



Ο

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο OTEAcademy

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications και το Marketing Week, διοργανώνει το 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών, την Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, στο Αμφιθέατρο της OTEAcademy στο Μαρούσι.

Με τον πελάτη- άνθρωπο να εξελίσσεται σε βασικό stakeholder για όλες τις επιχειρήσεις σήμερα, το συνέδριο θα εστιάσει στην ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service.

Στο πλαίσιο αυτό, θα διερευνήσει και θα παρουσιάσει τις σημαντικότερες τάσεις που επηρεάζουν σήμερα την ελληνική και τη διεθνή αγορά στον χώρο του customer service και του customer experience, τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα στελέχη προκειμένου να αναβαθμίσουν την εξυπηρέτηση πελάτη και καλές πρακτικές από εταιρείες του χώρου, που θα δώσουν έμπνευση και τροφή για σκέψη στους συμμετέχοντες.

Βασική Θεματολογία

Το 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών θα φιλοξενήσει διακεκριμένους έλληνες και διεθνείς ομιλητές, οι οποίοι θα προσφέρουν γνώση και έμπνευση σε επιχειρήσεις και στελέχη, συνδυάζοντας την ανθρωποκεντρική προσέγγιση του customer service με τις τεχνικές και τα εργαλεία που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες.

Στο πλαίσιο του συνεδρίου θα αναλυθούν τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν σήμερα τα στελέχη customer service, σχετικά με την εξυπηρέτηση πελάτη και το customer experience, όπως:

1. 360o Customer service.
2. Νέες τάσεις και τεχνολογίες.
3. Re-Humanizing Customer Service.
4. Τα social media ως κανάλι εξυπηρέτησης πελάτη.
5. Εμπειρία πελάτη σε offline και online περιβάλλον.
6. Το Internet of Things και οι δυνατότητες που προσφέρει.
7. Ο ρόλος των aesthetics στο merchandising.
8. Η ενσωμάτωση του Mobile στο customer service και το customer experience.
9. Το κοινό των millennials και οι προκλήσεις που δημιουργούν για το customer service
10. Η σημασία του omni-channel.
11. Η άνοδος του self service support.



ΟΜΙΛΗΤΕΣ



KEYNOTE PRESENTATION

Chris Daffy, Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων σε θέματα Customer Loyalty Management
«**Making the Transition from Customer First to People First**»

Ένας από τους πιο αναγνωρισμένους Ευρωπαίους μελετητές που ειδικεύεται στο Customer Loyalty Management και από τους πιο έμπειρους επαγγελματίες σε έργα Εξυπηρέτησης και Εμπειρίας Πελάτη, θα εξηγήσει πώς η προσέγγιση «People First» έχει εφαρμοστεί με επιτυχία από πολλές επιχειρήσεις-πελάτες του σε όλον τον κόσμο και πώς τις έχει βοηθήσει να επιτύχουν υψηλή Πιστότητα Πελατών και Ανάπτυξη.



INSPIRATIONAL PRESENTATION

Ντíμης Μιχαηλίδης, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος
«**Καινοτομία δια βίου: Τι σημαίνει για την εξυπηρέτηση πελατών και για εμάς**»

Η παρουσίαση θα εστιαστεί στη συνεχή καινοτομία, κίνηση και αλλαγή που απαιτεί η σύγχρονη εξυπηρέτηση πελατών σε οργανισμούς αλλά και σε εμάς ατομικά. Θα συμπεριλάβει και μια μικρή δόση ... μαγείας!



