

Συνέδριο | Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ

Συνολικά παρουσιάστηκαν 27 case studies εταιρειών, διάρκειας 8 λεπτών το κάθε ένα, τα οποία αποτέλεσαν έμπνευση και αφορμή για διάλογο μεταξύ των παρευρισκομένων.

Την έναρξη του συνεδρίου κήρυξε ο Πρόεδρος του ΕΙΕΠ, κ. Frank Thibaut και στο ρόλο του συντονιστή ήταν ο κ. Δημήτρης Κορδεράς, Head of Marketing Week Business Unit/ Διευθυντής Σύνταξης Marketing Week & Daily Fax.

Η μεγάλη επιτυχία και της φετινής διοργάνωσης ανέδειξε την ανάγκη της αγοράς να γνωρίσει ουσιαστικά τα μυστικά της Εξυπηρέτησης του Πελάτη, μέσα από τη μελέτη επιτυχημένων πρακτικών και όχι μέσα από θεωρητικές προσεγγίσεις. Αυτό ακριβώς αποτελεί και τη μοναδικότητα του συνεδρίου.



Αμφιθέατρο ΟΤΕAcademy



Δημήτρης Κορδεράς, Head of Marketing Week Business Unit/ Διευθυντής Σύνταξης Marketing Week & Daily Fax

Για δεύτερη συνεχή χρονιά, το Marketing Week σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) παρουσίασε, τη Δευτέρα 25 Απριλίου 2016, το συνέδριο Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών, στο οποίο συγκεντρώνονται και παρουσιάζονται κορυφαία case studies επιχειρήσεων, με σκοπό να αποτυπωθεί η δυναμική του customer service στην πράξη.

Περιεχόμενα

- Συνέδριο | Καλές Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελατών σελ. 1
- Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη σελ. 3
- 2η Ημερίδα στην Εξυπηρέτηση Πελάτη στη Θεσσαλονίκη σελ. 7
- Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες σελ. 9
- Τακτική Γενική Συνέλευση σελ. 12
- 11ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής ΕΙΕΠ σελ. 13

Ομιλητές Συνεδρίου



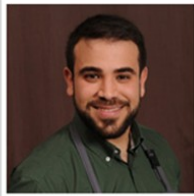
«Listen with new ears»
Αιμιλία Τσακίρη, Business Development, Koofly.com



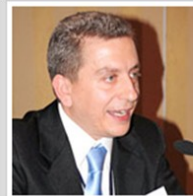
«Small things, big impact!»
Βασίλης Βασιλειάδης, OTEAcademy



«Listen to your customers' voice through Social Media Analytics»
Άννα Κασιμάτη, Managing Director, isMOOD



«Αυθεντικές Εμπειρίες Φιλοξενίας»
Αλέξανδρος Αλεξάνδρου, Εμπνευστής & Ιδιοκτήτης, Taste Lennox



«Delivering Excellence in Customer Service»
Πέτρος Κοραλίδης, Solutions Division Manager, Data Communication



«The No Script Era - Τεχνολογία, Άνθρωπος, Εξυπηρέτηση»
Λία Ζαμπέτογλου, Διευθύντρια Εκπαίδευσης, Ινστιτούτο ΣΕΤΕ



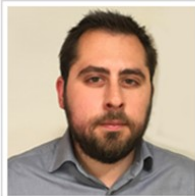
Γιώργος Δημητριάδης, Director, IT&T Business Unit, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών



Άρης Κεφαλογιάννης, CEO, GAEA Products



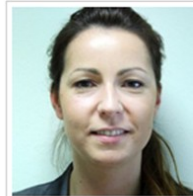
«Web tools & ηλεκτρονικό εμπόριο»
Πάνος Μπούρας, City Fast



«From digital sales to digital service!»
Αντώνης Τσακνάκης, Head of Business Development, Anytime



«Τα OK, τα WOW και τα OUCH στην Εξυπηρέτηση Πελατών»
Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Commercial Director, YUBOTO



«How to transform an industry with excellent customer service»
Sanja Ilic, Head of Business Development, Taxibeat



«Ημέρα επανεκκίνησης»
Ισαάκ Χαζάν, Διευθυντής After-sales, Toyota Hellas



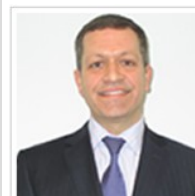
Κωνσταντίνος Σαραφιανός, Εμπορικός Διευθυντής, MPASS



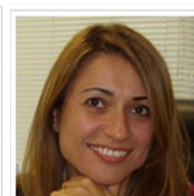
«Επικοινωνία: Το καύσιμο της εξέλιξης»
Κωσταντίνος Οικονόμου, Διευθυντής After Sales, Kosmocar



«Η ανάπτυξη Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων (Soft Skills), σαν μέσο για μια διαφοροποιημένη εμπειρία πελάτη»
Δήμος Καραμαργιώτης, Senior Trainer, Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών, Forthnet/Nova



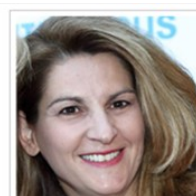
«Αποστολή χρημάτων P2P (Person-to-Person) με χρήση smartphone: i-bank social pay»
Κωνσταντίνος Καλογεράκης, Τομέας Ηλεκτρονικής Τραπεζικής / Διεύθυνση Ηλεκτρονικών Εργασιών και Εναλλακτικών Δικτύων, ΕΘΝΙΚΗ Τράπεζα



«CapitalControls: Πως να κρατήσετε την Τράπεζα ανοιχτή όταν οι Τράπεζες κλείνουν»
Ελένη Περιστεράκη, Βοηθός Γενικός Διευθυντής, Direct Banking & Retail Customer Experience Head, Γενική Διεύθυνση Group Digital Banking, Eurobank



«Η εξυπηρέτηση πελατών σε περίοδο κρίσης - Δυο ιστορίες σε μία»
Ελευθέριος Βλαχογιάννης, Επικεφαλής Τομέα Cash & Trade Services, Τομέας Global Transaction Banking, Γενική Διεύθυνση Τραπεζικής Επιχειρήσεων & Επενδυτικής Τραπεζικής Ομίλου, Eurobank



«iNsigths & Perspectives of Successful CX: Πόσο - Πότε - Πού - Πώς ... δημιουργούνται οι εμπειρίες του Έλληνα Καταναλωτή Σήμερα»
Άννα Καραδημητρίου, Αντιπρόεδρος & Γενική Διευθύντρια Online & Adhoc Ερευνών, Focus Bari



«It's your customer too, stupid!»
Γρηγόρης Σταματόπουλος, Co-founder & CEO, Funkmartini



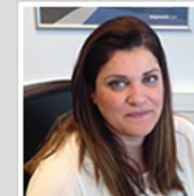
«High emotional moments»
Απόστολος Μάρης, Υποδιευθυντής Ανάπτυξης, Σχεδιασμού & Υποστήριξης Λειτουργιών Εξυπηρέτησης Σταθερής & Κινητής, Cosmote



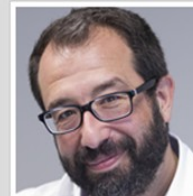
«Μπαίνοντας στα παπούτσια του πελάτη δημιουργήσαμε τη ΔΙΚΗ του διαδικασία εξυπηρέτησης»
Μαρία Μεταξογένη, President & Managing Director, Infobank Hellastat



