



8η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών Αναλυτικό Πρόγραμμα

Δευτέρα, 22 Φεβρουαρίου 2016

Customer Service Champion Breakfast	<p>Παρουσίαση κ. Μάκη Θεοδώρου, Managing Director, GfK Hellas με θέμα "Retail & Shopping Present & Future Trends"</p> <p>Η παρουσίαση θα καλύψει μεταξύ άλλων τα παρακάτω βασικά σημεία:</p> <ul style="list-style-type: none">• Συνεχής αλλαγή: Η νέα πραγματικότητα για βιομηχανία και λιανεμπόριο.• Η τεχνολογία δίνει τη δύναμη στον καταναλωτή.• Οι τρεις μάχες που πρέπει να κερδίσει το λιανεμπόριο για να κερδίσει τον καταναλωτή. <p>Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών</p>
Επιμορφωτικό Εργαστήριο/ Workshop	<p>ManpowerGroup "Decrease Stress – Increase Value"</p> <ul style="list-style-type: none">• Η μάσκα του ΕΓΩ• Προσφέρω το ταλέντο μου• Από Θύμα – Δημιουργός• Ο Κύκλος του Ζορό <p>Εισηγητής: Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Practice Leader</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Γραφεία ManpowerGroup – Μεσογείων 2 – 4, Πύργος Αθηνών, Κτιριακό Συγκρότημα Β', ΤΚ 115 27, Αθήνα</p>
Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study	<p>MEDIA SATURN/MEDIA MARKT "Training in Media Saturn – ACADEMY with focus on the SALES COLLEGE"</p> <ul style="list-style-type: none">• Παρουσίαση αγοράς ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών• Παρουσίαση εταιρείας και νεας πελατοκεντρικής φιλοσοφίας• Ακαδημία και στόχοι• Βασικοί πυλώνες ακαδημίας για τους ανθρώπους της «σάλας»• Τα μαθήματα• Πρακτικές εφαρμογές• Επόμενα βήματα <p>Εισηγητής: Λάρα Κάλφα, Head of HR</p> <p>Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p>

Τρίτη, 23 Φεβρουαρίου 2016

Study Tour 10:00 – 12:00	AB Βασιλόπουλος “ To click2shop και η σημασία του instore picking στην εμπειρία του πελάτη” <ul style="list-style-type: none">• Γνωριμία με το ανακαινισμένο κατάστημα μας στην Εθνική• Παρουσίαση του click2shop και της σημασίας του in store picking• Επίσκεψη στο χώρο του picking του καταστήματος για να δούμε τις εγκαταστάσεις και να παρακολουθήσουμε έναν picker «εν ώρα δράσης» Εισηγητής: Δημήτρης Κορωναίος, Omnichannel & Digital Loyalty Manager Χώρος Διεξαγωγής: Κατάστημα AB Εθνικής (20ο χλμ. Εθν. Οδού Αθηνών - Λαμίας, ΤΚ 14565, τηλέφωνο επικοινωνίας 210-6229070/ 71)
Επιμορφωτικό Σεμινάριο 14:30 – 17:00	RESPONSE “Επιχειρηματικότητα & Εξυπηρέτηση” <p>Η επιχειρηματικότητα, σαν επαγγελματική αξία συζητείται πολύ στις μέρες μας, αλλά για τα περισσότερα στελέχη δεν είναι σαφής ο ορισμός και η σχέση με τη δική τους καθημερινότητα.</p> <p>Στόχος του εργαστηρίου:</p> <ul style="list-style-type: none">• να αποσαφηνίσουμε τα χαρακτηριστικά και την αναγκαιότητά της, ακόμα και για τα στελέχη των μεγάλων επιχειρήσεων• να συσχετίσουμε, με απτά παραδείγματα, τη συμβολή της στην παροχή ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης. Εισηγητής: Αγγελίνα Μιχαηλίδου, Γενική Διευθύντρια Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)
Study Tour 15:00 – 17:00	WIND “NEW WIND STORES: Consumer interactivity and engagement on a POS wall” <p>Ξεναγήση στο νέο, υπερασύγχρονο μοντέλο καταστήματος της WIND που ακολουθεί τις πιο νέες τάσεις στον χώρο του BRAND & RETAIL design και δίνει έμφαση:</p> <ul style="list-style-type: none">• στην τεχνολογική καινοτομία• την ψηφιακή επικοινωνία• την διαδραστικότητα• την φιλική & προσωπική εξυπηρέτηση <p>Παρουσίαση της διαδραστικής ψηφιακής οθόνης αφής (Interactive Wall) – ένα πρωτοποριακό εργαλείο ανάλυσης αναγκών του πελάτη – που αναβαθμίζει τις μεθόδους εξυπηρέτησης πελατών και προσφέρει:</p> <ul style="list-style-type: none">• Αναλυτική παρουσίαση προϊόντων & υπηρεσιών• Εύκολη και γρήγορη σύγκριση προϊόντων και υπηρεσιών• Δυνατότητα συνδυασμού προϊόντων & υπηρεσιών σε ένα πακέτο• Προσωποποιημένες λύσεις επικοινωνίας & προτάσεις αγοράς• Άμεση εκτύπωση & αποστολή με email της προσωποποιημένης λύσης στον επισκέπτη Εισηγητές: Αναστασία Μανιατοπούλου, Retail Marketing Manager Τάσος Καραμάνης, Retail Marketing Coordinator Χώρος Διεξαγωγής: Κατάστημα WIND, Κηφισίας 66B, Μαρούσι

