



**1η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη στην Κρήτη**  
**Πέμπτη 27 Σεπτεμβρίου 2018**  
**στο Μουσείο Φυσικής Ιστορίας**  
**Αίθουσα Πολυμέσων**

(Λεωφόρος Σοφοκλή Βενιζέλου (Κόλπος Δερματά), Ηράκλειο Κρήτης)

**Παρουσιάσεις από τις εταιρείες**

**BMW Financial Services**



**elpedison**



ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

**WIND**

**EVN**



Αφήνουμε πίσω μας μέληθον

**Αναλυτικό Πρόγραμμα**

09:30 - 10:00 Προσέλευση

10:00 - 10:15 Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut

10:15 - 10:45 **CARGLASS®**

**“Carglass & OmniChannel: Δημιουργία συστήματος, διαχείριση και οφέλη για τον πελάτη & τον οργανισμό”**

Κατά τη διάρκεια του case study θα καλυφθούν τα εξής σημεία:

- Πώς η εταιρεία έφτασε στη δημιουργία του OmniChannel συστήματος.
- Χάρτης OmniChannel συστήματος (ανάλυση καναλιών επικοινωνίας).
- Διασύνδεση πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας.
- Οφέλη OmniChannel συστήματος για την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του πελάτη και για τον οργανισμό.

**Εισηγητές:** Κώστας Σταθοκωστόπουλος, Customer Contact Center Manager

Βαρβάρα Καστηρίσιου, Local Sales & Carglass® Club Support

10:45 - 11:15

## ENARTIA

**“Leia - Η αστρογαλαξιακή ιστορία ενός chatbot που “Oops!” δεν καταλαβαίνει αυτό που λες”.**

Η τεχνολογία εξελίσσεται διαρκώς και μας δίνει νέα εργαλεία που μπορούμε να αξιοποιήσουμε προς όφελος των πελατών μας αλλά και της εταιρείας μας. Ένα τέτοιο εργαλείο είναι και τα chatbots, τα οποία έχουν εισβάλει στη καθημερινότητά μας και έχουν ανοίξει ένα επιπλέον κανάλι επικοινωνίας με το κοινό μας.

Τι συμβαίνει όμως όταν το chatbot που δημιουργούμε δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις μας; Όταν η επικοινωνία δεν είναι επιτυχημένη και τα εμπόδια εμφανίζονται το ένα μετά το άλλο; Τι είναι αυτό που επηρεάζει την αποτελεσματικότητά του; Γίνεται τελικά να αλλάξεις τους όρους του παιχνιδιού;

Η Leia, το chatbot της Enartia, μας "μίλησε" και έδωσε τις δικές της απαντήσεις. Ήρθε, είδε και απήλθε, για να "ξαναγεννηθεί" μέσα από τα λάθη που κάναμε και τις δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε δημιουργώντας την! Εξάλλου, τις νέες τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση πελατών δεν πρέπει να τις απορρίπτουμε μετά από μία αποτυχία, πρέπει να τις προσαρμόζουμε και να τις βελτιώνουμε συνεχώς.

**Εισηγητής:** Αλεξάνδρα Καραπιδάκη, Marketing Manager

11:15 - 11:45

## ELPEDISON S.A.

**“ELPEDISON HomePack | Σε ένα κουτί, ό,τι χρειάζεσαι για το ρεύμα του σπιτιού σου!”**

Η ELPEDISON κάνει την αλλαγή προμηθευτή ρεύματος πιο εύκολη από ποτέ, παρουσιάζοντας το HomePack, το πρώτο κουτί ηλεκτρικής ενέργειας στην ελληνική αγορά!

Όλες οι διαδικασίες αλλαγής προμηθευτή ρεύματος απλοποιούνται, με σκοπό να προσφέρει την καλύτερη δυνατή εμπειρία στον πελάτη.

Ό,τι χρειάζεται ένας πελάτης για το ρεύμα του σπιτιού του, βρίσκεται μέσα σε ένα και μόνο κουτί!