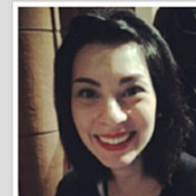
«Όχι πια υπηρεσία. Μόνο εμπειρία»
Νίκος Χαραλαμπίδης, Αντιπρόεδρος, Hotelbrain



«Το ταξίδι του επιβάτη»
Ειρήνη Χριστοφοράκη, Customer Relations Manager, Aegean Airlines



«i-mind: στην εξυπηρέτηση πελατών συμμετέχουν όλοι!»
Πάνκος Παπαδημητρίου, Διευθυντής Εταιρικής Ποιότητας, Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών



Χαρά Τάτση, Chief Executive Operating Officer, Doctor Anytime

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη



Το **L'Océane Voyages** είναι ένα ταξιδιωτικό γραφείο που εδρεύει στο κέντρο της Αθήνας από το 1993. Ασχολείται με τον **εισερχόμενο τουρισμό** από όλες της χώρες του κόσμου. Η πολύγλωσση ομάδα του **L'Océane Voyages** έχει μια άριστη γνώση της χώρας και ως εκ τούτου είναι σε θέση να προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία προγραμμάτων σε όλη την Ελλάδα, ανάλογα με το αίτημα των πελατών. Ειδικότητά τους, τα επαγγελματικά ταξίδια, οι επαγγελματικές εκδηλώσεις, οι VIP υπηρεσίες, ο πολιτιστικός τουρισμός και τα σχολικά ταξίδια.

Το γραφείο τους διαθέτει επίσης **14**

τουριστικά λεωφορεία που συγκαταλέγονται μεταξύ των καλύτερων στην Ελλάδα και τα οποία διαθέτουν προς εκμετάλλευση, για οποιαδήποτε εκδήλωση εσωτερικού και εξωτερικού.

Για τους λόγους που οδήγησαν στην απόφαση εγγραφής τους στο ΕΙΕΠ, καθώς και για τις προσδοκίες τους από το Ινστιτούτο μελλοντικά, μας απάντησαν:

«Το ΕΙΕΠ είναι μια ευκαιρία για μας να γίνουμε καλύτεροι σε έναν κόσμο και μια αγορά που αλλάζει συνεχώς. Ως εκ τούτου θεωρούμε πως η εγγραφή της εταιρείας μας θα βοηθήσει την ομάδα μας να παραμένουν ενήμεροι και να γίνονται καλύτεροι, όχι μόνο σε επαγγελματικό αλλά και προσωπικό επίπεδο.

Το ΕΙΕΠ είναι ένα δραστήριο Ινστιτούτο και μια πρωτοβουλία που πιστεύουμε ότι ενθαρρύνει την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη. Οι προσδοκίες μας είναι, το ΕΙΕΠ να συνεχίσει τη δράση του ως έχει, βοηθώντας τις εταιρείες να βελτιώνουν και αναπτύσσουν συνεχώς το ανθρώπινο δυναμικό τους.

Η άριστη εξυπηρέτηση πελατών είναι το Α και το Ω στον κλάδο μας. Ο τουρισμός είναι ένας πολύ ανταγωνιστικός κλάδος, μιας και δεν αντιμετωπίζουμε μόνο άλλα ταξιδιωτικά γραφεία της χώρας μας και του εξωτερικού, αλλά και το διαδικτυακό τουρισμό. Η εξυπηρέτηση που προσφέρουμε σε κάθε πελάτη μας είναι αυτό που μας καθορίζει και είναι η δύναμή μας απέναντι σε κάθε τύπου ανταγωνιστή».



Η **Slead** ιδρύθηκε το 2010, έχει έδρα στην Αθήνα και δραστηριοποιείται στο χώρο του E-business και Digital Marketing. Κύριο αντικείμενο απασχόλησής της αποτελεί η δημιουργία αλλά και η υποστήριξη της online παρουσίας μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης. Η **Slead** σε μια ολιστική προσέγγιση με εργαλείο την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών, αλλά και τον συμβουλευτικό χαρακτήρα προς τις επιχειρήσεις πελάτες, στηρίζει την ηλεκτρονική επιχείρηση. Το portfolio προϊόντων της **Slead** περιλαμβάνει μια σειρά από υπηρεσίες που βοηθούν τους πελάτες τους να δημιουργούν και να αναπτύξουν την παρουσία τους σε social media αλλά και το Internet γενικότερα και επιπλέον να παρακολουθούν και να καταγράφουν απόψεις, γνώμες και σχόλια που γίνονται για αυτούς και τα προϊόντα τους.

Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες που η **Slead** διαθέτει στους πελάτες της είναι δομημένες σε τέσσερις βασικούς άξονες, οι οποίοι είναι οι παρακάτω:

- **ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ.** Η **Slead** παρέχει υπη-

ρεσίες δημιουργίας, διαμόρφωσης και ανάπτυξης της παρουσίας μιας εταιρείας στο internet, αναλαμβάνοντας τη δημιουργία και συντήρηση εταιρικών προφίλ σε social media, αλλά ακόμα και την ανάπτυξη εταιρικών ιστοσελίδων.

- **ΠΡΩΘΗΣΗ.** Δεδομένου ότι η ύπαρξη μιας ιστοσελίδας ή ενός εταιρικού προφίλ σε ένα social media site δεν επαρκεί για την προώθηση των προϊόντων ή/ και των υπηρεσιών μέσα από το internet, η **Slead** παρέχει υπηρεσίες προώθησης οι οποίες βασίζονται τόσο στις δυνατότητες προώθησης μηχανών αναζήτησης και των social media, όσο και σε εφαρμογές και ενέργειες που επιδιώκουν την προώθηση μέσα από τη συμμετοχή και την αλληλεπίδραση με τους χρήστες και τους καταναλωτές.
- **ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ.** Παρακολουθώντας τι λέγεται σε social media, blogs και κοινότητες χρηστών, ένας οργανισμός μπορεί να αποκομίσει πληροφορίες για τη γνώμη που έχουν οι καταναλωτές για προϊόντα, να αναγνωρίσει νέες αγορές και ευκαιρίες και έχει τη δυνατότητα να ξέρει τι πιστεύουν οι καταναλωτές για τα προϊόντα του, την εταιρική εικόνα του όπως διαμορφώνεται στην κοινή γνώμη, αλλά και για τους ανταγωνιστές του. Η **Slead** παρέχει μια σειρά υπηρεσιών πα-

ρακολούθησης, καταγραφής και ενημέρωσης, διαμορφωμένη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες κάθε πελάτη, ώστε να έχει τη δυνατότητα να γνωρίζει την άποψη της κοινής γνώμης και των καταναλωτών, αλλά και να παρακολουθεί τις αντιδράσεις και τις απόψεις για νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

- **ΜΕΤΡΗΣΗ.** Μια από τις πιο σημαντικές δυνατότητες που παρέχει το Internet σε εταιρείες και οργανισμούς που έχουν αναπτύξει σημεία online παρουσίας είναι η καταγραφή, καταμέτρηση και αποτίμηση της αποδοτικότητας όσων ενεργειών πραγματοποιούνται στο νέο μέσον. Στην πορεία του χρόνου και μέσα από τη συνεργασία με τους πελάτες μας, έχουμε αναπτύξει ένα συνολικό framework το οποίο αποτελείται από εργαλεία, τεχνικές, μεθόδους και μετρικές τα οποία συνδυάζονται για να δώσουν αριθμητικά και μετρήσιμα δεδομένα σχετικά με την αποτελεσματικότητα ενεργειών που πραγματοποιούνται online.