Τετάρτη, 24 Φεβρουαρίου 2016

Study Tour	Ιστορικό Αρχείο του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς “Πολιτισμός και εταιρική κοινωνική ευθύνη: η περίπτωση του Ιστορικού Αρχείου του Πολιτιστικού Ιδρύματος Ομίλου Πειραιώς” Θεματική ξενάγηση στον χώρο και το έργο του Ιστορικού Αρχείου ΠΙΟΠ, στον τρόπο διαχείρισης ενός εξωστρεφούς πολιτιστικού οργανισμού, με έμφαση στην εξυπηρέτηση ενός εναλλακτικού πελατολογίου.
10:00 – 12:00	Εισηγητής: Ελένη Μπενέκη, Προϊσταμένη Υπηρεσίας Ιστορικού Αρχείου ΠΙΟΠ Χώρος Διεξαγωγής: Δωρίδος 2 & Λεωφόρος Ειρήνης 14, ΤΚ 177 78 Ταύρος

Επιμορφωτικό Σεμινάριο	SLEED “Οι δυνατότητες του digital marketing στοχεύοντας στις πωλήσεις” Σκοπός: Η εκπαίδευση με σκοπό την απόκτηση μιας συνολικής εικόνας σχετικά με τις δυνατότητες του digital marketing με έμφαση στις πωλήσεις Επιμέρους στόχοι <ul style="list-style-type: none">• Κάλυψη των βασικών αρχών του του digital marketing• Εξοικείωση με τα βασικά online εργαλεία• Παρουσίαση case studies για την κατανόηση της εφαρμογής σχετικών πρακτικών• Κατανόηση του τρόπου αποτίμησης της αποτελεσματικότητας των online ενεργειών
15:00 – 17:00	Εισηγητής: Στέλιος Ηλιάκης, General Manager, Slead Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)

Πέμπτη, 25 Φεβρουαρίου 2016

CEO Breakfast	Παρουσίαση κ. Δημήτρη Μαύρου, Διευθύνοντας Σύμβουλου MRB με θέμα "From promotion to relevant emotion"
8:30 – 10:30	Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών
Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study	Skroutz “Αναπτύσσοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Η εμπειρία του Skroutz” <ul style="list-style-type: none">• Ξενάγηση στο Skroutz Awesome Factory• Γνωρίστε το Skroutz (παρουσίαση προφίλ και δραστηριοτήτων)• Εξυπηρέτηση και υποστήριξη συνεργατών σε μια εταιρεία Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Εργαλεία και κανάλια επικοινωνίας.• Η γνώμη των επισκεπτών/πελατών μας και η σημασία της σωστής αντιμετώπισης τους. Μηχανισμοί & Καλές πρακτικές.
11:00 – 13:00	Εισηγητές: Μαρία Δαραδούμη, Account Manager, Τμήμα Εξυπηρέτησης Συνεργατών Skroutz Μιχάλης Μπέικος, Quality Assurance Director, Τμήμα Ποιοτικού Ελέγχου Χώρος Διεξαγωγής: Skroutz Awesome Factory , Αλέκου Παναγούλη 91, ΤΚ 142 34 Νέα Ιωνία (πάνω από το ΠΕΔΥ Ν. Ιωνίας) – Είσοδος από πλάγια, οδός Πλούτωνος

**Παρουσίαση
βέλτιστης
πρακτικής/
Case Study**

Παρουσίαση κ. Νίκου Γεωργόπουλου, MBA, CyRM, Cyber Risk Advisor Cromar Coverholder at Lloyd's με θέμα "Διαχείριση Περιστατικών Παραβίασης Πληροφοριών. Ασφάλιση Cyber Insurance"

Η ασφάλεια των πληροφοριών αποτελεί ευθύνη του Διευθύνοντος Συμβούλου και των Ανώτατων Στελεχών.

Σύμφωνα με έρευνα των Lloyd's το κόστος των κυβερνοεπιθέσεων που θα δεχθούν επιχειρήσεις και οργανισμοί την επόμενη δεκαετία (2015-2025) ανέρχεται σε 1.06 δισ. δολ. του εκτιμώμενου ΑΕΠ της Ελλάδας.

Περιστατικά απώλειας δεδομένων και ή μη σωστή διαχειρισή τους μπορούν να καταστρέψουν την εταιρική φήμη και επιπλέον να δημιουργήσουν απρογραμματίστες άμεσες και έμμεσες δαπάνες, οι οποίες μπορούν να έχουν αρνητική επίπτωση στη ρευστότητα και τις ταμειακές ροές της εταιρίας.

