****

**3η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη**

**Πέμπτη 26 Σεπτεμβρίου 2019**

**στην Εστία Επιστημών Πάτρας**

**(Αγίας Παρασκευής, 26504 Πλατάνι, Πάτρα)**

**Παρουσιάσεις από τις εταιρείες**

|  |
| --- |
| **\\pc0427\c$\Shared\ΕΙΕΠ\LOGOS_final\PRAKTIKER HELLAS\Prak_Logo_sketo without background.png** |
| **C:\2019\ΕΝΤΥΠΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ\ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ\LOGOS_final\SLEED\Sleed_logo_jpg.jpg** |

**Αναλυτικό Πρόγραμμα**

**09:00 – 09:30** Προσέλευση

**09:30 – 09:45** Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut

**09:45 – 10:30** **METRIC GLOBAL NETWORK**

**«Anywhere and Anytime» - WiFi και ιστορίες καθημερινής Εξυπηρέτησης**

Οι επιχειρήσεις μπορούν να επωφεληθούν από τα πλεονεκτήματα της προσφοράς WiFi ώστε να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και να προσφέρουν τη μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση σε όλα τα επίπεδα.

Στην παρουσίαση της Metric Global Network, θα αναλύσουμε πόσο έτοιμοι είμαστε για τη μεγάλη ζήτηση WiFi, τα grades που θα πάρει η επιχείρηση μας για το WiFi καθώς και την προτίμηση του πελάτη βάσει WiFi.

**Εισηγητής:** Βασίλειος Νικολάου, Μηχανικός Ανάπτυξης Προϊόντων & Υπηρεσιών

**10:30 – 11:15**  **YUBOTO**

**“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.

**Εισηγητές:** Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής

Χρύσα Κλεμπετσάνη, Digital Marketing Manager

**11:15 – 11:45** **Διάλειμμα καφέ**

**11:45 – 12:30** **LEAD ON BOARD INTERNATIONAL**

**“DATA DRIVEN CUSTOMER SERVICE”**

Η ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ CUSTOMER SERVICE ΜΕ ΟΠΛΟ…ΤΑ DATA

* Γιατί χρειαζόμαστε τα ποσοστά στην καθημερινότητα του CUSTOMER SERVICE;
* Γιατί οι Πελάτες ξαφνικά αναζητούν στατιστικές γύρω από μια Εξυπηρέτησή τους;
* Γιατί οι εταιρίες αναζητούν DATA DRIVEN εργαζομένους;
* Πόσο τα DATA των Πελατών έχουν απογειώσει την ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ;
* Τα DATA είναι ηγετικός ρόλος μόνο του MARKETING;
* H ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ των DATA USERS

Βιωματικές ασκήσεις γύρω από τη συλλογή πληροφοριών για κάθε ρόλο εργαζομένου στην Εξυπηρέτηση Πελατών

**Εισηγητής:** Λουκία Τσιμιτσέλη, Managing Director

**12:30 – 13:05** **ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**

**“Tailor made services and products for our clients”**

Panorama of products and services in place on the bridge:

* Anonymous products
* Epass products
* B to B policy
* Web-payment
* Website and mobile App

**Εισηγητής:** Benoit Le Bouille, Διευθύνων Σύμβουλος και Γενικός Διευθυντής

**13:05 – 13:40** **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

**13:40 – 14:40** **Γεύμα**

**14:40 – 15:25** **SLEED**

**“Digital Marketing & Πωλήσεις”**

* Εισαγωγή στο Digital Marketing.
* Η διαδικασία εισόδου μιας εταιρείας στο χώρο του Digital Marketing.
* Τρόποι και Εργαλεία προώθησης της Online παρουσίας.

**Εισηγητής:** Ευάγγελος Κοτσώνης, Co-founder

**15:25 – 16:00** **ΞΥΝ Α.Ε.**

**“Διαχείριση παραπόνων – πρωτόκολλο και δεξιότητες”**

Γιατί είναι δύσκολο να κάνουμε καλή διαχείριση παραπόνων?

Πόσες δεξιότητες χρειάζεται να έχει κάποιος για να κάνει καλή διαχείριση.

Ας δούμε μαζί το σχετικό πρωτόκολλο, ένα μικρό διαγνωστικό και ένα πίνακα στρατηγικής απόφασης για την επόμενη μέρα!

**Εισηγητής:** Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO

**16:00 – 16:05** **Κλείσιμο**

**Ευχαριστούμε θερμά τις εταιρείες**

**ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. και ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.**

**για τη χορηγία catering της εκδήλωσης.**