Όλες οι υπηρεσίες της **Slead** παρέχονται από την ομάδα της **Slead**, η οποία αποτελεί μια από τις πλέον εξειδικευμένες ομάδες στην αγορά σε θέματα Internet services, social media αλλά και στην ανάπτυξη web based εφαρμογών και υπηρεσιών.

StanleyBlack&Decker

Stanley Black & Decker is the world's largest Tools and Storage Company, the world's second largest Commercial Electronic Security Company, and a world leading provider of Engineered Fastening Systems, with unique and powerful growth platforms in the Oil & Gas Infrastructure industries. Just as it was in 1843, our passion for excellence is seen around the world in our loyal customer relationships, disciplined operations and purposeful business growth.

Our History

When you trace it all the way back, it comes down to three individuals: Frederick Stanley, Duncan Black, and Alonzo Decker. For more than 175 years, we've been proud to continue their legacies and proud to carry their names forward. In 1843, Frederick Stanley started a small shop in New Britain, Connecticut to manufacture bolts, hinges, and other hardware from wrought iron. With superior quality, consistent innovation, and rigorous operational improvement, Stanley's company defined excellence, and so did his products. In 1910, S. Duncan Black and Alonzo G. Decker started their shop, similar in size at first, in Baltimore, Maryland. Six years later they changed the world by obtaining the world's first patent for a portable power tool, and the company they built has been changing the world ever since. Both companies grew in parallel over the ensuing decades, amassing an unparalleled family of brands and products and an even more impressive wealth of industry expertise. In 2010, the two companies combined to form Stanley Black & Decker, Inc. to deliver the tools and solutions that industrial companies, professionals, and consumers count on to be successful when it really matters. Today we continue to build on the momentum of out-performance on which we have built our reputation, propelling Stanley Black & Decker into future centuries with breakthrough innovation, a passion for our end-users, and an

unparalleled operations infrastructure driving world-class customer fulfillment. Frederick Stanley Duncan Black and Alonzo Decker.

Our Numbers

- 1843: STANLEY® is Founded
- #1 in Tools and Storage
- #2 in Commercial Electronic Security
- #2 in Engineered Fastening
- 52,000+ Employees in 50 Countries
- 500,000 Products
- 150 Million Shares Outstanding (NYSE)
- 140+ Years of Consecutive Dividend Payouts
- 479 Consecutive Quarters with Dividend Records
- 47 Consecutive Years of Increased Dividends
- 13,000+ Registered and Active Global Patents

The Greek Unit is responsible for the East Med area that consists of four countries: Greece, Cyprus, Albania and Israel, is looking after Six Brands: Black+Decker™, Stanley®, Stanley Fat Max®, Dewalt®, Piranha®, Molly®, and six product groups: Power-Tools, Hand-Tools, Storage, Accessories, Home Products, and Garden Equipment.

Η κ. **Marielle Thomas, East Med Regional Director** της εταιρείας, δήλωσε τα εξής: «Γνώρισα το Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών σε μία εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε σε έναν από τους χώρους των πελατών της εταιρείας μας. Έμεινα εξαιρετικά εντυπωσιασμένη με την ομάδα του Ινστιτούτου και τις γνώσεις που είχαν στο σχετικό τομέα. Μέσα από την εκδήλωση αυτή είχα την ευκαιρία να συναντήσω και άλλα μέλη του Ινστιτούτου και διαπίστωσα ότι αυτό είναι το είδος του οργανισμού που μια εταιρεία όπως η Stanley Black & Decker θα πρέπει να συμμετέχει. Έφυγα με την πεποίθηση ότι η εκδήλωση δεν ήταν απλά ακόμα μια οργάνωση για εταιρική δικτύωση στελεχών, αλλά μια οργάνωση που θα έχει πραγματική προστιθέμενη αξία στην εταιρεία και την ομάδα μου. Είμαστε μέλη εδώ και 6 μήνες και μέχρι στιγμής είμαι πολύ

εντυπωσιασμένη και ικανοποιημένη. Έχουμε παρακολουθήσει πολλά σεμινάρια με την ομάδα μου, τα οποία ήταν βασισμένα σε πραγματικά στοιχεία και καταστάσεις και ήταν πολύ υψηλής ποιότητας. Τα σεμινάρια εστίασαν σε πραγματικές εταιρείες και βέλτιστες πρακτικές και δεν ήταν σαν τις «κονσερβαρισμένες» παρουσιάσεις που ο καθένας μπορεί να κατεβάσει από το διαδίκτυο. Ενημέρωσα σχετικά και την STANLEY BLACK & DECKER κεντρικά (το κομμάτι των Ανθρωπίνων Πόρων), ότι η εκπαίδευση αυτή ήταν πραγματικά αξιόλογη. Προσωπικά, έχω συμμετάσχει σε ένα CEO Breakfast - τα μηνύματα που αποκόμισα τα έχω αναφέρει αρκετές φορές σε δικές μου παρουσιάσεις μετέπειτα, όπως και οι πληροφορίες που έλαβα ήταν πραγματικά διαφωτιστικές, ειδικά όσον αφορά τις νέες τάσεις στην ελληνική αγορά. Οι προσδοκίες μου για το μέλλον είναι, μέσω του Ινστιτούτου, να μπορέσω να έρθω σε επαφή με στελέχη στο χώρο του DIY και μέσα από την STANLEY BLACK & DECKER να αναπτύξω εταιρικές συνεργασίες με αυτά, δείχνοντάς τους τη διασκεδαστική πλευρά των εργαλείων μας, καθώς και του να δημιουργείς μόνοι σου με αυτά. Για εμάς, εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει να δείχνεις στους πελάτες σου το πώς μπορούν να αναπτύξουν τις επιχειρήσεις τους με προσοδοφόρο τρόπο. Οι πελάτες μας συναντούν καθημερινές προκλήσεις στην Ελλάδα και χρειάζεται να τους βοηθήσουμε να βρουν τρόπους να εντοπίσουν καινούριες επιχειρηματικές ευκαιρίες, να βελτιώσουν την εταιρεία τους και να επιλύσουμε τα όποια θέματα μπορούν να προκύψουν μετά την πώληση (after sales).

Στόχος μας δεν είναι μόνο να παρέχουμε προϊόντα υψηλής ποιότητας, αλλά και εξαιρετική εξυπηρέτηση «after-sales» όπως και εγγύηση των προϊόντων μας. Επιθυμία μας είναι η επιτυχία των πελατών μας και το να μας θεωρούν έμπιστους συμβούλους τους, όχι μόνο όσον αφορά στις δικές μας σειρές προϊόντων, αλλά και γενικότερα στην επιχείρησή τους. Για μας, πρώτα έρχεται η σχέση με τον πελάτη και μετά οι πωλήσεις».



Η **Upcom** είναι μια δυναμική εταιρεία πληροφορικής που ιδρύθηκε αρχικά στις Βρυξέλλες το 1997.

Σήμερα η εταιρεία δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη εφαρμογών για το διαδίκτυο και τις κινητές συσκευές, στην παροχή συμβούλων πληροφορικής σε τελικούς πελάτες και γενικότερα σε υπηρεσίες Πληροφορικής για επιχειρήσεις και τα τμήματα μηχανογράφησης τους.

Το 2007, η εταιρεία αποφάσισε να επεκταθεί στην Αθήνα, όπου πραγματοποιείται το μεγαλύτερο μέρος της δραστηριότητας ανάπτυξης λογισμικού.

