



## 2η Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

### Υπό την αιγίδα



ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Τετάρτη 18 Μαΐου 2016

στο Noesis (Κέντρο Διάδοσης Επιστημών & Μουσείου Τεχνολογίας)

(6ο χμ οδού Θεσσαλονίκης – Θέρμης/Τ.Θ. 60330, 57001 Θέρμη)



**YUBOTO Ltd**

Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών  
(Μικρός Οργανισμός)



**ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ Α.Ε.**

Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων  
(Οργανισμός)



**ENARTIA**

Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών  
(Μικρός Οργανισμός)



**VODAFONE**

Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών  
(Μεγάλος Οργανισμός)  
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς  
Μεγάλης Ομάδας



**ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.**

Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη  
(Οργανισμός)

Μαζί χτίζουμε γέφυρες



**COSMOTE**

Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη  
(Μεγάλος Οργανισμός)



**EUROBANK ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ  
ΙΔΙΩΤΩΝ**



**EPSILON NET**

## Αναλυτικό Πρόγραμμα

9:00 - 9:30	Προσέλευση
9:30 - 9:45	Χαιρετισμός του Προέδρου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut
9:45 - 10:00	Χαιρετισμός
10:00 - 10:35	<p><b>YUBOTO Ltd – Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)</b></p> <p><b>“Customer Experience – Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πώς τον έκανες να νοιώσει!”</b></p> <p>Το ταξίδι στο Customer Experience είναι μία πολυποίκιλη και πολυμορφική κατάσταση, που έχει ως βασικό χαρακτηριστικό το γεγονός ότι κάθε πελάτης δεν ενδιαφέρεται να αγοράσει αυτό που εσύ θέλεις να πουλήσεις, αλλά μόνο για αυτό που εκείνος έχει ανάγκη να αποκτήσει. Κατά την αλληλεπίδραση αυτή, μία “ΟΚ” εμπειρία είναι -εξ ορισμού- αυτό που κάθε πελάτης περιμένει κατά την εξυπηρέτησή του. Είναι όμως η “ΟΚ εξυπηρέτηση” αρκετή για να δημιουργήσουμε μία εξαιρετική Πελατειακή Εμπειρία;</p> <p>Μέσα σε μία σύντομη ομιλία, ο Ανδρέας Κωνσταντινίδης, επικεφαλής της Ομάδας της Χρονιάς 2015 στην Εξυπηρέτηση Πελατών, θα μιλήσει για τους τρόπους που μπορούμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας μία θετική και αξιομνημόνευτη εμπειρία. Μία εμπειρία από αυτές που εκμηδενίζουν τόσο τον ανταγωνισμό όσο και το κόστος κτήσης της - προς πώληση - υπηρεσίας ή προϊόντος. Κι αυτό, διότι είναι γνωστό πως στο τέλος οποιασδήποτε αλληλεπίδρασης, “Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πώς τον έκανες να νοιώσει!”</p> <p><b>Εισηγητής:</b> Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής</p>
10:40 - 11:15	<p><b>ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ Α.Ε. – Αντιμετώπιση Έκτακτων Καταστάσεων (Οργανισμός)</b></p> <p><b>“Σύστημα Ποιότητας &amp; Εξυπηρέτηση Πελάτη: Δύο Έννοιες Αλληλένδετες στη ΔΕΛΤΑ ”</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Κτίζοντας την Ποιότητα - Όραμα, στόχοι, διαδικασίες, συστήματα, άνθρωποι</li><li>• Food Safety</li><li>• Food Defense</li><li>• Κέντρο Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ</li><li>• Operational excellence</li></ul> <p><b>Εισηγητής:</b> Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ</p>
11:15 - 11:30	<b>Διάλειμμα καφέ</b>

11:30 - 12:05

**ENARTIA** – Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)

**“Οι Άνθρωποι μας πάνε ψηλά”**

Στην εξυπηρέτηση η ομάδα κάνει τη διαφορά. Πώς πετύχαμε υψηλό δείκτη ικανοποίησης πελάτη επενδύοντας στην κουλτούρα και τις αξίες των ομάδων μας.

