

## 1<sup>η</sup> Ημέρα Εξυπηρέτησης Πελάτη στη Θεσσαλονίκη!

### Ένας νέος θεσμός δημιουργήθηκε!

Την Τρίτη, 9 Ιουνίου 2015, στη Θεσσαλονίκη, πραγματοποιήθηκε με απόλυτη επιτυχία η 1<sup>η</sup> Ημέρα Εξυπηρέτησης Πελάτη. Η εκδήλωση φιλοξενήθηκε σε κεντρικό κτίριο του ΟΤΕ.

Μέσα σε ένα κλίμα έντονου ενθουσιασμού παρουσιάστηκαν 7 case studies, από 7 διαφορετικές εταιρείες.

Συγκεκριμένα 6 εταιρείες, βραβεύεισες στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, παρουσίασαν το case για το οποίο ξεχώρισαν και αναδείχθηκαν νικήτριες. Επιπλέον, μία ακόμη εταιρεία που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, δέχτηκε να μοιραστεί με τους παρευρισκομένους τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζει, αναφορικά με την καλή εξυπηρέτηση του πελάτη.

Συνολικά στην Ημέρα Εξυπηρέτησης Πελάτη συμμετείχαν 30 εταιρείες!



Συντονιστής της εκδήλωσης ήταν ο κ. Ιωάννης Μποζοβίτης, Ταμίας του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Sales & Human Resources Director, Praktiker Hellas A.E..

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής

Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε., κ. Frank Thibaut, απηύθυνε σύντομο χαιρετισμό, καλωσορίζοντας το κοινό της Θεσσαλονίκης. Ειδικότερα μίλησε για τις δράσεις του Ινστιτούτου και στη συνέχεια, έδωσε την υπόσχεση ότι το ΕΙΕΠ θα συνεχίσει τέτοιου είδους ενέργειες.

Στο κλείσιμο της ημέρας, το λόγο πήρε ο κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Γενι-

κός Γραμματέας του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Managing Partner, RBL, ο οποίος ενημέρωσε για το νέο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα του ΕΙΕΠ, ACSE (Academy of Customer Service Excellence), που πραγματοποιείται σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Ιωάννης Μποζοβίτης, Ταμίας του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ και Sales & Human Resources Director, της Praktiker Hellas A.E.



Κτίριο ΟΤΕ, Καρόλου Ντηλ 33, Θεσσαλονίκη



# Newsletter

## 1<sup>η</sup> Ημέρα Εξυπηρέτησης Πελάτη στη Θεσσαλονίκη

### Αναλυτικά η agenda της ημέρας:

**OTE** - Βραβείο: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας

**“Συναισθηματική Εξυπηρέτηση”**

Εισηγητής: Παντελής Λαναράς, Υποδιευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών

**Epsilon Net** - Βραβείο: Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Online - Εναλλακτικά κανάλια

**“Customer Experience - Agile Multichannel Service”**

Εισηγητής: Μίλτος Βαφειάδης, Chief HRM Analyst

**Extra Line** - **“Διαχείριση & Εξυπηρέτηση Τηλεφωνικών Κλήσεων”**

Εισηγητές: Μανώλης Κωτσοκώστας, Γενικός Διευθυντής

Κώστας Βασιλειάδης, Διευθυντής Marketing

**Eurobank** - Βραβείο: Μάνατζερ της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**“Χτίζοντας Σχέσεις Εμπιστοσύνης”**

Εισηγητές: Κωνσταντίνα Παπαποστόλου, Αναπληρωτής Γενικός Δ/ντής, Επικεφαλής Τομέα Καταστημάτων Βορείου Ελλάδος

Φίλιππος Τσούρμας, Περιφερειακός Δ/ντής Ανατολικής Θεσσαλονίκης & Χαλκιδικής

Μίμα Καντεμίρη, Δ/ντής Υποδιεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατείας Δικτύου

**Data Communication** - Βραβείο: Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Ομάδας & Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών - Front Line

**“Developing a 360° Customer Care Approach”**

Εισηγητές: Πέτρος Κοραλής Data Communication Solutions Division Manager

Μαριλίσ Αφιώνη, HR Generalist

**Infoassist** - Βραβείο: Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**“Η Εκπαίδευση σαν δομή, έννοια και συνεχής διαδικασία / Προσέγγιση & Εργαλεία”**

Εισηγητές: Τάσος Ανδρικόπουλος, HR Manager

Σπύρος Αθανασόπουλος, Technical Support Supervisor

**Τράπεζα Πειραιώς** - Βραβείο: Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**“Η τράπεζα στα χέρια σας”**

**Πρώθηση Winbank Web Banking & Mobile Banking μέσω Tablet**

Εισηγητής: Αφροδίτη Διαμαντοπούλου, Multichannel Customer Behavior Officer

**Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:** Τον **OTE** για την ευγενική φιλοξενία και όλες τις εταιρείες για την παρουσίαση των καλών πρακτικών στην εξυπηρέτηση του πελάτη.



Ιδιοκτησία  
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών  
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης  
Διοικητική Ομάδα