Η **Upcom** ειδικεύεται στην αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών, αλλά έχει ήδη ταυτόχρονα υλοποιήσει αρκετές λύσεις σε άλλους τομείς όπως παραγωγής, μηχανικής κλπ. Όλες οι προτεινόμενες λύσεις βασίζονται σε ανάγκες αυτοματοποίησης, με χαρακτηριστικά είτε την πολυπλοκότητα των διαδικασιών είτε τον μεγάλο αριθμό επαναλαμβανόμενων λειτουργιών. Ως ανεξάρτητος συνεργάτης η **Upcom** συμβουλεύει τη διοίκηση μιας επιχείρησης σε θέματα πληροφορικής. Η δημιουργία στρατηγικής ως προς τη χρήση της πληροφορικής στην επιχείρηση ή ο έλεγχος των δραστηριοτήτων των σχετικών τμημάτων σε σχέση με τις επιχειρησιακές ανάγκες των επιχειρήσεων είναι μόνο ένα παράδειγμα δραστηριοτήτων της **Upcom** στο συγκεκριμένο τομέα.



ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑΣ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) πλήρως αυτοδιοικούμενο, σύμφωνα με το άρθρο 16 παράγραφος 5 του Συντάγματος. Τα μέλη του

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από την **Upcom** στοχεύουν σε υψηλών προδιαγραφών μικρομεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις. Στην **Upcom**, πιστεύουν, ότι κάθε οργανισμός που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την πληροφορική ως ανταγωνιστικό μέσο, είναι δυνητικά υποψήφιος πελάτης.

Η κύρια δραστηριότητα της **Upcom** αντιπροσωπεύει την **ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών**, κυρίως χρησιμοποιώντας τεχνολογίες Java και J2EE.

Από το 2012, η **Upcom** ειδικεύεται στην ανάπτυξη εφαρμογών για κινητά ή/ και ταμπλέτες, χρησιμοποιώντας είτε υβριδικές τεχνολογίες (HTML5 με phonegap) ή native προγραμματιστικές λύσεις.

Οι ομάδες της αποτελούνται από ταλαντούχους μηχανικούς λογισμικού με εμπειρία στις τελευταίες εξελίξεις ανάπτυξης λογισμικού.

Για τους λόγους εγγραφής τους στο ΕΙΕΠ, δήλωσαν τα εξής:

«Το ΕΙΕΠ αποτελεί ένα σημαντικό όργανο ενημέρωσης και προώθησης των συμφερόντων των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην εξυπηρέτηση πελατών.

Η **Upcom** έχει άμεσο ενδιαφέρον για τις πρακτικές και μεθοδολογίες στην εξυπηρέτηση πελατών, για διπλό λόγο:

- Οι περισσότεροι από τους συνεργάτες μας έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη (συνήθως εταιρικό).
- Η γνώση των συνηθειών και της συμπεριφοράς του τελικού κατα-

ναλωτή είναι πρωταρχικής σημασίας για την ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών ή εφαρμογών για κινητά, στα οποία ειδικεύεται η **Upcom**.

Η συμμετοχή της **Upcom** στο Ινστιτούτο αναμένουμε να βοηθήσει στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, όσο και στους πελάτες των πελατών μας. Παρόλη τη σχετικά μικρή ζωή του, το ΕΙΕΠ έχει καταφέρει να συνδεθεί με υψηλού επιπέδου παρεχόμενες υπηρεσίες στο χώρο της εξυπηρέτησης πελατών, όπως σεμινάρια, ημερίδες, διαγωνισμούς, κλπ. Η **Upcom** προσδοκά να συμμετάσχει ενεργά στις δραστηριότητες του Ινστιτούτου, τόσο ως αποδέκτης των υπηρεσιών, όσο και ως πάροχος ή συμμετέχων σε αυτές. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε την εξυπηρέτηση των δικών μας πελατών, αλλά και η εξειδικευμένη τεχνογνωσία μας σε συγκεκριμένες τεχνικές ή μεθοδολογίες θα μπορούσαν να είναι χρήσιμες για τα υπόλοιπα μέλη του Ινστιτούτου. Ο συνηθισμένος πελάτης της **Upcom** είναι ταυτόχρονα και συνεργάτης. Δημιουργούμε μια σχέση ισοτιμίας και διαφάνειας, όπου η εξυπηρέτηση ισοδυναμεί με συνεργασία για την επίλυση ενός κοινού προβλήματος.

Στα πλαίσια αυτά, η εξυπηρέτηση προς τον πελάτη είναι αυτή που θα θέλαμε εμείς από τον συνεργάτη (πελάτη ή προμηθευτή). Η ισοτιμία μεταφράζεται σε υποχρεώσεις και απαιτήσεις κι από τις δυο πλευρές, που διέπονται από την πλήρη ειλικρίνεια και διαφάνεια, με στόχο το αμοιβαίο όφελος».

Εκπαιδευτικού Προσωπικού (Ε.Π.) του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. είναι δημόσιοι λειτουργοί, απολαμβάνουν λειτουργικής ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των διδακτικών και ερευνητικών καθηκόντων τους και έχουν διδακτικό, ερευνητικό-επιστημονικό και διοικητικό έργο, δικαιώματα και λοιπές υποχρεώσεις, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για τα Α.Ε.Ι.. Η διοίκησή του λειτουργεί σε κεντρικό επίπεδο (Κεντρική Διοίκηση) και σε αποκεντρωμένο επίπεδο ανά ακα-

δημαϊκή μονάδα. Οι διοικητικές του υπηρεσίες είναι δομημένες και λειτουργούν σύμφωνα με τον Οργανισμό του Ιδρύματος, που ισχύει κάθε φορά. Η υλικοτεχνική υποδομή και η λειτουργία του επιχορηγούνται από το κράτος, του οποίου η εποπτεία στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. ασκείται από τον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων.

2. Το σύνολο της λειτουργίας της ακαδημαϊκής κοινότητας στηρίζεται, εκτός της κείμενης νομοθεσίας, σε

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη

μία δέσμη αποδεκτών αρχών, οι οποίες προκύπτουν από την αποστολή και τους στόχους του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., τους εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς του, την κοινωνική του αποστολή, το σεβασμό στην αξιοκρατία και την ελευθερία της σκέψης. Οι αρχές αυτές είναι κυρίως οι ακόλουθες:

α) Η λειτουργία του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. έχει ως κύριο σκοπό, αφενός την παροχή εκπαίδευσης, η οποία εξασφαλίζει αυτοδύναμη πρόσβαση στη γνώση και παρέχει υψηλά εφόδια για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα, και αφετέρου τη βασική, εφαρμοσμένη και τεχνολογική έρευνα. Η δραστηριότητα όλων των φορέων της ακαδημαϊκής κοινότητας έχει ως κανόνα την υποδειγματική ακαδημαϊκή συμπεριφορά, την τήρηση και προάσπιση της ερευνητικής και επιστημονικής δεοντολογίας, την επίπονη εργασία, την αποτελεσματικότητα, τη συμβολή στην εκπλήρωση της αποστολής του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. και την ομαλή λειτουργία του. Με στήριγμα την άρτια οργάνωση και στελέχωση και τη μέγιστη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και των μέσων που διαθέτει το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., η δραστηριότητα αυτή κατατείνει στη συνεχή βελτίωση της εκπαίδευσης που παρέχεται, στην πρόοδο της έρευνας και στη σταθερή εκπλήρωση του πρωταγωνιστικού ρόλου του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. στη σύγχρονη τεχνολογική εξέλιξη.

β) Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. επιδιώκει και αποδέχεται τη συνεργασία με άλλα φυσικά και νομικά πρόσωπα για την επίτευξη των σκοπών του, στο πλαίσιο του ιδρυτικού του νόμου και των διατάξεων του Εσωτερικού Κανονισμού του ιδρύματος.

γ) Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. λειτουργεί με σεβασμό στους δημοκρατικούς θεσμούς και πρακτικές και στις ανθρωπιστικές αξίες. Η λειτουργία του και οι δραστηριότητες της ακαδημαϊκής κοινότητας ασκούνται με τέτοιο τρόπο, ώστε να γίνονται απόλυτα σεβαστά τα ανθρωπίνως δικαιώματα καθώς και τα συνταγματικά δικαιώματα του πολίτη.

δ) Η δραστηριότητα του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. προσανατολίζεται, ακόμη

στην κοινωνική καταξίωση των μελών του, την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των αρετών τους και ιδιαίτερα, στην κοινωνική ένταξη και καταξίωση των φοιτητών του.

ε) Η ακαδημαϊκή κοινότητα θεωρεί μη αποδεκτή οποιαδήποτε διάκριση, όπως, ενδεικτικά, αυτές που σχετίζονται με τη φυλή, το χρώμα, το φύλο, την εθνικότητα, την ιδεολογία, τις επιλογές του προσωπικού βίου, τις σωματικές δυνατότητες ή τη θρησκεία. Ακόμη, θεωρεί ανεπίτρεπτες την άσκηση οποιασδήποτε μορφής βίας και κάθε εκτροπή από την υγιή σχέση μεταξύ των μελών της κοινότητας του Ιδρύματος.

στ) Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. λειτουργεί ως ζωντανός σύνδεσμος της ελληνικής κοινωνίας με το ευρύτερο γεωπολιτικό και κοινωνικό περιβάλλον.

ζ) Οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων και τα κριτήρια τα οποία εφαρμόζονται από τα θεσμικά όργανα του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. γίνονται με διαφάνεια, στηρίζονται στην ευρύτερη δυνατή συναίνεση και στοχεύουν στην εμπέδωση κλίματος αξιοκρατίας και δικαιοσύνης σε όλους τους φορείς της ακαδημαϊκής κοινότητας.

η) Οι αποφάσεις λαμβάνονται με διαφανή και τεκμηριωμένη διαδικασία, ώστε να μη δημιουργούνται προϋποθέσεις ή υποψίες άσκησης πιέσεων και ευνοιοκρατικής συμπεριφοράς, λόγω προσωπικών, συγγενικών, κομματικών, επαγγελματικών ή άλλων σκοπιμοτήτων.

θ) Στο Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. γίνεται εσωτερική αξιολόγηση-αποτίμηση του έργου του σε επίπεδο Τμημάτων (για αξιολόγηση του έργου των μελών του Ε.Π., της εκπαίδευσης και της έρευνας) και σε επίπεδο διοικητικής λειτουργίας όλων των υπηρεσιών του σε Κεντρική Διοίκηση και ακαδημαϊκές μονάδες (για αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών), σύμφωνα με τις εκάστοτε κείμενες διατάξεις.

ι) Όλοι οι φορείς της ακαδημαϊκής κοινότητας έχουν υποχρέωση να φυλάσσουν και να προστατεύουν τα κτίρια, τα μέσα διδασκαλίας και έρευνας και γενικότερα τους πόρους και την περιουσία του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ., ώστε να μην υπονομεύεται η παροχή του έργου του και να μην περιορίζεται το νόμιμο δικαίωμα χρήσης και αξιοποίησής τους από οποιο-

δήποτε μέλος της κοινότητας.

ια) Η ακαδημαϊκή κοινότητα χρησιμοποιεί και καλλιεργεί την ελληνική γλώσσα και προάγει τη χρήση της στους τεχνολογικούς κλάδους που θεραπεύει το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. Το Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. αποτελείται από α) τη ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Σ.Τ.Ε.Φ) και β) τη ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ (Σ.Δ.Ο), σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν.1404/1983 και το άρθρο 5 του πδ 69/2013, οι οποίες συγκροτούνται από τα εξής Τμήματα:

Α. ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

- 1) Τμήμα Ηλεκτρολόγων Μηχανικών Τ.Ε.
- 2) Τμήμα Ηλεκτρονικών Μηχανικών Τ.Ε.
- 3) Τμήμα Κλωστοϋφαντουργών Μηχανικών Τ.Ε.
- 4) Τμήμα Μηχανικών Αυτοματισμού Τ.Ε.
- 5) Τμήμα Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε.
- 6) Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών Τ.Ε.
- 7) Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. και κατεύθυνση προχωρημένου εξαμήνου: Δομοστατικοί Μηχανικοί Τ.Ε.

Β. ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

- 1) Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και εισαγωγικές κατευθύνσεις με χωριστό αριθμό εισακτέων για την εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση: α) Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, β) Διοίκηση Επιχειρήσεων, με κατευθύνσεις προχωρημένου εξαμήνου: β.α) Διοίκηση Επιχειρήσεων, β.β) Μάρκετινγκ.

- 2) Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής. Οι ανωτέρω Σχολές έχουν ως έδρα την έδρα του Ιδρύματος, τον Πειραιά.

Οι εγκαταστάσεις του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. καλύπτουν συνολική έκταση 100.000 τ.μ. ελαιώνα, ενώ ο δομημένος χώρος υπερβαίνει τα 50.000 τ.μ..

Εκτός των διδακτηρίων υπάρχει η Βιβλιοθήκη με αναγνωστήριο 380 θέσεων και το Συνεδριακό Κέντρο με κύρια αίθουσα 500 θέσεων.

Καλωσορίζουμε 6 Νέα Μέλη



Ο Όμιλος ΟΠΑΠ έχει τα αποκλειστικά δικαιώματα για τη λειτουργία και τη διαχείριση αριθμολαχείων, παιχνιδιών αθλητικού στοιχήματος, αμοιβαίου ιπποδρομιακού στοιχήματος, λαχείων, στιγμιαίων τυχερών παιχνιδιών και παιγνιομηχανημάτων στην Ελλάδα και κατέχει ηγετική θέση στον κλάδο για την ενσωμάτωση των παγκόσμιων αρχών του Υπεύθυνου Παιχνιδιού στη δραστηριότητά του.

Ο ΟΠΑΠ ιδρύθηκε το 1958, διαθέτει το μεγαλύτερο δίκτυο διανομής και η απόκτησή της το 2013 από τον Όμιλο Emma Delta Hellenic Holdings έδωσε την απαραίτητη ώθηση για τη διασφάλιση της μελλοντικής ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας της εταιρείας σε διεθνές επίπεδο.

Το χαρτοφυλάκιο του ΟΠΑΠ με τα επιτυχημένα και δημοφιλή εμπορικά παιχνίδια: KINO, ΠΑΜΕ ΣΤΟΙΧΗΜΑ, ΤΖΟΚΕΡ, ΛΟΤΤΟ, ΠΡΟΤΟ, ΣΚΡΑΤΣ, ΠΡΟΠΟ, EXTRA 5, SUPER 3 συμβάλλει στην ανάπτυξη της εταιρείας και αποτελεί πηγή μιας συνεχώς διευρυ-

νόμενης κοινωνικής συνεισφοράς. Αυτή μεταφράζεται ετησίως σε ουσιαστικά έργα παρέμβασης με απτά αποτελέσματα για την κοινωνία, εξασφαλίζοντας στον ΟΠΑΠ μια ηγετική θέση μεταξύ των πρωταθλητών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα.

