



1η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη
Πέμπτη 28 Σεπτεμβρίου 2017
στην Εστία Επιστημών Πάτρας
(Αγίας Παρασκευής, 26504 Πλατάνι, Πάτρα)

Συμμετέχουσες Εταιρείες



Αναλυτικό Πρόγραμμα

9:30 - 10:00	Προσέλευση
10:00 - 10:15	Χαιρετισμός Frank Thibaut, Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ
10:15 - 10:45	YUBOTO LTD “Η επανάσταση του κινητού στην εξυπηρέτηση πελατών” Η στιγμή όπου καταναλωτές και brands τα λένε σαν δυο καλοί φίλοι... έφτασε! Όταν τα κανάλια real time επικοινωνίας αλλάζουν, δημιουργώντας νέες εμπειρίες στους καταναλωτές, η άμεση και υπεύθυνη ενημέρωση κάθε brand αποτελεί βασική προτεραιότητα. Στο workshop της Yuboto θα παρουσιαστούν τα νέα εργαλεία mobile marketing για άμεση μονόδρομη και 2way επικοινωνία μέσα από το Viber καθώς και του νέου messaging and communication app της Google που αναμένεται σύντομα. Επίσης, θα παρουσιαστούν οι πιο hot δείκτες που αφορούν στη χρήση του κινητού και θα αναλυθούν τρόποι προσέγγισης πελάτη που έχουν σαν στόχο να του δημιουργήσουν μία εμπειρία εξυπηρέτησης, πέρα από τα συνηθισμένα. Εισηγητής: Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής
10:50 - 11:20	Διάλειμμα καφέ

11:20 - 11:50

WIND | “360° Εκπαίδευση & Ανάπτυξη για την καλύτερη Εμπειρία του Πελάτη”

Η WIND θέτει ως αυτονόητο καθήκον της, να ποδηγετήσει το Ανθρώπινο δυναμικό της, με την Εκπαίδευση & Ανάπτυξή του. Ειδικά για τα έτη 2015-2016, τέθηκαν προκαθορισμένοι στόχοι με στρατηγική προτεραιότητα την καλύτερη εξυπηρέτηση και εμπειρία των Πελατών της.

Για το λόγο αυτό ακολούθησε ένα πλάνο εκπαίδευσης διάστασης 360° για όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας και σε ολόκληρο τον οργανισμό, «πατώντας» σε επίκαιρες θεματολογίες που κούμπωναν στις ανάγκες των ανθρώπων της. Η επιτυχία του προγράμματος αποτυπώνεται στους βελτιωμένους ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες.

Εισηγητής: Μαργαρίτα Γεροντοπούλου, Customer Experience Senior Manager

11:55 - 12:25

ΓΕΦΥΡΑ & ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ | “Customer services – implementation of a client oriented culture called positive Aura”

- Why to improve? - the price is not everything,
- the 4 pillars of positive aura,
- the positive aura everyday,
- the first results – next steps.

Εισηγητής: Benoit Le Bouille, Managing Director

12:30 - 13:30

Γεύμα

13:30 - 14:15

Global Link - Praktiker Hellas A.E. | “Mystery Shopping & Customer Satisfaction ΕΙΕΠ”

A. Εισαγωγή στην Ημερίδα και Παρουσίαση Εταιρειών

B. Εισαγωγή στο Mystery Shopping

- Διαδικασία διεξαγωγής Mystery Shopping
- Η εμπειρία μας (Case Study) PRAKTIKER

Γ. Εισαγωγή σε έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

- Σημασία ικανοποιημένων πελατών
- Η εμπειρία μας (Case Study) PRAKTIKER
- Online Reporting – Real Time Results

Δ. Εφαρμογές ποιοτικής έρευνας σε Mystery Shopping και έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

E. 10 Guidelines για τη διεξαγωγή αποτελεσματικού Mystery Shopping

Εισηγητές: Γιώργος Κουριδάκης, Customer Satisfaction Director, Global Link
Ηλίας Σκορδάς, Quantitative Research Director, Global Link
Αθανάσιος Αθανασόπουλος, Marketing Manager, Praktiker Hellas

14:20 - 14:30

Κλείσιμο