



Customer Service Open Days

Αναλυτικό Πρόγραμμα 11 – 14 Μαρτίου 2024

Δευτέρα, 11 Μαρτίου 2024

Επιμορφωτικό
Σεμινάριο

Synergetic O.E. | "Digital Acceleration: Μία εναλλακτική προσέγγιση στο Digital Transformation"

- Τι σημαίνει "digital acceleration", πώς διαφέρει από το digital transformation και ποια τα πλεονεκτήματά του για τις επιχειρήσεις
- Τα θεμελιώδη στοιχεία του Digital Acceleration και πώς μία επιχείρηση μπορεί να "επιταχύνει" την αποδοτικότητά της με ασφάλεια
- Πώς μετράμε την απόδοση του Digital Acceleration και πώς αποφεύγουμε τα πιο συνήθη λάθη σε αυτό
- Case studies εταιρειών που εφάρμοσαν τεχνικές Acceleration αντί για ριζικό Transformation

10:00 – 11:00 Εισηγητής: Στέφανος Πρόκος, Co-Managing Partner

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us

Τρίτη, 12 Μαρτίου 2024

Παρουσίαση
βέλτιστης
πρακτικής/
Case Study

Four Seasons Astir Palace | "Δημιουργώντας Εμπειρίες Εργαζομένων"

- Υλοποίηση Αποτελεσματικών Πρωτοβουλιών: Μέθοδοι και παραδείγματα για την υπολοποίηση εμπειριών των εργαζομένων, προγραμμάτων αναγνώρισης και ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη.
- Σχεδιάζοντας την Κουλτούρα μας και ένα περιβάλλον ευημερίας: Ανακαλύψτε πώς να δίνετε προτεραιότητα στην ευημερία των υπαλλήλων.

10:00 – 11:30 Εισηγητές: Μυρτώ Κουτσοπούλου, Assistant Learning & Development Manager
Θεανώ Μαμάη, Assistant Director of People & Culture

Χώρος διεξαγωγής: OTEAcademy Πέλικα & Σπάρτης 1, 15122, Μαρούσι



Customer Service Open Days

Επιμορφωτικό
Εργαστήρι /
Workshop

Κοιν.Σ.Επ. Black Light | "Εξυπηρέτηση ατόμων με οπτική αναπηρία"

- Καλές πρακτικές για τον βέλτιστο τρόπο εξυπηρέτησης τυφλών πελατών σε φυσικό κατάστημα.
- Πώς μπορώ να εντάξω άτομα με οπτική αναπηρία στο εργατικό δυναμικό της επιχείρησής μου.

12:00 – 13:30 Εισηγητής: Χρυσέλλα Λαγαρία, Γενική Διευθύντρια

Χώρος διεξαγωγής: OTEAcademy Πέλικα & Σπάρτης 1, 15122, Μαρούσι

Επιμορφωτικό
Σεμινάριο /
Live
Accessibility
Audit Demo
πάνω σε
πραγματικό
website

theUXProdigy | "Καλύτερη εξυπηρέτηση στον ψηφιακό κόσμο: Η σημασία της Ψηφιακής Προσβασιμότητας και τα οφέλη για τις επιχειρήσεις"

Ψηφιακή προσβασιμότητα:

- Τι αφορά και σε ποιους απευθύνεται (ενδεικτικά στοιχεία, μέγεθος της αγοράς)
- Τα οφέλη σε επιχειρηματικό και τεχνικό επίπεδο
- Το μεγάλο ορόσημο που έρχεται σε 1.5 έτος
- Προβλήματα ψηφιακής προσβασιμότητας και πώς διορθώνονται: Live Demo πάνω σε πραγματικό website.

15:00 – 16:00 Εισηγητής: Παναγιώτης Ζαχαριάς, Ιδρυτής & Επικεφαλής Ερευνητής της Εμπειρίας Χρήστη
Γιάννης Τζωρτζόπουλος, Web Accessibility Specialist

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us

Τετάρτη, 13 Μαρτίου 2024

Παρουσίαση
βέλτιστης
πρακτικής/
Case Study

IKEA | "A customers' omnichannel IKEA journey"

A customers journey from home to home in the Phygital era.

12:00 – 13:00 Εισηγητής: Χρυσάννα Παππά, Customers Insight Manager
Καρολίνα Μιζάν – Digital Marketing Executive

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us



Customer Service Open Days

Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/
Case Study

TTEC HELLAS | "How to manage and deliver excellence in 16 languages & 26 nationalities"

Παρουσίαση και πρακτικές οργάνωσης, διαχείρισης και ανάπτυξης ενός οργανισμού και των ανθρώπων του, ώστε να μπορέσει να παραδώσει άριστα αποτελέσματα στην εμπειρία των πελατών του προσαρμοσμένος σε διαφορετικές γλώσσες, εθνικότητες και διαρκή ανάπτυξη.

15:00 – 16:00 Εισηγητής: Πάλλη Ρωμαλέα (Ρομίνια), Country Director

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us

Πέμπτη, 14 Μαρτίου 2024

Customer Service Managers' Breakfast

Παρουσίαση κ. Πάνου Δημάκη, Συγγραφέα – Μεταφραστή με θέμα:
"Μαθαίνω πώς να μαθαίνω"

08:30 – 10:30

Χώρος διεξαγωγής: Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

Επιμορφωτικό Σεμινάριο / Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/
Case Study

Teleperformance Greece | "Year Million, Contact Center of the Future"

- Πώς θα είναι τα Contact Centers του μέλλοντος;
- Δομή, τεχνολογίες, διαχείριση εργατικού δυναμικού, χρήση Artificial Intelligence.
- VR/AR.

13:00 – 14:00 Εισηγητής: Οδυσσέας Χριστοφορίδης, Chief Transformation Officer

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us



Customer Service **Open Days**

Επιμορφωτικό
Σεμινάριο /

Παρουσίαση
βέλτιστης
πρακτικής/
Case Study

Μεσόγεια Εκπαιδευτική – Κέντρο Δια Βίου Μάθησης | "Ο άνθρωπος κάνει τη διαφορά στην εξυπηρέτηση"

- Η εξυπηρέτηση: συναίσθημα ή εμπειρία;
- Η παράμετρος της ενεργητικής ακρόασης
- Η αξία της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εξυπηρέτηση
- Η ευελιξία και η δυνατότητα προσαρμογής στις συνθήκες του πελάτη ως ικανή και αναγκαία συνθήκη για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση

15:00 – 16:00 Εισηγητής: Μαρίνα Καρδαμίτση, Σύμβουλος Εκπαίδευσης

Η παρουσίαση θα πραγματοποιηθεί διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας zoom.us

ΧΟΡΗΓΟΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