MOTIVATIONAL PRESENTATION

Γιάννης Χατζήμπεης, Παραολυμπιακός Αθλητής και Πρωταθλητής Τριάθλου, Ιδρυτής Giveandfund.com
«**16.768 χεριές για την επίτευξη ενός στόχου**»

Ο πρώτος Έλληνας αθλητής με αναπηρία που τόλμησε να κολυπήσει 26 χλμ, στην ανοιχτή θάλασσα, (διάπλους Τωρωναίου Κόλπου, Χαλκιδική), να συμμετάσχει και να ολοκληρώσει το 2014 τον μαραθώνιο Τριάθλου Ironman, (3,86 χλμ κολύμπι, 180 χλμ ποδηλασία και 42,2 χλμ τρέξιμο/μαραθώνιος) μέσα

από μία γλαφυρή παρουσίαση θα διηγηθεί πώς κατάφερε να υπερκεράσει δυσκολίες και ιδεοληψίες, να ισορροπήσει ανάμεσα στην αθλητική, επαγγελματική και οικογενειακή του ζωή. Με την παρουσίασή του θα μας «ταξιδέψει» σε μία συναρπαστική προσπάθεια και ιδιαίτερη «στάση» ζωής.



RESEARCH

Γιώργος Πανηγυράκης, Καθηγητής, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών
«**From Market Place to Market Space: Holistic Experiential Customer Service. Mind the Black Hole**»

Θα παρουσιάσει καινοτόμο έρευνα που πραγματοποιεί το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών στον χώρο του Experiential Customer Service στις επτά κυριότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό την αναγνώριση των σημαντικότερων μεταβλητών στην εξυπηρέτηση πελατών, λαμβάνοντας υπόψη μία συνειδητή κατανάλωση που αναμένεται σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον που έχει τα χαρακτηριστικά μίας μαύρης τρύπας.

INTEGRATING DIGITAL IN CUSTOMER EXPERIENCE



Σωτήρης Αλεξόπουλος, Head of Operations, Warply
«How beacons and mobile devices enhance in-store customer experience»

Η παρουσίαση θα έχει βασικό άξονα την επιρροή του mobile στην εμπειρία μέσα in-store και θα γίνει και αναφορά σε νέα trends και τεχνολογίες που επηρεάζουν το customer service.



Αντώνης Αργυρός, Serial entrepreneur- Shusa, liateR, Co-founder, Sportmania
«Creating the customer experience of the future»

Η παρουσίαση θα εστιάσει στις παρακάτω θεματικές:

- Η εμπειρία που έχει κάποιος σήμερα όταν επισκέπτεται ένα κατάστημα είναι περίπου η ίδια με πριν έναν αιώνα, και αυτό είναι κάτι που αλλάζει τώρα.
- Η ανάγκη των brands να δημιουργήσουν την αγοραστική εμπειρία για τους millennials (πιο engaging, πιο προσωπική, πιο tech, omnichannel).
- Παραδείγματα/Cases (videos, φωτογραφίες από installations σε ολόκληρο τον κόσμο).
- Teaser για τα επόμενο 5-10 χρόνια- τι έπεται. (Ολογράμματα, Internet of Things, HCI, κ.λπ.).



DIGITAL ETHICS

Άννα Ζαρκάδα, Επ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ
«Μπορώ αλλά Πρέπει:»

Μετά από μια σύντομη παρουσίαση των συστημάτων και πλαισίων αξιολόγησης της ηθικής των επιχειρήσεων η παρουσίαση θα εστιάσει στα όρια στη χρήση της τεχνολογίας (π.χ. omni channel, self-service, social media, mobile marketing κλπ) και στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην εφαρμογή τεχνολογιών αιχμής (state of the art) στους τομείς της έρευνας αγοράς, των προσωπικών πωλήσεων και της διαχείρισης παραπόνων.



360° CLOSING PRESENTATION

Δρ. Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd

Με πάνω από 30 χρόνια εργασιακή εμπειρία, προσφέρει μία μοναδική ανθρωποκεντρική & βιωματική προσέγγιση στην εκπαίδευση, ενδυνάμωση και εμφύχωση στελεχών επιχειρήσεων. Στο συνέδριο θα πραγματοποιήσει μία 360ο σύνοψη των σημαντικότερων συμπερασμάτων από τις ομιλίες.



360ο Digital Customer Experience analysis

Το πάνελ θα πραγματοποιήσει 360ο αξιολόγηση του περιβάλλοντος επιλεγμένων ecommerce sites και websites, μέσα από τρία διαφορετικά πρίσματα, της Εμπειρίας Χρήστη, του Σχεδιασμού και της Σημειολογίας, με σκοπό να διερευνήσει το Customer Experience που προσφέρουν.