**Εισηγητής:** Ειρήνη Παπαδάκη, Head of Customer Service

12:10 - 13:00

**VODAFONE** – Οργανισμός της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)

**“Η εμπειρία του πελάτη στο DNA του οργανισμού μας”**

“Στη Vodafone η άριστη εμπειρία του πελάτη είναι στο DNA μας και για αυτό εκπαιδεύουμε και κινητοποιούμε τους εργαζομένους μας, ώστε να ανταποκρίνονται στις καθημερινές ανάγκες των πελατών. Το βραβείο Οργανισμός της Χρονιάς μας βοηθάει να συνεχίσουμε να προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στους πελάτες μας”.

**Εισηγητής:** Δημήτρης Κεραστάρης, Head of Care and Tech Support

**VODAFONE** – Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας

**“Η εξυπηρέτηση του πελάτη γίνεται προσωπική υπόθεση”**

“Για μας στη Vodafone η εξυπηρέτηση των πελατών μας είναι πλέον προσωπική υπόθεση. Έτσι, όλοι οι επαγγελματίες και οι εταιρικοί πελάτες μας εξυπηρετούνται από έναν μόνο άνθρωπο, το δικό τους άνθρωπο που γνωρίζουν ονομαστικά, οτιδήποτε κι αν χρειαστούν! Γιατί στη Vodafone ακούμε τους πελάτες μας και προσφέρουμε υπηρεσίες που βελτιώνουν την καθημερινότητά τους.”

**Εισηγητής:** Θανάσης Δολματζής, Enterprise Care Manager

13:00 - 14:00

**Γεύμα**

14:00 - 14:35

**ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.** – Καινοτομία στην Εμπειρία του Πελάτη (Οργανισμός)

**«ΣΤΕΓΗ ΠΟΛΙΤΗ – ΠΕΛΑΤΗ» Γέφυρας Ρίου - Αντιρρίου**

Η ενιαιοποίηση και μετατροπή ενός κλασικού desk εξυπηρέτησης πελατών και του παρακείμενου αφιερωματικού εκθεσιακού χώρου για την κατασκευή της «Εθνικής μας Γέφυρας» σε χώρο υποδοχής **του πελάτη** (με τις συναλλακτικές και ταξιδιωτικές του ανάγκες), **ο οποίος είναι ταυτόχρονα πολίτης** (για τον οποίο προέχει η πληροφόρηση και ο διάλογος σε ατομικό ή/και ομαδικό επίπεδο).

**Εισηγητής:** Γιάννης Φρέρης, Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης

14:40 - 15:15

### **COSMOTE – Εκπαίδευση για την Εξυπηρέτηση Πελάτη (Μεγάλος Οργανισμός)**

**“Η συμβολή της εκπαίδευσης στη διαμόρφωση μοναδικής θετικής εμπειρίας πελάτη”**

- Οι 4 διαστάσεις της εκπαίδευσης στα Call Center
- Καινοτομίες στην εκπαίδευση
- Ποιοι είμαστε

**Εισηγητές:** Κωνσταντίνου Κωνσταντίνος, Υποδιευθυντής Προϊοντικής Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής

Ανδριέλος Βασίλης, Προϊστάμενος Τμήματος Προϊοντικής Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών ΟΤΕ

15:15 - 15:30

**Διάλειμμα καφέ**

15:30 - 16:05

### **EUROBANK ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΩΝ**

**“CUSTOMER SERVICE, NETWORKS TRAINING @ SUPPORT**

**Πυρήνας Συνεχούς Εξυπηρέτησης του Εσωτερικού Πελάτη”**

- Εκπαίδευση Δικτύων
- Τηλεφωνική Υποστήριξη Δικτύων
- Διαχείριση Αιτημάτων Πελατών
- Επικοινωνιακές, Προωθητικές Ενέργειες

**Εισηγητής:** Σοφία Δέδε, Customer Service, Networks Training & Support

16:10 - 16:45

### **EPSILON NET**

**“OmniChannel Customer Service”**

- Ανάπτυξη όλων των εναλλακτικών διαύλων εξυπηρέτησης και μετάβαση από Multichannel σε Omnichannel Support
- Ολοκληρωμένη Real-Time High-Class Εξυπηρέτηση, εξειδικευμένη στις ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε πελάτη
- Καινοτομίες στις διαδικασίες εξυπηρέτησης
- Υποδομές και Εργαλεία
- Τρόποι μέτρησης και αποτελέσματα

**Εισηγητής:** Μίλτος Βαφειάδης, Chief HRM Analyst

16:45 - 17:00

**Κλείσιμο**