

## Αναλυτικό Πρόγραμμα

### Δευτέρα, 8 Απριλίου 2019

|   |  |
|---|--|
| <b>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/<br/>Case Study</b> | <b>WEBHELP   "Successful onboarding and professional development in Webhelp"</b>   |
| <b>10:00 – 12:00</b>                                  | <p>The Webhelpian advisor's life: onboarding, training, integration and continuous improvement</p> <p><b>Εισηγητές:</b> Alexandre Fleury, Operations Director<br/>Olga Diplarou, HR Director<br/>Andreea Gotka, Continuous Improvement Manager</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Ηλία Ηλιού 51 Αθήνα, ΤΚ 11743</p>   |
| <b>Επιμορφωτικό Εργαστήρι/<br/>Workshop</b>           | <b>Alba Graduate Business School, The American College of Greece   "Exploring the values of Customer Service Leadership: A snapshot"</b>   |
| <b>14:00 – 16:00</b>                                  | <p>Η παρουσίαση θα ξεδιπλώσει τα συμπεράσματα και τις σκέψεις που απορρέουν από το 'Παιχνίδι των Αξιών', ένα διαδραστικό παιχνίδι που αποτελεί μέρος του Προγράμματος Strategic Customer Service Leadership.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η εταιρική Κουλτούρα</li> <li>• Ο πυρήνας των εταιρικών αξιών</li> <li>• Θετικές Αξίες και Αξίες που περιορίζουν</li> </ul> <p><b>Εισηγητής:</b> Αλέκα Σκούρα, TeachingFellow</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> ALBA, Ξενίας 6-8, Πλ. Μαβίλη</p> |

### Τρίτη, 9 Απριλίου 2019

|   |  |
|---|--|
| <b>CEO Breakfast</b>                                  | <b>Παρουσίαση κ. Γρηγόρη Ζαριφόπουλου, Regional Director της Google για την Νοτιοανατολική Ευρώπη με θέμα:</b><br>"The Age of Assistance"  |
| <b>8:30 – 11:00</b>                                   | <b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport   |
| <b>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/<br/>Case Study</b> | <b>ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ ΠΕΝΤΕΛΗΣ   "Η Καινοτομία στην εμπειρία εξυπηρέτησης του πελάτη"</b>  |
| <b>15:00 – 17:00</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ποιότητα ως προϋπόθεση ικανοποίησης των χρηστών</li> <li>• Η διαφοροποίηση του marketing στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών</li> <li>• Ο ρόλος του εσωτερικού marketing στις παρεχόμενες υπηρεσίες</li> <li>• Παρουσίαση του προγράμματος «e-προτεραιότητα»</li> </ul> <p><b>Εισηγητής:</b> Γιώργος Ζαγκαβιέρος, Προϊστάμενος Τμήματος Γραμματείας Εξ. Ιατρείων &amp; Επειγόντων Περιστατικών, Π.Ε. MSc Health Management</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p> |

## Τετάρτη, 10 Απριλίου 2019

|  |  |
|--|--|
| <b>Customer Service Champion Breakfast</b>                     | Παρουσίαση κ. <b>Στάθη Παπαχριστοφίλου, Principal Trainer</b> με θέμα:<br>"Μπορεί κανείς να κάνει την εμπειρία γνώση και να την μεταλαμπαδεύσει στη συνέχεια; Αρκεί άραγε η εμπειρία; Πόσο διδακτική μπορεί να είναι; Κι αν ναι διδάσκεται η εμπειρία;"  |
| <b>8:30 – 10:30</b>  | <b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport   |
| <b>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study – Study tour</b> | <b>THE LOCK ESCAPE GAMES  </b> "Βελτιώνοντας την Εξυπηρέτηση Πελατών μέσα από την ανατροφοδότηση" <ul style="list-style-type: none"><li>• Η σημασία της ανατροφοδότησης στα διάφορα στάδια της εξυπηρέτησης.</li><li>• Τρόποι και κανάλια ανατροφοδότησης.</li><li>• Η σημασία του service blueprinting.</li><li>• Two-way parallel feedback – μια καινοτομία της The Lock</li></ul> |
| <b>14:00 – 16:00</b>   | <b>Εισηγητής:</b> Εύα Κώτση, General Manager & CEO<br><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Γαρυττού 166B, Αγ.Παρασκευή, ΤΚ 153 43  |

