



**5η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη**  
**Παρασκευή 7 Ιουνίου 2019**  
**στο Polis Thessaloniki Convention Centre**  
(Ταγαράδες – Θέρμης, ΤΘ 348, ΤΚ 57001, Θεσσαλονίκη)

---

**Παρουσιάσεις από τις εταιρείες**



# Αναλυτικό Πρόγραμμα

9:00 - 9:30 Προσέλευση

9:30 - 9:45 Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut

9:45 - 10:20

## YUBOTO LTD

### “Soft Skills 4 Customer Experience”

Στο workshop αυτό θα αποκωδικοποιηθεί η αξία του έργου στελεχών και υπαλλήλων κατά την εξυπηρέτηση του πελάτη σε ότι αφορά στην εμπειρία του, μέσα από το πρίσμα των προσωπικών τους δεξιοτήτων.

**Εισηγητής:** Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής

10:20 - 11:25

## RESPONSE

### “Ενσυναίσθηση: Ο αθέατος πολλαπλασιαστής στην Εξυπηρέτηση”

Η ενσυναίσθηση επηρεάζει καθοριστικά την ποιότητα της εξυπηρέτησης, της εμπειρίας, της σχέσης και συνεπώς της ικανοποίησης του πελάτη. Το κλειδί για να μαντέψει κανείς τα συναισθήματα των άλλων βρίσκεται στην ικανότητά του να διαβάζει τα μη λεκτικά στοιχεία της επικοινωνίας.

Όταν διαθέτεις ενσυναίσθηση, μπορείς ...

- να κάνεις ερωτήσεις με πραγματικό ενδιαφέρον και να ακούς προσεκτικά, προκειμένου να μάθεις τι είναι σημαντικό για τον πελάτη,
- να προσδιορίζεις τις πραγματικές και συχνά μη εκφρασμένες ανάγκες του πελάτη ώστε να τον εξυπηρετείς αποτελεσματικά,
- να μπεις στη θέση του πελάτη, έτσι ώστε να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα, με τρόπο που να ικανοποιήσεις τις ανάγκες του

Η ενσυναίσθηση μας καλεί σε μια μικρή προσπάθεια, ώστε να μπορέσουμε να μπούμε στη θέση του άλλου χωρίς να χάσουμε την ακεραιότητα της δικής μας ύπαρξης και μας παρακινεί να κάνουμε ένα μικρό βήμα, με τεράστια όμως επίδραση στην ικανοποίηση του πελάτη μας.

**Εισηγητής:** Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια, Partner Response

11:25 - 11:55

## Διάλειμμα καφέ

11:55 - 12:30

## METRIC GLOBAL NETWORK

### “Business Continuity at the Service of Customer Experience!”

Επιχειρησιακή Συνέχεια, ένας όρος πιο εύκολος από ότι ακούγεται.

Περισσότερο κουλτούρα παρά κανονιστική συμμόρφωση.

Οι επιπτώσεις από τη μη διαθεσιμότητα κρίσιμων συστημάτων και λειτουργιών της επιχείρησής μας είναι συχνά ανυπολόγιστες τόσο στον κύκλο εργασιών και τα

κέρδη όσο και στην εταιρική φήμη και εικόνα, ανεξάρτητα από πού προέρχεται ο κίνδυνος.

Η απόδειξη προς τον πελάτη μας ότι διαθέτουμε επιχειρησιακή ανθεκτικότητα μειώνει την ανάγκη του να διαθέτει εναλλακτικούς προμηθευτές. Επίσης, ο πελάτης δεν βιώνει τη δυσάρεστη εμπειρία της άρσης υπηρεσιών.

Στην παρουσίαση της Metric Global Network, θα αναλύσουμε τους κανόνες, τα συχνά λάθη, τις δυνατότητες, εναλλακτικές προσεγγίσεις και αποτελέσματα της επιχειρησιακής συνέχειας.

**Εισηγητές:** Βασίλης Νικολάου, Μηχανικός Ανάπτυξης Προϊόντων & Υπηρεσιών

12:30 - 13:05

### **VODAFONE**

#### **“Vodafone Ask Once – Ζήτα λύση με μια κλήση!”**

Με το Vodafone Ask Once, ξανασχεδιάσαμε την εξυπηρέτηση πελατών έτσι ώστε ο πελάτης να χρειάζεται να επικοινωνήσει μία μόνο φορά το θέμα προς επίλυση. Κι όταν το θέμα δε μπορεί να λυθεί σε πρώτο χρόνο, τότε δεσμευόμαστε να το αναλάβει προσωπικά ένας εξειδικευμένος εκπρόσωπός μας ενημερώνοντας τον πελάτη μέχρι τη διευθέτησή του. Για άλλη μία φορά, η Vodafone, δημιουργεί μία καινοτόμο υπηρεσία κατανοώντας την ανάγκη του πελάτη για απλότητα στην εξυπηρέτηση.

**Εισηγητές:** Θανάσης Δολματζής, Customer experience operations manager

Μαρία Βάμβουκα, Complaints & detractors management supervisor

13:05 - 13:40

### **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

13:40 - 14:40

### **Γεύμα**

14:40 - 15:15

### **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

15:15 - 15:50

### **OTS**

#### **“Customer Experience from Agile Teams”**

- Γιατί agile;
- Είναι το trend της εποχής;
- Πόσο ταιριάζει η Agile μεθοδολογία στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών;
- Πώς σχετίζεται με την κουλτούρα ενός οργανισμού;
- Μπορεί να εφαρμοστεί σε τμήματα εξυπηρέτησης πελατών;

**Εισηγητής:** Κωνσταντίνος Μπόζης, After Sales Director

15:50 - 16:25

### **EXTRA LINE**

#### **“Η προστιθέμενη αξία της επιχείρησης στην εξυπηρέτηση του πελάτη”**

Τρόποι επίτευξης της σωστής εξυπηρέτησης

**Εισηγητής:** Μανώλης Κουτσοκώστας, Γενικός Διευθυντής

16:25 - 16:30

**Κλείσιμο**