Συμμετέχουν:



Φώτης Αντωνόπουλος, GRECA, Oliveshop.com/ Pricetracker.gr



Άννα Ζαρκάδα, Επ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ



Γρηγόρης Παπαδόπουλος, Creative Director, Atcom



Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο OTEAcademy



www.customerserviceconference.gr

Agenda



08:15-09:00	Προσέλευση - Εγγραφές
09:00-09:30	Εισαγωγή - Χαιρετισμοί
09:30- 10:15 Keynote presentation	Chris Daffy , Συγγραφέας και Σύμβουλος Επιχειρήσεων, Customer Loyalty Management «Making the Transition from Customer First to People First» Ο Chris Daffy, ένας από τους πιο έμπειρους επαγγελματίες σε έργα εξυπηρέτησης και εμπειρίας πελάτη, θα εξηγήσει πώς η προσέγγιση "People First" έχει εφαρμοστεί με επιτυχία από πολλές επιχειρήσεις-πελάτες του σε όλον τον κόσμο και πώς τις έχει βοηθήσει να επιτύχουν υψηλή Πιστότητα Πελατών και Ανάπτυξη, προσφέροντας την καλύτερη Εμπειρία Πελάτη σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους στον ίδιο κλάδο.
10:15- 10:30 Q&A Session	Ο Chris Daffy απαντά σε ερωτήσεις του κοινού
10:30- 11:15	Δημήτρης Μαύρος , Διευθύνων Σύμβουλος, MRB Theme to be announced
11:15- 11:30 Q&A Session	Ο Δημήτρης Μαύρος απαντά σε ερωτήσεις του κοινού
11:30- 12:00	Coffee Break
12:00- 12:30 Ερεύνα Ο.Π.Α.	Γιώργος Πανηγυράκης , Καθηγητής ΟΠΑ «From Market Place to Market Space: Holistic Experiential Customer Service. Mind the Black Hole» Θα παρουσιάσει καινοτόμο έρευνα που πραγματοποιεί το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών στον χώρο του Experiential Customer Service στις επτά κυριότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό την αναγνώριση των σημαντικότερων μεταβλητών στην εξυπηρέτηση πελατών, λαμβάνοντας υπόψη μία συνειδητή κατανάλωση που αναμένεται σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον που έχει τα χαρακτηριστικά μίας μαύρης τρύπας.
12:30- 12:40 Q&A Session	Ο Γιώργος Πανηγυράκης απαντά σε ερωτήσεις του κοινού
12:40- 13:10 Motivational Presentation	Γιάννης Χατζήμπεης , Paralympian, Ironman, Founder GiveandFund.com «16.768 χεριές για την επίτευξη ενός στόχου» Ο Γιάννης Χατζήμπεης, ο πρώτος Έλληνας αθλητής με αναπηρία που τόλμησε να κολυπήσει 26 χλμ, στην ανοιχτή θάλασσα (διάπλους Τορωναίου Κόλπου, Χαλκιδική), να συμμετάσχει και να ολοκληρώσει το 2014 τον μαραθώνιο Τριάθλου Ironman, (3,86 χλμ κολύμπι, 180 χλμ ποδηλασία και 42,2 χλμ τρέξιμο/μαραθώνιος) μέσα από μία γλαφυρή παρουσίαση θα διηγηθεί πώς κατάφερε να υπερκεράσει δυσκολίες και ιδεοληψίες, να ισορροπήσει ανάμεσα στην αθλητική, επαγγελματική και οικογενειακή του ζωή. Με την παρουσίαση του θα μας «ταξιδέψει» σε μία συναρπαστική προσπάθεια και ιδιαίτερη «στάση» ζωής.
13:10- 13:20 Q&A Session	Ο Γιάννης Χατζήμπεης απαντά σε ερωτήσεις του κοινού
13:20- 13:50	Άννα Ζαρκάδα , Επίκουρη Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ «Μπορώ αλλά Πρέπει:» Μετά από μια σύντομη παρουσίαση των συστημάτων και πλαισίων αξιολόγησης της ηθικής των επιχειρήσεων (business ethics frameworks) θα συζητήσουμε τα όρια στη χρήση της τεχνολογίας (π.χ. omni channel, self-service, social media, mobile marketing κλπ) που καλούνται να θέσουν άτομα, οργανισμοί και κοινωνίες. Θα μας απασχολήσει ιδιαίτερα η λήψη αποφάσεων που αφορούν στην εφαρμογή τεχνολογιών αιχμής (state of the art) στους τομείς της έρευνας αγοράς, των προσωπικών πωλήσεων και της διαχείρισης παραπόνων.
13:50- 14:00 Q&A Session	Η Άννα Ζαρκάδα απαντά σε ερωτήσεις του κοινού
14:00- 15:00	Lunch Break



