



2η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη Πέμπτη 27 Ιουνίου 2019 στο Μουσείο Φυσικής Ιστορίας Αίθουσα Πολυμέσων

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

Παρουσιάσεις από τις εταιρείες



Αναλυτικό Πρόγραμμα

| | |
|---------------|---|
| 09:30 - 10:00 | Προσέλευση |
| 10:00 - 10:15 | Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut |
| 10:15 - 10:50 | PRAKTIKER HELLAS AE “Αποκωδικοποίηση των τάσεων της αγοράς σε ενέργειες που προσδίδουν αξία στον καταναλωτή” Ο ρυθμός που μεταβάλλονται τα δεδομένα στη σημερινή εποχή απαιτεί από τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς άμεση αντίδραση. Η πρόβλεψη και κατανόηση των τάσεων της αγοράς με σκοπό την αποκωδικοποίηση τους σε ενέργειες που θα προσδώσουν αξία στον καταναλωτή αποτελεί κρίσιμο σημείο για το μέλλον μιας επιχείρησης. Η Praktiker Hellas διατηρεί συνεχώς τον Έλληνα καταναλωτή και τις επιθυμίες του στο επίκεντρο του ενδιαφέροντός της, ενώ η άρτια εξυπηρέτηση κάθε πελάτη ξεχωριστά αποτελεί κομβικό σημείο της εταιρικής της φιλοσοφίας και |

παράλληλα, βασικό μοχλό για την εξέλιξη των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει.

Εισηγητής: Ιωάννης Μποζοβίτης, Sales & HR Director

10:50 - 11:35

LEAD ON BOARD INTERNATIONAL

“Λόγω τιμής”

Μια ξενάγηση στον πολύτιμο κόσμο της ηθικής της τιμής και του κόστους των Υπηρεσιών και των Προϊόντων προς τους Πελάτες.

- Η επικοινωνία των ανθρώπων στην Εξυπηρέτηση, όταν οι τιμές μεταβάλλονται.
- Η συναισθηματική νοημοσύνη στην απόλυτη λογική του κόστους & των τιμών.
- Activities και πρακτική εξάσκηση ομάδας, στην επικοινωνιακή κουλτούρα μεταβολής των τιμών.

Εισηγητής: Λουκία Τσιμιτσέλη, Managing Director

11:35 - 12:05

Διάλειμμα καφέ

12:05 - 12:40

METRIC GLOBAL NETWORK

«Anywhere and Anytime» WiFi και ιστορίες καθημερινής Εξυπηρέτησης

Wireless Fidelity

Ξεκίνησε σαν πολυτέλεια,
εξελίχθηκε σε επιθυμία,
και πλέον θεωρείται Βασική Προϋπόθεση!

Μέχρι το 2020 περίπου 20,4 δις συσκευές θα χρησιμοποιούν online υπηρεσίες για να συνδεθούν με τα κοινωνικά μέσα, να μεταδώσουν περιεχόμενο ή απλά για περιήγηση στο διαδίκτυο και χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Η έλλειψη WiFi ισοδυναμεί με περισσότερο δυσαρεστημένους πελάτες και λιγότερο καλά νέα για την επιχείρηση.

Οι επιχειρήσεις μπορούν να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της προσφοράς WiFi ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να προσφέρουν την μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση σε όλα τα επίπεδα.

Στην παρουσίαση της Metric Global Network, θα αναλύσουμε πόσο έτοιμοι είμαστε για τη μεγάλη ζήτηση WiFi, τα grades που θα πάρει η επιχείρηση μας για το WiFi καθώς και την προτίμηση του πελάτη βάσει WiFi.

Εισηγητής: Βασίλης Νικολάου, Μηχανικός Ανάπτυξης Προϊόντων & Υπηρεσιών

12:40 - 13:25

ΞΥΝ Α.Ε.

“Διαχείριση παραπόνων- πρωτόκολλο και δεξιότητες”

Γιατί είναι δύσκολο να κάνουμε καλή διαχείριση παραπόνων?
Πόσες δεξιότητες χρειάζεται να έχει κάποιος για να κάνει καλή διαχείριση.

Ας δούμε μαζί το σχετικό πρωτόκολλο, ένα μικρό διαγνωστικό και ένα πίνακα στρατηγικής απόφασης για την επόμενη μέρα!

Εισηγητής: Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO

13:25 - 14:25

Γεύμα

14:25 - 15:10

SLEED

“Digital Marketing & Πωλήσεις”

- Εισαγωγή στο Digital Marketing.
- Η διαδικασία εισόδου μιας εταιρείας στο χώρο του Digital Marketing.
- Τρόποι και Εργαλεία προώθησης της Online παρουσίας.

Εισηγητές: Στέλιος Ηλιάκης, General Manager & Co-Founder

15:10 - 15:45

ENARTIA

“Enartia, ας γνωριστούμε!”

Η Enartia μας συστήνεται! Πέρα από τις υπηρεσίες και τον τομέα δραστηριοποίησης της, μοιράζεται μαζί μας τα “μυστικά της επιτυχίας” της. Πώς εξελίχθηκε η εταιρία μέσα στα 15 χρόνια ζωής της, τι την κάνει να ξεχωρίζει, πώς καταφέρνει να βραβεύεται για την εξυπηρέτηση πελατών της από το 2015 μέχρι και σήμερα; Και τέλος, πώς αυτά συνδέονται με τη νομική σύμβουλο της εταιρίας και τι χρήσιμο έχει να μας πει η ίδια για δικό μας όφελος; Όλα τα ερωτήματα θα απαντηθούν μέσα από αυτήν την παρουσίαση.

Εισηγητής: Αλεξάνδρα Καραπιδάκη, Marketing Manager

Ελπίδα Βαμβακά, Legal Counsel

15:45 - 16:00

Κλείσιμο