

Καλές Πρακτικές Εξυπηρέτησης Πελατών 2017

Τετάρτη 29 Μαρτίου, OTEAcademy

09:00-09:30	Καφές & Εγγραφές
09:30-09:50	Χαιρετισμοί- Εισαγωγή Δημήτρης Κορδεράς , Head of Marketing Week Business Unit/Διευθυντής Σύνταξης Marketing Week & Daily Fax Frank Thibaut , Πρόεδρος Διοικητικού Συμβουλίου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)
09:50-11:10	«Χτίζοντας Σχέσεις με τον Πελάτη» <i>Nobacco Experience: Life tastes better</i> Δήμητρα Τζέκου , Customer Care Manager, Nobacco <i>egg - enter•grow•go Programme – boosting startup innovation</i> Ευθύμης Γεωργακόπουλος , Site Manager του Προγράμματος egg - enter•grow•go, Eurobank <i>Πως με μια ενέργεια 60” καταφέραμε και μειώσαμε το churn rate και να πάρουμε περισσότερο feedback από τους πελάτες μας</i> Ειρήνη Παπαδάκη , Head of Customer Service & Corporate Accounts, Enartia (Paraki & Top.Host) <i>Όποιος Ακούει.... Κερδίζει!</i> Ειρήνη Περουτσέα , Business Development, Concept On Action <i>Network at your fingertips</i> Paula Bannerton , Υπεύθυνη της Διεύθυνσης Client Services, Interamerican & Γιώργος Κουριδάκης , Customer Satisfaction Research Manager, Global Link «Καλλιεργώντας Κουλτούρα Εξυπηρέτησης» <i>nrg. « εξυπηρετώντας»... το τμήμα εξυπηρέτησης!</i> Σοφία Κασίναλη , Customer Experience Manager, nrg <i>Διαχέοντας την κουλτούρα εξυπηρέτησης πελατών σε όλο τον οργανισμό</i> Γιώργος Ντατσιανίδης , Passenger Service Supervisor/Front Office, tripsta <i>Παρέχουμε την εξυπηρέτηση που θα θέλαμε να λαμβάνουμε ως πελάτες</i> Στάθης Λοβέρδος , Head of Operations, Stoiximan
11:10-11:25	Q&A
11:25-11:55	Coffee Break
11:55-13:15	«Επενδύοντας στην Βελτίωση της Εμπειρίας του Πελάτη» <i>Επαναπροσδιορίζοντας την έννοια της Παροχής Βοήθειας</i> Ιωάννης Α. Αθανασίου , Νόμιμος Εκπρόσωπος & Γενικός Διευθυντής, MAPFRE ASISTENCIA S.A. Ελλάδας <i>Salesforce: Service redefines the Customer Experience</i> Ανδρέας Αναγνωστόπουλος , Principal Consultant, NetU <i>To e-branch της Τράπεζας Πειραιώς</i> Γιώργος Κωστόπουλος , υπεύθυνος του Customer Innovation, Τράπεζα Πειραιώς

	<p><i>Ξεπερνώντας τις προσδοκίες του πελάτη: Ακούω, Συναισθάνομαι, Εμπνέω</i> Φραντζέσκα Οικονόμου, Retail Senior Manager & Εύα Πάνου, Kosmos Brand Training Director, APIVITA</p> <p><i>Customer satisfaction in a product everybody hates!</i> Γιάννης Κατσιώτης, CEO, ParkAround</p> <p><i>Ο κομβικός ρόλος της εξυπηρέτησης στην τοποθέτηση προϊόντος</i> Βελένας Θεόδωρος, Head of Contact Center Support, ΟΠΑΠ</p> <p><i>e-Claims απλά και εύκολα</i> Σπήλιος Φίλος, Διευθυντής Αποζημιώσεων, MetLife Greece</p> <p><i>Excelling Customer Experience with minimum investment</i> Λάμπρος Πανούσης, e-commerce Director, myShoe.gr</p>
13:15-13:30	Q&A
13:30-14:30	Lunch Break
14:30-16:10	<p>«Εκπαιδεύοντας στην Εξυπηρέτηση Πελατών»</p> <p><i>Το ανθρώπινο δυναμικό και η εμπειρία πελάτη!</i> Λάρα Κάλφα, Head of Human Resources, Media Markt HELLAS</p> <p><i>Τεχνολογία και εκπαίδευση σε CC - Case study COSMOTE 1</i> Μποκολίνης Γιάννης, στέλεχος της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών, Όμιλος ΟΤΕ</p> <p>«Κερδίζοντας Πελάτες με την Διαχείριση Παραπόνων»</p> <p><i>Αποτελεσματική και Δημιουργική Διαχείριση Παραπόνων</i> Δήμητρα Βουλγαρίδου, Customer Interaction Services Manager, BMW Financial Services Hellas</p> <p><i>Πώς θα αλλάξω τη γνώμη ενός θυμωμένου πελάτη;</i> Απόστολος Μπετσαβάς, Managing Director & Βασίλης Δαβιλιάς, Διευθυντής Μάρκετινγκ, myDirect AE</p> <p>«Προσωποποιώντας την Εξυπηρέτηση Πελατών»</p> <p><i>Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση του πελάτη σε πληθώρα καναλιών</i> Μαρία Δαραδούμη, Account Manager, Skroutz.gr</p> <p><i>Επαναπροσδιορίζοντας το outsourcing: η εποχή του co sourcing</i> Κωνσταντίνος Χατζηανδρέου, Διευθύνων Σύμβουλος, CQS</p> <p><i>Όταν η Εξυπηρέτηση χτυπά την Πόρτα σας</i> Έφη Γκαντή, Nutritional Advisory Center Supervisor, Διεύθυνση Διασφάλισης Ποιότητας, ΔΕΛΤΑ</p> <p><i>Customer Service is the new Sales!</i> Μαριέλ Τόμας, East Med Director, Stanley Black & Decker</p> <p><i>Νοιαζόμαστε προσωπικά!</i> Μάρθα Ζωντανού, Consumer Relations Manager, Nestle Ελλάς AE</p> <p><i>Η προσπάθεια είναι αυτή που φέρνει αποτέλεσμα</i> Άρης Γεωργακόπουλος, Sales Manager, Όμιλος Βαρδάκη (Eurorcar)</p>
16:10-16:25	Q&A
16:25-16:30	Συμπεράσματα-Κλείσιμο Συνεδρίου