Ο ΟΠΑΠ είναι ένα ζωντανό και αναπόσπαστο κύτταρο της ελληνικής κοινωνίας και στενά συνδεδεμένος με τους πελάτες του. Προχωρώντας μπροστά, μία από τις προτεραιότητές του είναι η περαιτέρω ανάπτυξη αυτής της σχέσης, εστιάζοντας στην εμπειρία των πελατών του. Λαμβάνει πρωτοβουλίες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών του και βελτιώνουν την ποιότητα της παικτικής εμπειρίας, παραμένοντας απόλυτα προσηλωμένος στις αρχές του υπεύθυνου παιχνιδιού.

Ειδικότερα στον τομέα της εξυπηρέτησης, έχοντας υλοποιήσει σημαντικές επενδύσεις τόσο στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, μέσα από συνεχή εκπαίδευση και προσέλευση από την αγορά άριστων στελεχών εξυπηρέτησης, όσο και της χρήσης τεχνολογικών δυνατοτήτων αιχμής, η εταιρεία στοχεύει στην παροχή άριστης εξυπηρέτησης στους πε-

λάτες και τους συνεργάτες της. Περισσότερο από ποτέ, ο ΟΠΑΠ θέτει τον πελάτη και τον συνεργάτη στο κέντρο της προσοχής του και των συντονισμένων ενεργειών του για διαρκή βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (Ε.Ι.Ε.Π) στα 12 χρόνια από την ίδρυση του, έχει αναπτύξει σειρά από επιτυχημένες πρωτοβουλίες στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών όπως, τα Εθνικά Βραβεία, η Εβδομάδα Εξυπηρέτησης, τα ειδικά συνέδρια και τα workshops βελτιστών πρακτικών. Η συνολική δράση του Ινστιτούτου έχει βοηθήσει στην εδραίωση της πεποίθησης πως η αναβάθμιση της σχέσης με τον πελάτη είναι βασικό συστατικό επιτυχίας εταιρειών και οργανισμών. Παράλληλα έχει δημιουργήσει συνθήκες υποστήριξης και αναγνώρισης των επαγγελματιών που έρχονται, άμεσα ή έμμεσα, σε επαφή με τον πελάτη.

Στα πλαίσια αυτά, ο Όμιλος ΟΠΑΠ στηρίζει το έργο του Ε.Ι.Ε.Π και με τον τρόπο αυτό στηρίζει όλες τις δράσεις που προάγουν και αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης στην Ελλάδα.

2η Ημερίδα στην Εξυπηρέτηση Πελάτη στη Θεσσαλονίκη

Την Τετάρτη, 18 Μαΐου 2016, πραγματοποιήθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά, στη Θεσσαλονίκη, η «2^η Ημερίδα στην Εξυπηρέτηση Πελάτη», σε έναν πολύ ιδιαίτερο χώρο στο Noesis (Κέντρο Διάδοσης Επιστημών & Μουσείου Τεχνολογίας), στη Θέρμη, υπό την αιγίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Μετά την πρώτη επιτυχημένη διοργάνωση, τον Ιούνιο του 2015, το ΕΙΕΠ συνεχίζει δυναμικά τη δράση του στη Θεσσαλονίκη και το κοινό της Θεσσαλονίκης ήταν εκεί για να στηρίξει αυτή την προσπάθεια.

Μέσα σε ένα κλίμα έντονου ενθουσιασμού παρουσιάστηκαν 8 case studies, από 8 διαφορετικές εταιρείες.

Συγκεκριμένα 6 βραβευθείσες εταιρείες στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 παρουσίασαν το case για το οποίο ξεχώρισαν και αναδείχτηκαν νικήτριες.

Επιπλέον, δύο ακόμη εταιρείες μέλη του ΕΙΕΠ δέχτηκαν να μοιραστούν με τους παρευρισκομένους τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζουν στην εταιρεία τους, αναφορικά με



Πέτρος Λεκάκης, Αντιδήμαρχος Ανάπτυξης

την καλή εξυπηρέτηση του πελάτη.

Στην Ημερίδα παρευρέθηκε ο Αντιδήμαρχος Ανάπτυξης, κ. Πέτρος Λεκάκης, ο οποίος και απηύθυνε σύντομο χαιρετισμό.

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ κ. Frank Thibaut, καλωσόρισε το κοινό της Θεσσαλονίκης και μίλησε για τις δράσεις του Ινστιτούτου.



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ



Ανδρέας Κωνσταντίνιδης, Εμπορικός Διευθυντής, YUBOTO Ltd



Ειρήνη Παπαδάκη, Head of Customer Service, ENARTIA

Υπό την αιγίδα



Δημήτρης Κεραστάρης, Head of Care and Tech Support, VODAFONE



Γιάννης Φτέρης, Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.



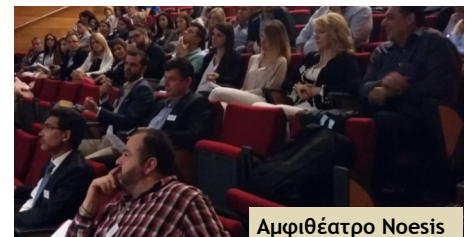
Noesis (Κέντρο Διάδοσης Επιστημών & Μουσείου Τεχνολογίας)



Σοφία Δέδε, Customer Service, Networks Training & Support, EUROBANK ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΩΝ



Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Υποδιευθυντής Προϊοντικής Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής & Κινητής, COSMOTE



Αμφιθέατρο Noesis



Μίλτος Βαφειιάδης, Chief HRM Analyst, EPSILON NET



Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ, ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ Α.Ε.



Αμφιθέατρο Noesis

Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά όλες τις εταιρείες για τη συμμετοχή τους:



SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA: "OmniChannel: Περισσότερες ψηφιακές επιλογές - Αποτελεσματικότερη Εξυπηρέτηση"



Γιώργος Ανδρεαδάκης, Head of Customer Care, SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA

Η SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA, την Τετάρτη 23 Μαρτίου 2016, μας προσκάλεσε στο Μουσείο Μπενάκη στο Σύνταγμα, σε ένα case study με θέμα, "OmniChannel: Πε-

ρισσότερες ψηφιακές επιλογές - Αποτελεσματικότερη Εξυπηρέτηση".

Η SAMSUNG ELECTRONICS HELLAS SA στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Ολοκλήρωση Διαύλων Εξυπηρέτησης Πελάτη (OmniChannel Customer Service) (Μεγάλος Οργανισμός)» και ο κ. Γιώργος Ανδρεαδάκης, Head of Customer Care, μας παρουσίασε το λόγο της βράβευσής τους.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε περιελάμβανε τα εξής:

- Τι είναι το Omni-channel;
- Ανάγκες που οδήγησαν στη δημιουργία του.
- Κανάλια Εξυπηρέτησης.
- Στοιχεία Χρήσης Καναλιών.
- Συνεισφορά - Μέθοδοι Αξιολόγησης.
- Οφέλη για επιχειρήσεις και πελάτες.



Yuboto Ltd: "Customer Experience - Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πως τον έκανες να νιώσει!"