## Πέμπτη, 11 Απριλίου 2019

|  |   |
|--|---|
| <b>Επιμορφωτικό Εργαστήριο / Workshop</b>                                  | <b>METRIC GLOBAL NETWORK  </b> "Βασικές αρχές Πολιτικής Ασφαλείας και εφαρμογής της στην εξυπηρέτηση του καταναλωτή" <p>Η Πολιτική Ασφαλείας αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο που εξασφαλίζει όλα τα δεδομένα, τις διαδικασίες αλλά και την επιχειρησιακή συνέχεια που κάθε καταναλωτής εμπιστεύεται σε κάθε επιχείρηση. Από την άλλη πλευρά, οι τεχνικοί όροι και διαδικασίες που ακολουθούνται συχνά δεν καταφέρνουν να κάνουν «κοινωνό» κάθε εμπλεκόμενο μέρος, θέτοντας την πολιτική ασφαλείας ως αντικείμενο διαβούλευσης που δεν καταφέρνει να παρέχει στους πελάτες την ασφάλεια των δεδομένων / συναλλαγών / διαδικασιών που απαιτείται.</p> <p>Στο workshop αυτό, μέσα από απλά λόγια θα περιηγηθούμε στις βασικές αρχές της Πολιτικής Ασφαλείας, θα αποκωδικοποιηθούν τα Do's and Don't's μέσα από παραδείγματα και πρακτικές, ενώ οι συμμετέχοντες θα περιηγηθούν στις απλές και καθημερινές διαδικασίες που έχουν ως στόχο την σωστή και ασφαλή εξυπηρέτηση του τελικού πελάτη - καταναλωτή.</p> |
| <b>10:00 – 12:00</b>   | <b>Εισηγητής:</b> Βασίλης Νικολάου, Μηχανικός σχεδιασμού, ανάπτυξης & υλοποίησης υπηρεσιών και προϊόντων<br><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)   |
| <b>Επιμορφωτικό Σεμινάριο - Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</b> | <b>PRIORITY QUALITY CONSULTANTS SA  </b> "GDPR at your service" <ul style="list-style-type: none"><li>• Παρουσίαση βασικών αρχών του Ευρωπαϊκού Κανονισμού GDPR</li><li>• Πρακτικές – Παρανοήσεις – Προτάσεις στην εφαρμογή του GDPR στην εξυπηρέτηση πελατών</li><li>• Αναφορές σε παραδείγματα και τεχνικές λύσεις από πρακτικές που χρησιμοποιούνται στον κλάδο και από έργα που έχει υλοποιήσει η PRIORITY σε μεγάλους οργανισμούς</li></ul>  |
| <b>12:30 – 14:30</b>   | <b>Εισηγητής:</b> Ελισάβετ Κομνηνού, IT Governance Consultant<br><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Επιμορφωτικό Εργαστήριο / Workshop</b> | <b>INVISION CONSULTING S.A.</b>   "Σχεδιασμός και Υλοποίηση Ερευνών Μυστικών Επισκέψεων (Mystery Shopping). Μύθοι και πραγματικότητα"  |
| 15:00 – 17:00                             | <p>Στα πλαίσια αυτής της δραστηριότητας οι συμμετέχοντες θα κληθούν να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν μια έρευνα Μυστικών Επισκέψεων (Mystery Shopping) αντιμετωπίζοντας όλα εκείνα τα θέματα που προσδιορίζουν τη σκοπιμότητα και την επιτυχία αυτών των ερευνητικών προγραμμάτων.</p> <p><b>Εισηγητής:</b> Χαράλαμπος Μαλίμογλου, Διευθυντής Λειτουργίας</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p> |

### Παρασκευή, 12 Απριλίου 2019

|  |   |
|--|---|
| <b>Βιωματικό Εργαστήριο / Workshop</b> | <p><b>ΜΕΣΟΓΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ Κε.Δι.βι.Μ</b>   "Ο εαυτός μου ως εργαλείο για την εξυπηρέτηση πελατών"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γιατί ο εαυτός μου αποτελεί το σημαντικότερο "εργαλείο" για την εξυπηρέτηση πελατών;</li> <li>• Πώς μπορώ να "καλλιεργώ", να "συντηρώ", να "ανανεώνω" και να "χρησιμοποιώ" τον εαυτό μου ως το βασικότερο μέσο για την εξυπηρέτηση πελατών;</li> </ul> |
| 10:00 – 12:00                          | <p><b>Εισηγητής:</b> Μαρία Κορομηλά, Ψυχολόγος Ψυχοθεραπεύτρια, Msc, Σύμβουλος Κατάρτισης του Κε.Δι.βι.Μ Μεσόγεια Εκπαιδευτική</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>   |
| <b>Study Tour</b>                      | <p><b>Galerie de Beauté</b>   "Η σχέση του χώρου και του ανθρώπου για μια ανανεωτική εμπειρία πελάτη"</p> <p>Ξεναγήση στο κατάστημα με το νέο concept καταστήματος Galerie de Beauté, όπου ο συνδυασμός του χώρου, των υπηρεσιών και της ανθρώπινης επαφής προσπαθεί να προσφέρει μία ανανεωτική εμπειρία για τον πελάτη.</p>   |
| 14:00 – 16:00                          | <p><b>Εισηγητές:</b> Κατερίνα Καρακατσάνη, Marketing Director, Galerie de Beauté<br/>Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO, ΞΥΝ</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κατάστημα Galerie de Beauté, Πανεπιστημίου &amp; 28ης Οκτωβρίου, Ομόνοια</p>  |

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 φιλοξενία.