**Εισηγητές:** Στάθης Βωβός, Εμπορικός Διευθυντής

Μέλανη Αβραάμ, Head of Customer Operations

11:45 - 12:15

## NN

**“Η εμπειρία του πελάτη με την NN Hellas”**

- Προ και κατά την έναρξη
- Η εμπειρία του πελάτη σε όλη τη διάρκεια της σχέσης του με την NN Hellas

**Εισηγητές:** Άννα Κοτσιφάκη, Customer Relations Team Leader

Πάνος Γκιούσμας, Customer Service Team Leader

12:15 - 13:00

## Γεύμα

13:00 - 13:30

## WIND

### “Διαχείριση ειδικών αιτημάτων ληξιπρόθεσμων οφειλών”

Λύση σε συνδρομητές που αντιμετωπίζουν αδυναμία εμπρόθεσμης εξόφλησης των λογαριασμών τους δίνει η WIND με την πεπειραμένη Ομάδα FAD του Τηλεφωνικού της Κέντρου, η οποία έχει αναλάβει να αναδείξει μια δυσκολία του Πελάτη σε «λύση» τόσο για τους συνδρομητές όσο και για την εταιρεία.

### “Ερχόμαστε κοντά”

Χτίζουμε καθημερινά το Δίκτυο μας, ώστε να φτάνει απ’ άκρη σε άκρη σε όλη την Ελλάδα. Κάνουμε το αγαθό της επικοινωνίας προσβάσιμο σε όλους τους Έλληνες.

**Εισηγητής:** Μαργαρίτα Γεροντοπούλου, Customer Experience Senior Manager

13:30 - 14:00

## BMW Financial Services

### “Οργανισμός της Χρονιάς 2017: Εξυπηρέτηση πελατών (Μικρός Οργανισμός)”

Σε έναν κόσμο που συνεχώς αλλάζει, η οικοδόμηση μιας μακρόχρονης σχέσης πιστότητας, δεν είναι απλή υπόθεση και βασικά στοιχεία της είναι η εμπιστοσύνη και το πραγματικό ενδιαφέρον.

Στην BMW Financial Services η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και η προσφορά προγραμμάτων πελατοκεντρικής προσέγγισης είναι ουσιαστικός στόχος προκειμένου ο πελάτης να απολαμβάνει την απόλυτη εμπειρία εξυπηρέτησης μέσα από ευχάριστες στιγμές εκπλήξεων σε κάθε επαφή του.

Ταξιδέψτε μαζί μας σε όλη τη διαδρομή του πελάτη μέσα από τα μάτια της BMW Financial Services.

**Εισηγητές:** Γιάννης Μεγαγιάννης, Chief Sales Officer

Δήμητρα Βουλγαρίδου, CIC Manager

Κατερίνα Ζωγράφου, CIC Team Lead

14:00 - 14:30

## ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ ΑΒΕΣ

### “IQOS Experience Store | In Store Customer Journey”

Με επίκεντρο τον ενήλικο καπνιστή, τις ανάγκες του και την εξυπηρέτησή του, στις αρχές του Δεκέμβρη 2016, ανοίγει στην Αθήνα το κεντρικό κατάστημα πώλησης IQOS στη συμβολή των οδών Πανεπιστημίου και Βουκουρεστίου.

Σήμερα, σε 26 καταστήματα Πανελλαδικά, σκοπός μας είναι μέσω μιας μοναδικής βιωματικής εμπειρίας, οι ενήλικοι καπνιστές να γνωρίσουν την τεχνολογία πίσω από την καινοτομία IQOS. Να πλοηγηθούν με ιδιαίτερο και εμπειρικό τρόπο στον κόσμο του IQOS. Να κατανοήσουν τα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του IQOS, αλλά και τα ουσιαστικότερα πλεονεκτήματά του.

Μέσω των ξεχωριστών «σταθμών» που έχουν διαμορφωθεί μέσα στο φιλόξενο χώρο και των υπηρεσιών που παρέχουμε, στοχεύουμε στην καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση και εμπειρία επισκέπτη.

**Εισηγητής:** Γεωργία Καραμπατάκη, Manager Retail Sales, South Greece

14:30 - 15:00

**ΞΥΝ Α.Ε.**

### **“Στρατηγική και Εξυπηρέτηση ”**

Πώς η συνειδητή ευθυγράμμιση του μοντέλου και των KPI της εξυπηρέτησης μπορεί να βελτιώσει σημαντικά τα αποτελέσματα σας.

- Βασικό συμβόλαιο στην εξυπηρέτηση - Γενικώς και στην κατηγορία σας
- Το πόσο και το πώς
- Επιλογές εξυπηρέτησης και Εταιρική Στρατηγική
- Παραδείγματα και συζήτηση
- Check list 5 σημείων

**Εισηγητής:** Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO

15:00 - 15:10

**Κλείσιμο**