



2η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη στην Πάτρα Τετάρτη 31 Οκτωβρίου 2018 στην Εστία Επιστημών Πάτρας (Αγίας Παρασκευής, 26504 Πλατάνι, Πάτρα)

Παρουσιάσεις από τις εταιρείες



Αναλυτικό Πρόγραμμα

09:00 - 09:30	Προσέλευση
09:30 - 09:40	Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut
09:40 - 10:10	PRAKTIKER HELLAS

“Praktiker Υπηρεσίες για σένα”

Στην Praktiker Hellas θέτουμε πάντα ως προτεραιότητα την εμπειρία αγορών κάθε επισκέπτη των καταστημάτων μας και σε αυτό τον άξονα εμπλουτίζουμε αδιάκοπα την γκάμα των προϊόντων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας, στοχεύοντας να προσφέρουμε προσωποποιημένη εξυπηρέτηση υψηλών προδιαγραφών σε όλους τους πελάτες μας.

Οι Praktiker Υπηρεσίες για σένα προσφέρουν εξατομικευμένες λύσεις στους πελάτες μας (B2B & B2C), οι οποίοι επιθυμούν να υλοποιήσουν projects για την αναβάθμιση/ ανακαίνιση των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων της οικίας ή του επαγγελματικού χώρου τους.

Η δημιουργία του 1ου B2B Center του δικτύου αποτελεί στρατηγική επένδυση της Praktiker. Μέσα από έναν ειδικά διαμορφωμένο χώρο έκθεσης 2.000 τμ., το B2B Center στόχο έχει να καλύπτει τις ανάγκες των επαγγελματιών παρέχοντάς τους εξειδικευμένες λύσεις και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση, με την υψηλή

τεχνογνωσία και υπογραφή της ομάδας B2B Praktiker, δίνοντάς τους παράλληλα τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις παραγγελίες τους.

Εισηγητής: Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales & HR Director

10:10 - 10:40

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 Καστρησίου, Local Sales & Carglass® Club Support
Τίνα Κελεσάκου, Marketing & Communications Supervisor

10:40 - 11:40

RESPONSE

WORKSHOP - “Coaching Service Teams for high performance-Start from inside!”

Καθοδήγηση είναι η διαδικασία κατά την οποία βοηθάτε τους ανθρώπους σας να γίνουν η καλύτερη εκδοχή του εαυτού τους.

Λίγοι άνθρωποι φτάνουν στην κορυφή χωρίς να έχουν καθοδηγητές να τους κατευθύνουν, να τους ενθαρρύνουν και να τους προκαλούν.

Οι καθοδηγητές έχουν την ικανότητα να εντοπίζουν το ταλέντο και την προοπτική στους ανθρώπους. Κρατάνε τους ανθρώπους υπεύθυνους. Μέσα από το workshop οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα να:

- Κατανοήσουν την έννοια της Προσωπικής και επαγγελματικής καθοδήγησης.
- Να ενισχύσουν την ικανότητα αναγνώρισης της δυναμικής του κάθε στελέχους τους.
- Να αφομοιώσουν τα πέντε πρακτικά βήματα καθοδήγησης που οδηγεί σε υψηλότερη επίδοση και παραγωγικότητα, με απώτερο σκοπό, μέσω των ομάδων τους, να ξεπερνούν καθημερινά τις προσδοκίες των πελατών τους!

Εισηγητής: Παναγιώτης Κυζιρίδης, Senior Training & Development Consultant

11:40 - 12:10

Διάλειμμα καφέ

12:10 - 12:40

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

12:40 - 12:55

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.

Εισηγητής: Μαργαρίτα Γεροντοπούλου, Customer Experience Senior Manager

12:55 - 13:25

ΓΕΦΥΡΑ & ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

“Θετική Αύρα – Πρόγραμμα βελτίωσης του αισθήματος ικανοποίησης των πελατών”

Θα παρουσιαστεί η μεθοδολογία η οποία εφαρμόζεται από το 2016 και τα αποτελέσματά της:

- Παρουσίαση της φιλοσοφίας για την εξυπηρέτηση των πελατών,
- Πού βρισκόμασταν το 2016,
- Πού βρισκόμαστε 2 χρόνια μετά την εφαρμογή του προγράμματος,
- Πώς προσαρμόσαμε τη μεθοδολογία του προγράμματος προκειμένου να αναγνωρίσουμε τη σημαντικότητα και να τονώσουμε με θετικότητα όλους τους εκπροσώπους στην εξυπηρέτηση πελατών

Εισηγητής: Benoit Le Bouille, Διευθύνων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής, ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

13:25 - 13:55

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

13:55 - 14:55

Γεύμα

14:55 - 15:25

ΟΛΥΜΠΙΑ ΟΔΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

“Κάποιος να μας φροντίζει! Η νέα πραγματικότητα στη μετακίνηση.”

Εισηγητής: Κατερίνα Νασούλη, Head of Customer Service

15:25 - 15:55

Β.ΚΑΥΚΑΣ Α.Ε

“Η ΚΑΥΚΑΣ επενδύει στο Customer Experience αναπτύσσοντας τους ανθρώπους της”

Το Kafkas Institute of Training & Development στο επίκεντρο της εκπαίδευσης και ανάπτυξης τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών!

Ένα case study πρωτοποριακής προσέγγισης με όραμα και συνέπεια, με εστίαση στις νέες τεχνολογίες στο χώρο που δραστηριοποιείται η εταιρεία.

Εισηγητές: Χρήστος Λαγκαδινός, Area Sales Manager

Ευθύμιος Λυμπερόπουλος, Training & Development Supervisor

15:55 - 16:25

ΣΑΠΛΑΙ ΓΙΟΥΝΙΚ ΑΕ (COFFEE ISLAND)

“COFFEE CAMPUS e learning”

Πώς με τη χρήση της τεχνολογίας, μπορούμε να προσφέρουμε την απαραίτητη, γνώση, τα απαραίτητα εφόδια και εργαλεία στον πελάτη μας, ώστε να λειτουργεί σωστά την επιχείρησή του, να ελέγχει το επίπεδο γνώσεων του προσωπικού του και τέλος να βρίσκεται στην πρώτη γραμμή των εξελίξεων στο χώρο.

Εισηγητής: Γιώργος Κωνσταντινόπουλος, Coffee Campus Senior Supervisor

16:25 - 16:55

ΞΥΝ Α.Ε.

“Στρατηγική και Εξυπηρέτηση ”

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

- Βασικό σύμβολο 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

16:55 - 17:00

Κλείσιμο