<p>15:00-15:30 Inspirational Presentation</p>	<p>Ντίνης Μιχαηλίδης, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος «Καινοτομία δια βίου: Τι σημαίνει για την εξυπηρέτηση πελατών και για εμάς» Η παρουσίαση θα εστιαστεί στη συνεχή καινοτομία, κίνηση και αλλαγή που απαιτεί η σύγχρονη εξυπηρέτηση πελατών σε οργανισμούς αλλά και σε εμάς ατομικά. Θα συμπεριλάβει και μια μικρή δόση ... μαγείας!</p>
<p>15:30-15:40 Q&A Session</p>	<p>Ο Ντίνης Μιχαηλίδης απαντά σε ερωτήσεις του κοινού</p>
<p>15:40-16:10</p>	<p>Σωτήρης Αλεξόπουλος, Head of Operations, Warply «How beacons and mobile devices enhance in-store customer experience» Η παρουσίαση θα έχει βασικό άξονα την επιρροή του mobile στην εμπειρία in-store και θα γίνει και αναφορά σε νέα trends και τεχνολογίες που επηρεάζουν το customer service, με έμφαση στα beacons.</p>
<p>16:10-16:20 Q&A Session</p>	<p>Ο Σωτήρης Αλεξόπουλος απαντά σε ερωτήσεις του κοινού</p>
<p>16:20-16:50</p>	<p>Αντώνης Αργυρός, Serial entrepreneur- Shusa, liateR , Co-founder, Sportmania «Creating the customer experience of the future» Η παρουσίαση θα εστιάσει στις παρακάτω θεματικές: Η εμπειρία που έχει κάποιος σήμερα όταν επισκέπτεται ένα κατάστημα είναι περίπου η ίδια με πριν έναν αιώνα, και αυτό είναι κάτι που αλλάζει τώρα. Η ανάγκη των brands να δημιουργήσουν την αγοραστική εμπειρία για τους millennials (πιο engaging, πιο προσωπική, πιο tech, omnichannel). Παραδείγματα/Cases (videos, φωτογραφίες από installations σε ολόκληρο τον κόσμο). Teaser για τα επόμενο 5- 10 χρόνια- τι έπεται. (Ολογράμματα, Internet of Things, HCI, κ.λπ.)</p>
<p>16:50-17:00 Q&A Session</p>	<p>Ο Αντώνης Αργυρός απαντά σε ερωτήσεις του κοινού</p>
<p>17:00-17:15 Συζήτηση Panel</p>	<p>360o Digital Customer Experience analysis Το πάνελ θα πραγματοποιήσει 360ο αξιολόγηση του περιβάλλοντος επιλεγμένων ecommerce sites και websites, μέσα από τρία διαφορετικά πρίσματα, της Εμπειρίας Χρήστη, του Σχεδιασμού και της Σημειολογίας, με σκοπό να διερευνήσει το Customer Experience που προσφέρουν.</p> <p>Συμμετέχουν: Φώτης Αντωνόπουλος, GRECA, Oliveshop.com/Pricetracker.gr Άννα Ζαρκάδα, Επ. Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΟΠΑ Γρηγόρης Παπαδόπουλος, Creative Director, Atcom</p>
<p>17:15-17:30 360° Closing presentation</p>	<p>Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd Σύνοψη των σημαντικότερων συμπερασμάτων που προέκυψαν από τις ομιλίες του συνεδρίου</p>
<p>17:30-17:45</p>	<p>Κλείσιμο εργασιών συνεδρίου</p>



