

## Αναλυτικό Πρόγραμμα

Τρίτη, 25 Φεβρουαρίου 2020

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</b></p> | <p><b>Insurancemarket.gr</b>   "How we simplified 3 + 1 Customer and Society pains achieving better response rate, higher nps and increased sales"</p> <p>Στην παρουσίαση θα αναλυθεί η μεθοδολογία εύρεσης και συλλογής customer pain και ο τρόπος επίλυσης τους. Παράλληλα θα παρουσιαστούν τα 3 + 1 μεγαλύτερα pains που επιλύσαν τα τελευταία 2 χρόνια χρησιμοποιώντας την τεχνολογία αλλά και τους ανθρώπους τους τα οποία τους επέφεραν άμεσα αποτελέσματα στα βασικά KPI's τους.</p> <p><b>Εισηγητές:</b> Χρήστος Συμεωνάκης, Director, Customer Experience<br/>Στέφανος Φαλκονάκης, Director, Marketing &amp; Digital</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Insurancemarket.gr, στην "Arena", Ευριπίδου 31-33, 4<sup>ος</sup> όροφος, ΤΚ 105 54</p>  |
| <p><b>11:00 – 13:00</b></p>                              |  |
| <p><b>Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study</b></p> | <p><b>KALLICHORON ART BOUTIQUE HOTEL</b>   "Kallichoron Art Boutique Hotel: Exploring the core values of personalized customer service"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι προσωποποιημένες υπηρεσίες ως βάση για την ικανοποίηση των επισκεπτών.</li> <li>• Εταιρική κουλτούρα.</li> </ul> <p>Νέες τάσεις στον Τουρισμό και εξυπηρέτηση πελατών:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainable Travelling</li> <li>• Προσέγγιση νέων τάσεων vs. εταιρική κουλτούρα της επιχείρησης</li> <li>• Green travellers</li> </ul> <p><b>Εισηγήτριες:</b> Μαρία Μαυρουδή, General Manager<br/>Καρολίνα Αλκαλάι, Hotel Manager</p> <p><b>Χώρος Διεξαγωγής:</b> Κτίριο Αττικών Διαδρομών, Παιανία, 41,9χλμ. Αττικής Οδού, ΤΚ 190 02 (Κέντρο Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού – έξοδος 18)</p> |
| <p><b>15:00 – 17:00</b></p>                              |  |

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 τους φιλοξενία.