

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Δευτέρα, 17 Φεβρουαρίου 2020

<p>Παρουσίαση έρευνας κοινού</p>	<p>Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος "Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος: Στρατηγική Εξυπηρέτησης Επισκεπτών & Έρευνα Κοινού 2019"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύντομη παρουσίαση του Κέντρου Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος • Παρουσίαση της έρευνας κοινού 2019 • Παρουσίαση της δομής της διεύθυνσης εξυπηρέτησης επισκεπτών
<p>11:00 – 13:00</p>	<p>Εισηγήτριες: Χριστίνα Βασιλικού, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Επισκεπτών Αθηνά Μπαλοπούλου, Υπεύθυνη Ψηφιακών Μέσων</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Πύργος Βιβλίων, Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος</p>
<p>Επιμορφωτικό Εργαστήριο/ Workshop</p>	<p>IRIS-SCOPE "Coaching και υψηλές αποδόσεις στην επαγγελματική ζωή"</p> <p>Στο workshop θα μάθετε πως το Coaching μπορεί να σας οδηγήσει σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καλύτερη Επικοινωνία με τους συναδέλφους και συνεργάτες σας • Στοχοθέτηση και υλοποίηση • Μείωση του stress • Αύξηση της παραγωγικότητας • Καλύτερη λήψη αποφάσεων • Δέσμευση στην επιχείρηση • Ανθεκτικότητα στις αλλαγές • Ισορροπία στην επαγγελματική και προσωπική ζωή
<p>15:00 – 17:00</p>	<p>Εισηγήτρια: Ιρις Μπαλόγλου, Executive Coach, Mentor, Marketing Consultant, PCC, CMC, BA</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>

Τρίτη, 18 Φεβρουαρίου 2020

<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>Insurancemarket.gr "How we simplified 3 + 1 Customer and Society pains achieving better response rate, higher nps and increased sales"</p> <p>Στην παρουσίαση θα αναλυθεί η μεθοδολογία εύρεσης και συλλογής customer pain και ο τρόπος επίλυσης τους. Παράλληλα θα παρουσιαστούν τα 3 + 1 μεγαλύτερα rains που επίλυσαν τα τελευταία 2 χρόνια χρησιμοποιώντας την τεχνολογία αλλά και τους ανθρώπους τους τα οποία τους επέφεραν άμεσα αποτελέσματα στα βασικά KPI's τους.</p>
<p>11:00 – 13:00</p>	<p>Εισηγητές: Χρήστος Συμεωνάκης, Director, Customer Experience</p> <p>Στέφανος Φαλκονάκης, Director, Marketing & Digital</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Insurancemarket.gr, στην "Arena", Ευριπίδου 31-33, 4^{ος} όροφος, ΤΚ 105 54</p>

<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>KALLICHORON ART BOUTIQUE HOTEL "Kallichoron Art Boutique Hotel: Exploring the core values of personalized customer service"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι προσωποποιημένες υπηρεσίες ως βάση για την ικανοποίηση των επισκεπτών. • Εταιρική κουλτούρα. <p>Νέες τάσεις στον Τουρισμό και εξυπηρέτηση πελατών:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sustainable Travelling • Προσέγγιση νέων τάσεων vs. εταιρική κουλτούρα της επιχείρησης • Green travellers
<p>15:00 – 17:00</p>	<p>Εισηγήτριες: Μαρία Μαυρουδή, General Manager Καρολίνα Αλκαλάι, Hotel Manager</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, TK 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>

Τετάρτη, 19 Φεβρουαρίου 2020

<p>CEO Breakfast</p>	<p>Παρουσίαση κ. Χρήστου Ταραντίλη, Βουλευτή Επικρατείας Νέας Δημοκρατίας και Καθηγητή Διοικητικής Επιστήμης στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών με θέμα "Στρατηγική ευθυγράμμιση: Το κλειδί για την επιτυχία ενός οργανισμού"</p>
<p>8:30 – 10:30</p>	<p>Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, αίθουσα ΚΑΡΑΒΙ</p>

<p>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</p>	<p>Schneider Electric AEBE "Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη: "Persona" program & CustomerVoice"</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Persona program" : κατηγοριοποίηση πελατών ανάλογα με το κανάλι πωλήσεων τους • "Customer Journey Mapping" : Βελτιστοποίηση της εμπειρία των πελατών σε όλα τα στάδια της συνεργασίας τους με την Schneider • Προσφορά Schneider ανά κατηγορία πελάτη • Εργαλείο "CustomerVoice" : Καθημερινή καταγραφή των αναγκών του πελάτη και των σημείων προς βελτίωση <p>Σημείωση: Οι παρουσιάσεις θα είναι στην Αγγλική γλώσσα.</p>
<p>11:00 – 13:00</p>	<p>Εισηγητές: Ηλίας Παπαχαράλαμπος, Customer Experience Engineer Γιώργος Χατζιδάκης, Home & Distribution Offer Manager</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Schneider Electric AEBE, Αγίου Θωμά 27, Μαρούσι</p>