11



Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Τετάρτη 6 Ιουλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy



www.customerserviceconference.gr

Δήλωση Συμμετοχής Επιστρέψτε τη φόρμα συμπληρωμένη στο fax 2 10 66 1 7778

Αξία Συμμετοχής

ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- 1 συμμετοχή: 250€
- 3 συμμετοχές (2+1 δωρεάν): 500€
- 5 συμμετοχές (3+2 δωρεάν): 750€
- 10 συμμετοχές (5+5 δωρεάν): 1250€

ΜΗ ΜΕΛΗ ΕΙΕΠ

- 1 συμμετοχή: 280€
- 3 συμμετοχές (2+1 δωρεάν): 560€
- 5 συμμετοχές (3+2 δωρεάν): 840€
- 10 συμμετοχές (5+5 δωρεάν): 1400€

Οι τιμές επιβαρύνονται με ΦΠΑ 24%

Στοιχεία Συμμετεχόντων

1. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:

E-MAIL.....

2. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:

E-MAIL.....

3. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:

E-MAIL.....

4. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:

E-MAIL.....

5. ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΘΕΣΗ:

E-MAIL.....

Σημείωση: σε περίπτωση περισσότερων συμμετοχών, μπορείτε να συμπληρώσετε τα υπόλοιπα ονόματα σε ξεχωριστή σελίδα.

Μετά το πέρας του συνεδρίου λαμβάνετε πιστοποιητικό παρακολούθησης σε pdf στις παραπάνω ηλεκτρονικές διευθύνσεις

ΝΑΙ, επιθυμώ αυτόματη διεργασία κατά τη διάρκεια του συνεδρίου

Στοιχεία Εταιρείας

ΕΤΑΙΡΕΙΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:ΠΕΡΙΟΧΗ:Τ.Κ.:

ΤΗΛ: FAX:

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ:.....

ΑΦΜ: ΔΟΥ:

Παρακαλώ συμπληρώστε τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις για την έκδοση και αποστολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, κατόπιν συνεννόησης με το λογιστήριο σας.

Email εντολέα:.....@..... Email λογιστηρίου:.....@.....

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:..... ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Τρόπος Πληρωμής

1. Κατάθεση στους κάτωθι τραπεζικούς λογαριασμούς (Εμφανίζεται δικαιούχος ΜΠΟΥΣΙΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΕΠΕ):

- EUROBANK: 0026-0053-74-0200 168594 ALPHA: 184.00.2320.00 1039
- ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5036-0 18 110-4 18 ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: 178-470-437- 12

Παρακαλούμε, να αναφέρετε την επωνυμία της εταιρείας σας καθώς και τον τίτλο του συνεδρίου.

2. Χρέωση πιστωτικής κάρτας:

- VISA AMERICAN EXPRESS MASTERCARD MAESTRO ΠΟΣΟ: €

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ: / / / ΗΜΕΡΟΜ. ΛΗΞΗΣ: /

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

Οι συμμετοχές πρέπει να προπληρωθούν.

- Τυχόν ακυρώσεις συμμετοχών πρέπει να γνωστοποιηθούν εγγράφως ως τις 29/06/2016, ειδάλως θα τιμολογηθεί το 50% του κόστους συμμετοχής.
- Σε περίπτωση μη προσέλευσης χωρίς έγγραφη ενημέρωση μέχρι τις 05/07/2016, θα τιμολογηθεί το 100% του κόστους συμμετοχής.
- Με τη συμπλήρωση της παρούσας αίτησης η συμμετοχή σας θεωρείται έγκυρη και σε περίπτωση μη έγγραφης ακύρωσης σύμφωνα με τους όρους που αναγράφονται παραπάνω θα τιμολογηθεί το 100% του κόστους συμμετοχής.

Με τη συνεργασία της

boussias | communications

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: Βασίλης Κουτσαβλής, τηλ. 2 10 66 17 777 (εσωτ. 129), e-mail: vkoutsavlis@boussias.com