

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών & Πολιτών

ΜΙΑ ΓΕΦΥΡΑ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ
ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
& ΑΡΧΕΣ



ΗΜΕΡΙΑ ΣΑΒΒΑΤΟ 12
ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2019
ΩΡΑ 9:30-14:00

ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ
ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΥΣΕΙΟΥ
ΠΑΤΡΑ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

9:30 - 10:00

Προσέλευση - Εγγραφές

Συντονίστρια εκδήλωσης:

- **Μαρία Ακριβού**, επιχειρηματική συντάκτρια

10:00 - 10:30

Χαιρετισμοί

- **Ζώης Μαρίνος**, Εκπρόσωπος Εφημερίδας «Πελοπόννησος»
- **Frank Thibaut**, Πρόεδρος ΔΣ του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)
- **Γιάννης Φρέρης**, Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

10:30 - 10:45

Ποιοτική εξυπηρέτηση κοινού σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα

- **Κυριάκος Πιερρακάκης**, Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης (*)

10:45 - 12:00

Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019: Σκοπός - Συμπεράσματα

Παρουσιάσεις από εταιρείες που μετείχαν στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019

- **Εθνική Τράπεζα**
- **Coffee Island**
- **Media Markt (*)**

12:00- 12:30

Διάλειμμα – Καφέ

12:30- 13:00

Ανάγκες Εταιρειών - Ανάγκες Πελατών. Μπορούν να συνδυαστούν και πώς; Η άποψη της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. μετά από 15 χρόνια ζωής και καθημερινής λειτουργίας

- **Benoit Le Bouille**, Διευθύνων Σύμβουλος, «Γέφυρα Λειτουργία Α.Ε.»
- **Έφη Νικολέτου**, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών & Πολιτών

ΜΙΑ ΓΕΦΥΡΑ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ
ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
& ΑΡΧΕΣ



ΗΜΕΡΙΔΑ ΣΑΒΒΑΤΟ 12
ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2019
ΩΡΑ 9:30-14:00
ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ
ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΥΣΕΙΟΥ
ΠΑΤΡΑ

13:00 - 13:30

Νέες τάσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών: Η σημασία της εκπαίδευσης και της τεχνολογίας

- **Γιώργος Μπάλτας**, Καθηγητής του Τμήματος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Δευθυντής Μεταπτυχιακών Σπουδών, Διευθυντής Ερευνητικού Εργαστηρίου Μάρκετινγκ
«Οι μεγάλες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών και η σημασία τους για τις επιχειρήσεις»
- **Δέσποινα Καραγιάννη**, Αναπλ. Καθηγήτρια Marketing, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πατρών

13:30 - 13:50

Καλές Πρακτικές Εταιρειών

Παρουσιάσεις από εταιρείες

- **Γεώργιος Παπακωνσταντινόπουλος**, Πρόεδρος ΔΣ & **Φίλιππος Αντωνόπουλος**, Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων, **ΡΑΔΙΟΤΑΞΙ Express Πάτρα**
«Η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας προς όφελος του πελάτη»
- Med Frigo (*)
- Δούρος ΑΕ (*)

13:50 - 14:00

Παρουσίαση Έρευνας για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης των Πελατών στη Δυτική Ελλάδα

- **Θάλεια Κανελλοπούλου**, Data RC

14:00

Συζήτηση με το κοινό - Κλείσιμο Ημερίδας

(*) Έχουν προσκληθεί αλλά δεν έχουν επιβεβαιώσει την παρουσία τους