζήμπεης, Παραολυμπιακός Αθλητής και Πρωταθλητής Τριάθλου, Ιδρυτής Giveandfund.com

Ο Γιάννης, είναι ένας φωτεινός άνθρωπος, μια δυνατή και αισιόδοξη προσωπικότητα. Το γεγονός ότι γεννήθηκε με αναπηρία στο χέρι, δεν τον εμπόδισε να πετύχει σπουδαία αθλητικά, ασυνήθιστα επιτεύγματα, ενώ -παράλληλα με τον πρωταθλητισμό- είχε και σημαντική επαγγελματική πορεία στο marketing και στις πωλήσεις. Επίσης, έχει δημιουργήσει την πλατφόρμα crowdfunding www.giveandfund.com.

Είναι ο πρώτος και μοναδικός ως τώρα Έλληνας αθλητής με αναπηρία που ολοκλήρωσε τον μαραθώνιο αγώνα Τριάθλου Ironman. Ήταν ο πρώτος που τόλμησε να κολυμπήσει αγώνα μαραθώνιας κολύμβησης στην ανοιχτή θάλασσα, 26 χλμ. Εμπνεύστηκε και οργάνωσε μαζί με συναθλητές και εθελοντές, το Αιγαίαθλον, μια μαραθώνια κολυμβητική σκυταλοδρομία 150 χλμ, από το Σούνιο στη Μήλο. Μετρά σημαντικές διακρίσεις στην κολύμβηση, όπου ως πρωταθλητής Ελλάδας εκπροσώπησε τη χώρα μας σε πολλές διεθνείς διοργανώσεις. Ο Γιάννης σπούδασε Οικονομικά στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, με ειδίκευση στο marketing & Πωλήσεις. Το 1999-2000, κέρδισε υποτροφία και συνέχισε τις σπουδές του στην Αυστραλία, όπου εργάστηκε και στην Οργανωτική Επιτροπή ΟΑ του Σίδνεϋ.

Ως Διευθυντής τομέα Μάρκετινγκ & Χορηγιών, στην ΟΑΕΑ 2004, λειτούργησε και ως motivational speaker, για χιλιάδες νεοεισερχόμενους, εργαζόμενους και Εθελοντές στην Οργανωτική Επιτροπή των ΟΑ & Π.Α. Εκτός από τις ομιλίες του σε εργαζόμενους και στελέχη εταιρειών, δίνει συχνά ομιλίες και σε σχολεία, παρακινώντας μαθητές και καθηγητές.

**CLOSING PRESENTATION**

Δρ. Γιάννης Καλογεράκης,
Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd

Γεννήθηκε στην Κρήτη και σπούδασε στην Αγγλία/Σκωτία, B.Sc., M.Sc., & Ph.D. Έχει πάνω από 30 χρόνια εργασιακή εμπειρία στην Αγγλία, την Ελλάδα, το Ισραήλ και τις ΗΠΑ, αλλά και στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Το καταστάλαγμα αυτής της πρακτικής εμπειρίας μαζί με τις ακαδημαϊκές γνώσεις του αποτελεί μια μοναδική Ανθρωποκεντρική & Βιωματική προσέγγιση στην εκπαίδευση, ενδυνάμωση και εμπύχωση στελεχών επιχειρήσεων, για θεαματικά αποτελέσματα και μέγιστη εργασιακή ικανοποίηση.

Ανθρωποκεντρισμός, Ήθος, Αρχές, Αξίες και Συναισθηματική Νοημοσύνη, είναι τα κύρια συστατικά όλων των εκπαιδευ-

τικών σεμιναρίων του. Από το 1999 εκπαιδεύει και στην Κύπρο στελέχη επιχειρήσεων, που μοιράζονται μαζί του την ιδιαίτερη αυτή ανθρωποκεντρική προσέγγιση στην ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων. Το 2010, κυκλοφόρησε 20 διαφορετικά ανθρωποκεντρικά σεμινάρια σε DVD. Σήμερα είναι ο CEO της JMK Ltd, με γραφεία σε Ελλάδα & Κύπρο και εξειδικεύεται στην Ανθρωποκεντρική Ανάπτυξη (AHRD).



Δήλωση Συμμετοχής Επιστρέψτε τη φόρμα συμπληρωμένη στο fax 2 10 66 1 7778

Αξία Συμμετοχής

ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- ☐ 1 συμμετοχή: 250€
- ☐ 3 συμμετοχές (2+1 δωρεάν): 500€
- ☐ 5 συμμετοχές (3+2 δωρεάν): 750€
- ☐ 10 συμμετοχές (5+5 δωρεάν): 1250€

ΜΗ ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- ☐ 1 συμμετοχή: 280€
- ☐ 3 συμμετοχές (2+1 δωρεάν): 560€
- ☐ 5 συμμετοχές (3+2 δωρεάν): 840€
- ☐ 10 συμμετοχές (5+5 δωρεάν): 1400€

Οι τιμές επιβαρύνονται με ΦΠΑ 23%

Στοιχεία Συμμετεχόντων

1. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
E-MAIL:
2. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
E-MAIL:
3. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
E-MAIL:
4. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
E-MAIL:
5. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:
E-MAIL:

Σημείωση: σε περίπτωση περισσότερων συμμετοχών, μπορείτε να συμπληρώσετε τα υπόλοιπα ονόματα σε ξεχωριστή σελίδα.

- ☐ ΝΑΙ, επιθυμώ να λάβω πιστοποιητικό παρακολούθησης σε pdf, στις παραπάνω ηλεκτρονικές διευθύνσεις.
- ☐ ΝΑΙ, επιθυμώ αυτόματη διεργασία κατά τη διάρκεια του συνεδρίου.

Στοιχεία Εταιρείας

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΠΕΡΙΟΧΗ: Τ.Κ.:
ΤΗΛ.: FAX:
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ:
ΑΦΜ: ΔΟΥ:

Παρακαλώ συμπληρώστε τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις για την έκδοση και αποστολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, κατόπιν συνεννόησης με το λογιστήριο σας.

Email εντολέα: @ Email λογιστηρίου: @
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ:
ΥΠΟΓΡΑΦΗ: ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Τρόπος Πληρωμής

1. Κατάθεση στους κάτωθι τραπεζικούς λογαριασμούς (Εμφανίζεται δικαιούχος ΜΠΟΥΣΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΕΠΕ):

- ☐ EUROBANK: 0026-0053-74-0200 168594 ☐ ALPHA: 184.00.2320.00 1039
- ☐ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5036-0 18 110-4 18 ☐ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: 178-470-437- 12

Παρακαλούμε, να αναφέρετε την επωνυμία της εταιρείας σας καθώς και τον τίτλο του συνεδρίου.

2. Χρέωση πιστωτικής κάρτας:

- ☐ VISA ☐ MASTERCARD ΠΟΣΟ: €

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: / / / ΗΜΕΡΟΜ. ΛΗΞΗΣ: /

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

Οι συμμετοχές πρέπει να προπληρωθούν.

- Τυχόν ακυρώσεις συμμετοχών πρέπει να γνωστοποιηθούν εγγράφως ως τις 29/06/2016, ειδάλλως θα τιμολογηθεί το 50% του κόστους συμμετοχής.
- Σε περίπτωση μη προσέλευσης χωρίς έγγραφη ενημέρωση μέχρι τις 05/07/2016, θα τιμολογηθεί το 100% του κόστους συμμετοχής.

Με τη συνεργασία της

boussias | communications

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: Βασίλης Κουτσαβλής, τηλ. 2 10 66 17 777 (εσωτ. 129), e-mail: vkoutsavlis@boussias.com