Η νέα Ευρωπαϊκή νομοθεσία προβλέπει ενημέρωση των αρμόδιων αρχών εντός 72 ωρών σε περίπτωση περιστατικών παραβίασης συστημάτων και απώλειας προσωπικών δεδομένων και πρόστιμα που τα οποία ανέρχονται σε 4% επί του ετήσιου τζίρου της εταιρίας ή 20εκ. ευρώ όποιο από τα δύο είναι μεγαλύτερο.

Η ασφάλιση Cyber Insurance αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο αντιστάθμισης κινδύνου η οποία δίνει εκτός από τις χρηματικές αποζημιώσεις, πρόσβαση σε ομάδες ειδικών (δικηγόροι, επικοινωνιολόγοι, forensics investigators κλπ.) οι οποίες έχουν αντιμετωπίσει πλήθος περιστατικών μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τα περιστατικά παραβίασης, να περιορίσουν τις χρηματοοικονομικές επιπτώσεις τους και να προστατεύσουν την εταιρική φήμη.

15:00 – 17:00

Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)

Παρασκευή, 26 Φεβρουαρίου 2016

Study Tour

Ελληνικά Ταχυδρομεία | "Παραγωγική διαδικασία ΕΛΤΑ"

- Ξενάγηση στο σύγχρονο αυτοματοποιημένο Κέντρο Διαλογής Αττικής των ΕΛΤΑ
- Περιγραφή διαδικασιών παραγωγής επιστολικού και υβριδικού ταχυδρομείου
- Παρουσίαση διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛΤΑ

10:00 – 12:00

Εισηγητές: Κατερίνα Σηφάκη, Μηχανικός Παραγωγής – Τομεάρχης τεχνολογικής υποστήριξης Διεύθυνσης Κέντρων Διαλογής
Αθανασία Κοσμά, Υπεύθυνη Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών ΕΛΤΑ

Χώρος Διεξαγωγής: Κέντρο Διαλογής ΕΛ.ΤΑ – Λεύκης 128, Κρουονέρι, ΤΚ 145 68

**Επιμορφωτικό
Εργαστήρι/
Workshop**

PRC Group – The Management House S.A. | "Behavioural Styles | Communication & Influence"

Το Στυλ Συμπεριφοράς που έχει διαμορφώσει ο κάθε άνθρωπος περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο αντιδρά σε συγκεκριμένα θέματα, θέτει προτεραιότητες και σχετίζεται με τους συνανθρώπους του, στην κοινωνική και επαγγελματική του ζωή.

Το Στυλ Συμπεριφοράς έχει τεράστια επίδραση στην επικοινωνία, στην προσωπική απόδοση, στις επαγγελματικές επαφές και κυρίως στην ανάπτυξη αποδοτικών σχέσεων με πελάτες.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοήσουμε τα μοντέλα που διαμορφώνουν τις ιδιαιτερότητες της συμπεριφοράς ώστε:

- να συνειδητοποιήσουμε την επίδραση που έχει το δικό μας στυλ συμπεριφοράς στις

- σχέσεις μας με τους άλλους
- να κατανοήσουμε τις διαφορές μεταξύ των στυλ συμπεριφοράς
- να εξασκηθούμε σε κινήσεις προσαρμογής του δικού μας στυλ και να επικοινωνούμε αποτελεσματικότερα επιτυγχάνοντας τους στόχους μας

Outline παρουσίασης

- Προσδιορισμός ατομικού προφίλ
- Ανάλυση των βασικών χαρακτηριστικών του κάθε στυλ
- Τεχνικές επικοινωνίας και επιρροής



12:00 – 14:00

Εισηγητής: Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant

Χώρος Διεξαγωγής: Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)

Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study

Ξενοδοχείο Grande Bretagne | “Το Ψηφιακό Marketing & τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης στον Ξενοδοχειακό Κλάδο. DIGITAL MARKETING & SOCIAL MEDIA APPROACH in the HOTEL BUSINESS”

- Γενικές πληροφορίες για τα ξενοδοχεία και τα Brands της Starwood Hotels & Resorts
- Πρόγραμμα επιβράβευσης και συνεργασιών
- Το Food & Beverage στον ψηφιακό κόσμο (Case Study of a past Promo of GB-KG)
- Εμπειρίες μέσα από τα κινητά τηλέφωνα
- Η εποχή του ψηφιακού μάρκετινγκ και τα trends του 2016
- Κοινωνικά δίκτυα στα ξενοδοχεία

15:00 – 17:00

Εισηγητές: Πάυλος Φωσκολάκης, Digital Field Marketing Manager
Χριστίνα Ματσάκη, HR Development Manager

Χώρος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο King George, Βασιλέως Γεωργίου Α' 3, Πλατεία Συντάγματος, Αθήνα, ΤΚ 105 64

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά:

Τις **Αττικές Διαδρομές** για την ευγενική φιλοξενία εκδηλώσεων.

Τις εταιρείες και τους εισηγητές για τη διοργάνωση εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων καθώς και για την ευγενική φιλοξενία.