<p>Επιμορφωτικό Εργαστήρι/ Workshop</p>	<p>Global Sustain "Η αξία της αναγνώρισης της διαφορετικότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών "</p> <p>Global Sustain: ένα network, πολλοί, ικανοποιημένοι, πελάτες!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Η αξία του Ενός μέσα στους πολλούς (εξατομίκευση, παραμετροποίηση) • Πριν από Εσάς για Εσάς - (Η ανάγνωση της αγοράς του πελάτη - competition & market intelligence) • Η Εμπειρία του πελάτη μέσα από συνέργειες (αξία και υπεραξία μέσα από στρατηγικές συνέργειες με κοινό σκοπό και όφελος) • Η Εξυπηρέτηση σαν crisis management (ενημέρωση, πληροφόρηση, βελτίωση
--	---

	διαδικασιών - αναγνώριση stakeholders)
14:00 – 16:00	Εισηγητής: Κωστής Κατσακιώρης, Client Relations Director, Global Sustain Χώρος Διεξαγωγής: Schneider Electric AEBE, Αγίου Θωμά 27, Μαρούσι

Πέμπτη, 20 Φεβρουαρίου 2020

Customer Service Champion Breakfast	Παρουσίαση κ. Ηλία Σούση , Head of Domestic Market and YouTube at Google Greece , Bulgaria, Cyprus & Malta με θέμα: "9 Principles of Innovation"
8:30 – 10:30	Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, αίθουσα ΚΑΡΑΒΙ
Επιμορφωτικό Εργαστήρι / Workshop	STA Spiros Trivolis and Associates "Πελάτες Πιστοί για Μια ζωή" <ul style="list-style-type: none"> • Το παράπονο του πελάτη είναι ευκαιρία • Η σημασία της Εκπαίδευσης του προσωπικού στη διατήρηση των πελατών • Empowerment: απαραίτητη προϋπόθεση • Τι σημαίνει «αποζημιώνω τον πελάτη» • Πολιτικές και διαδικασίες που εμποδίζουν ή βοηθούν στη διατήρηση των πελατών • Πώς θα φέρω το δυσαρεστημένο πελάτη από την κόλαση στον παράδεισο σε λιγότερο από 60''
12:00 – 14:00	Εισηγητές: Σπύρος Τριβόλης, Managing Partner Δημήτρης Παλαιορούτας, Chief Instructor Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)
Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study	ΤΟ ΒΑΖΑΚΙ "CX στο ΒΑΖΑΚΙ" <ul style="list-style-type: none"> • Η φιλοσοφία μας • Το όραμά μας • Η αγάπη μας για τον Πελάτη
15:00 – 17:00	Εισηγήτρια: Σταυρούλα Παπαδοπούλου - Co-founder, Co-owner of ΤΟ ΒΑΖΑΚΙ juice bar Fitness Nutrition Specialist Χώρος Διεξαγωγής: Αριστοτέλους 33, 152 34, Χαλάνδρι

**Βιωματικό
Εργαστήρι /
Workshop**

ΜΕΣΟΓΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Κε.Δι.βι.Μ. | "Μη λεκτική επικοινωνία: Όσα δε λέμε με λέξεις."

- Η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών
- Η αναγνώριση των μη λεκτικών μηνυμάτων που δίνω
- Η αναγνώριση των μη λεκτικών μηνυμάτων που λαμβάνω από τον πελάτη και η αξιοποίησή τους

10:00 – 12:00

Εισηγητής: Μαρία Κορομηλά, Ψυχολόγος Ψυχοθεραπεύτρια, Msc, Σύμβουλος Κατάρτισης του Κε.Δι.βι.Μ Μεσόγεια Εκπαιδευτική

Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)

**Παρουσίαση
βέλτιστης
πρακτικής/
Case Study**

Nestle Hellas S.A. | "Our Transformation from a Service center to a Value center!"

- Το όραμά μας στην εξυπηρέτηση του πελάτη
- Ο πελάτης αλλάζει, εμείς;
- Η αξία της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης

13:00 – 15:00

Εισηγητής: Μάρθα Ζωντανού Consumer Relations Manage

Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:

Τις **Αττικές Διαδρομές** για την ευγενική φιλοξενία εκδηλώσεων.

Τις εταιρείες και τους εισηγητές για τη διοργάνωση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθώς και για την ευγενική τους φιλοξενία.