Την Παρασκευή 1 Απριλίου 2016, η Yuboto Ltd πραγματοποίησε για δεύτερη συνεχή χρονιά το επιμορφωτικό σεμινάριο με θέμα "Customer Experience - Κανένας πελάτης δεν θυμάται τι του είπες. Όλοι όμως θυμούνται πως τον έκανες να νιώσει!" στα Γραφεία της Yuboto, στη Μεταμόρφωση.

Η Yuboto Ltd στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μικρός Οργανισμός)».

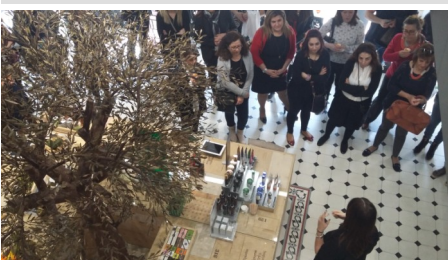
Ο κ. Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής της Yuboto Ltd απάντησε στα εξής ερωτήματα:

- Ποιες είναι οι προσδοκίες του πελάτη κατά την εξυπηρέτησή του;
- Ποια είναι τα WOW και τα OUCH που καθορίζουν τη μελλοντική συμπεριφορά του;
- Ποιο είναι το ένα και μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε επιχείρησης ως προς την εξυπηρέτηση;
- Ποια είναι η μία και μοναδική αλάνθαστη μέθοδος για ικανοποιημένους πελάτες;



Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής, Yuboto Ltd

APIVITA: "The APIVITA Experience Store | Προσφέροντας μια ολιστική εμπειρία!"



Ανδρομάχη Δεληγιάννη, Υπεύθυνη The APIVITA Experience Store

Η APIVITA, τη Δευτέρα 11 Απριλίου 2016, μας παρουσίασε, στο The APIVITA Experience Store, στο Κολωνάκι ένα study tour με θέμα,

"The APIVITA Experience Store | Προσφέροντας μια ολιστική εμπειρία!".

Η APIVITA είναι κάτι παραπάνω από ένα προϊόν.



Είναι τρόπος ζωής! Η κ. Ανδρομάχη Δεληγιάννη, Υπεύθυνη The APIVITA Experience Store, μας ξενάγησε στο χώρο του καταστήματος μετατρέποντας τη φιλοξενία σε μια ολιστική εμπειρία.

Data Communication: "Creating a Super Team for top customer experience"



Πέτρος Κοραλής, Data Communication Solutions Division Manager & Μαριλίσ Αφιώνη, HR Generalist, Data Communication

Την Τρίτη 19 Απριλίου 2016, η Data Communication πραγματοποίησε ένα case study με θέμα "Creating a Super Team for top customer experience" στα Γραφεία της, στα Μελίσσια.

Η Data Communication στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2015 κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών (Μεγάλος Οργανισμός)».

Ο κ. Πέτρος Κοραλής, Data Communication Solutions Division Manager και η κ. Μαριλίσ Αφιώνη, HR Generalist, αναφέρθηκαν στην εξής θεματολογία:

Ανάπτυξη και υλοποίηση αποτελεσματικών πολιτικών HR.

- Στελέχωση & Εκπαίδευση
- Αξιολόγηση & Επιβράβευση

- Ανάπτυξη & Συμμετοχή

Εφαρμογή και αποτίμηση Πολιτικής Εξυπηρέτησης Customer Care 360°.

- Reactive Customer Support
- Proactive Customer Support
- Customer Training - Updating
- Continuous Upgrade



Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος: "Best Practices in Customer Retention"



Δρ. Παρασκευή Σαραντιδού, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ, Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος

Το Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος, πραγματοποίησε για τα μέλη του Ινστιτούτου, ένα workshop με θέμα "Best Practices in Customer Retention", την Τρίτη 10 Μαΐου 2016, στο

Αμερικάνικο Κολλέγιο Ελλάδος στην Αγία Παρασκευή.

Εισηγήτρια του επιμορφωτικού εργαστηρίου ήταν η Δρ. Παρασκευή Σαραντιδού, Καθηγήτρια Μάρκετινγκ.

Τα δεδομένα στην αγορά συνεχώς μεταβάλλονται. Οι ανάγκες των καταναλωτών αλλάζουν και οι απαιτήσεις τους αυξάνονται. Οι επιχειρήσεις προσπαθούν συνεχώς να καλύψουν αυτές τις ανάγκες μέσα σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, στο οποίο η αξία της διατήρησης

των πελατών για την ανάπτυξη της επιχείρησης είναι αναμφισβήτητη.

Στόχοι του εργαστηρίου ήταν να:

- Καταρρίψει μύθους γύρω από τη διατήρηση πελατών.
- Αναδείξει τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένα αποτελεσματικό πλάνο για τη διατήρηση των πελατών.
- Συζητήσουμε παραδείγματα επιτυχημένων στρατηγικών διατήρησης πελατών.

EUROBANK ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΩΝ: "CUSTOMER SERVICE, NETWORKS TRAINING & SUPPORT"



Σοφία Δέδε, Customer Service, Networks Training & Support, ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΩΝ της EUROBANK

Η ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ ΙΔΙΩΤΩΝ της EUROBANK, την Πα-

ρασκευή 13 Μαΐου 2016, παρουσίασε ένα workshop με θέμα "CUSTOMER SERVICE, NETWORKS TRAINING & SUPPORT - Πυρήνας Συνεχούς Εξυπηρέτησης του Εσωτερικού Πελάτη" στο Κτίριο της Eurobank στο Νέο Κόσμο.

Η κ. Σοφία Δέδε, Customer Service, Networks Training & Support ανέπτυξε τα εξής θέματα:

- Εκπαίδευση Δικτύων.
- Τηλεφωνική Υποστήριξη Δικτύων.
- Διαχείριση Αιτημάτων Πελατών.

- Επικοινωνιακές, Προωθητικές Ενέργειες.



ORACLE: "Customer Experience Journey Mapping: Designing the Experience, Outside - In"



Workshop room

Η ORACLE σε συνεργασία με το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), διοργάνωσε για τα μέλη του Ινστιτούτου ένα workshop με θέμα, "Customer Experience

Journey Mapping: Designing the Experience, Outside - In".

Το workshop πραγματοποιήθηκε την Παρασκευή 20 Μαΐου 2016, στο κτίριο της Global Training, στο Νέο Ψυχικό.

Η θεματολογία που αναπτύχθηκε ήταν η εξής:

- Learn an emerging human-centered approach to CX design.
- Develop hands-on experience with

journey mapping, including how to visually diagnose customer issues and prioritize opportunities.

- Explore innovations that delight customers and drive financial impact.



ACSE - Academy of Customer Service Excellence - με τη συνεργασία του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Το ΕΙΕΠ, στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών του δραστηριοτήτων, δημιούργησε την ακαδημία ACSE - Academy of Customer Service Excellence, με τη συνεργασία και την επιστημονική φροντίδα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Στις 7, 8 & 14 - 15 Απριλίου 2016, πραγματοποιήθηκε το πρόγραμμα, Customer Service Excellence for Front Line Supervisors, το οποίο περιλαμβάνει τη διδασκαλία των πλέον σύγχρονων θεωριών, σε συνδυασμό με βιωματική εκπαίδευση στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών.

Οι εισηγητές του προγράμματος ήταν ο κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο



Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Αθηνών, η κ. Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και ο κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner της Rethink Business Lab.



Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner, Rethink Business Lab



Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Την Παρασκευή 22 Απριλίου 2016, πραγματοποιήθηκε η απονομή των πιστοποιητικών εκπαίδευσης στους συμμετέχοντες, στο Barrio, bar



restaurant που βρίσκεται στο Γκάζι, όπου οι προσκεκλημένοι είχαν την ευκαιρία να απολαύσουν μια ξεχωριστή βραδιά και να διασκεδάσουν.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACSE βασίζεται στις τελευταίες επιστημονικές εξελίξεις στο χώρο του Customer Excellence σε συνδυασμό με την εφαρμογή τους στην καθημερινή πραγματικότητα. Έχει ήδη βοηθήσει στην ανάπτυξη των στελεχών που το παρακολούθησαν, αποσπώντας εξαιρετικά σχόλια και συνεχίζεται με νέο κύκλο μαθημάτων.



ΤΑΚΤΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ & ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΑΡΧΑΙΡΕΣΙΩΝ ΕΚΛΟΓΗΣ ΝΕΟΥ Δ.Σ.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών σας καλεί στη διεξαγωγή της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης και στη διενέργεια αρχαιρεσιών για την εκλογή του νέου Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ, την Τρίτη, 7 Ιουνίου 2016 και ώρα 18:30μ.μ. στο ξενοδοχείο «Sofitel Athens Airport», Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, Σπάτα Αττικής.

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί απαρτία, δεν παρίσταται, δηλαδή, «το ήμισυ πλέον ενός των εντάξει ταμειακά μελών», τότε, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από το άρθρο 20 του Καταστατικού, η Συνέλευση θα επαναληφθεί την

Τρίτη, 14 Ιουνίου 2016

και ώρα 18:30μ.μ.

στο ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport

και θα βρίσκεται σε απαρτία «όσα μέλη και αν παρευρίσκονται».

Τα θέματα της Ημερήσιας Διάταξης είναι:

1. Εκλογή Προεδρείου Γενικής Συνέλευσης.
2. Εκλογή Εφορευτικής Επιτροπής.
3. Έκθεση Πεπραγμένων Δ.Σ..
4. Οικονομικός Απολογισμός.
5. Παρουσίαση Έκθεσης από Ελεγκτική Επιτροπή.
6. Απαλλαγή Δ.Σ..
7. Προσθήκη/ τροποποίηση άρθρων του καταστατικού.
8. Παρουσίαση υποψηφίων.
9. Εκλογές Ανάδειξης Νέου Δ.Σ. και Ελεγκτικής Επιτροπής.

Υπενθυμίζεται ότι:

1. Σύμφωνα με το άρθρο 6 του Καταστατικού, η Συνέλευση απαρτίζεται από τα Τακτικά μέλη που έχουν εκπληρώσει τις οικονομικές τους υποχρεώσεις, για το έτος 2016, προς το Ινστιτούτο.
2. Σύμφωνα με το άρθρο 20 του Καταστατικού η Γενική Συνέλευση βρίσκεται σε απαρτία, όταν παρίσταται το ήμισυ πλέον ενός των εντάξει ταμειακά μελών. Κατά την επαναληπτική συνέλευση, υπάρχει απαρτία όσα μέλη και αν παρευρίσκονται. Η εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων είναι δυνατόν να γίνει και την ημέρα των αρχαιρεσιών.
3. Σε περίπτωση αδυναμίας ενός μέλους να παρευρεθεί, μπορεί να εξουσιοδοτήσει γραπτά άλλο μέλος και να ψηφίσει για λογαριασμό του. Αυτονόητο είναι, ότι τόσο ο εξουσιοδοτών, όσο και ο εξουσιοδοτούμενος, πρέπει να είναι ταμειακώς εντάξει.

Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε, ότι όσοι επιθυμείτε, έχετε το δικαίωμα να είστε υποψήφιοι για τη στελέχωση είτε του Διοικητικού Συμβουλίου είτε της Ελεγκτικής Επιτροπής (κατά το άρθρο 9, παράγραφος 2 του Καταστατικού).

Σε περίπτωση, που επιθυμείτε να λάβετε μέρος στη διαδικασία αυτή, παρακαλούμε, όπως μας στείλετε σε ηλεκτρονική μορφή στο e-mail info@customerservice.gr, ένα σύντομο βιογραφικό σημείωμα και μία φωτογραφία σας, δηλώνοντάς μας σε ποιο από τα όργανα επιθυμείτε να εκλεγείτε, ούτως ώστε να έχετε όλοι οι υποψήφιοι τη μέγιστη δυνατή προβολή. Ως καταληκτική ημερομηνία δήλωσης υποψηφιότητας, ορίζεται η Πέμπτη 2 Ιουνίου 2016.

Η συμμετοχή σας στη Γενική Συνέλευση είναι απαραίτητη και ιδιαίτερα σημαντική. Σας καλούμε να συμμετέχετε και εσείς ενεργά στην κοινή μας προσπάθεια, αφού μόνο έτσι το Ε.Ι.Ε.Π. μπορεί να συνεχίσει πιο δυνατό και με ακόμη μεγαλύτερη ορμή το έργο του, να μεγιστοποιήσει την επιρροή του και να πετύχει τους στόχους του.

Μετά τη λήξη των εργασιών θα ακολουθήσει cocktail.





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. 360° 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

Ένας από τους πιο αναγνωρισμένους Ευρωπαίους μελετητές στο Customer Loyalty Management, τα τελευταία 20 χρόνια έχει αφιερωθεί στην κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών και στους τρόπους με τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν τις εμπειρίες των πελατών τους, ώστε να επιτύχουν την πιστότητα τους.

INSPIRATIONAL PRESENTATION



Ntílmis Michailídis, Σύμβουλος, Συγγραφέας, Μάγος Συνδυάζοντας την εμπειρία του από τον χώρο των επιχειρήσεων με το ταλέντο του μάγου, εμπνέει ανθρώπους από ολόκληρο τον κόσμο σε θέματα ηγεσίας, δημιουργικότητας, καινοτομίας, στρατηγικής και marketing.

MOTIVATIONAL PRESENTATION



Γιάννης Χατζήμπεης, Παραολυμπιακός Αθλητής και Πρωταθλητής Τριθλαίου, ιδρυτής Giveandfund.com

Μια δυνατή και αισιόδοξη προσωπικότητα, που εμπνέει και παρακινεί εργαζόμενους και στελέχη εταιρειών, μαθητές και καθηγητές. Είναι ο μοναδικός Έλληνας αθλητής με αναπηρία που ολοκλήρωσε τον μαραθώνιο αγώνα Τριθλαίου Ironman, ενώ διετέλεσε και Διευθυντής Μάρκετινγκ & Χορηγίων, στην ΟΑΕΑ 2004, όπου λειτουργήσε ως motivational speaker, για εργαζόμενους και εθελοντές.

CLOSING PRESENTATION

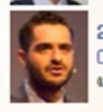


Δρ. Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd Με πάνω από 30 χρόνια εργασιακή εμπειρία, προσφέρει μια μοναδική ανθρωποκεντρική & βιώματική προσέγγιση στην εκπαίδευση, ενδυνάμωση και εμφύχωση στελεχών επιχειρήσεων. Στο συνέδριο θα πραγματοποιήσει μία 360° συνοψη των σημαντικότερων συμπερασμάτων από τις ομιλίες.

INTEGRATING DIGITAL IN CUSTOMER EXPERIENCE: The retail paradigm



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



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