



Newsletter

ΜΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΙΟΥΛΙΟΣ - ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2015 / ΤΕΥΧΟΣ 35

Δείτε στο 35ο τεύχος του ηλεκτρονικού newsletter του ΕΙΕΠ:

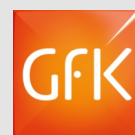
10ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών σελ. 2

- Πρόγραμμα Συνεδρίου
- Ομιλητές

Καλωσορίζουμε 4 Νέα Μέλη σελ. 5



SAMSUNG

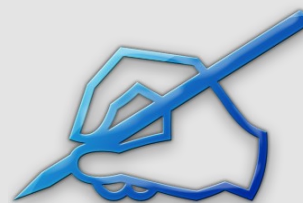


Επιτυχημένες Δραστηριότητες ΕΙΕΠ σελ. 6

- CEO Breakfast & Παρουσίαση Έρευνας: GfK Hellas
- Middle Management - Team Building Activities: GM Congress and Events & Rethink Business Lab
- Case Study: ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ
- Case Study: Samsung Electronics Hellas
- Case Study: Public
- Επιμορφωτικό Εργαστήριο: ManpowerGroup
- Βιωματικό Workshop: Response
- Επιμορφωτικό Εργαστήριο: ΞΥΝ+

Νέο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα ΕΙΕΠ - ACSE σελ. 8

- Απονομή βεβαιώσεων ACSE - Ιούνιος 2015
- Ημερομηνίες Διεξαγωγής νέου Εκπαιδευτικού Προγράμματος



10

Ελληνικό Συνέδριο
Κορυφής στην
Εξυπηρέτηση Πελατών



Τετάρτη 8 Ιουλίου 2015, Αμφιθέατρο Maroussi Plaza

NEW VENUE

Innovation meets tradition in **Omnichannel Customer Service**: Trends, tools and best practices



Maroussi Plaza

Με μεγάλη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το 10ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής για την Εξυπηρέτηση Πελατών, που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) σε συνεργασία με την Boussias Communications στο Maroussi Plaza, στις 8 Ιουλίου 2015.

Το κεντρικό θέμα του Συνεδρίου ήταν, "Innovation meets tradition in Omnichannel Customer Service".

Στο συνέδριο, παρουσία υψηλόβαθμων στελεχών από διαφορετικούς επιχειρηματικούς τομείς, παρουσιάστηκαν οι σημαντικότερες τάσεις, εργαλεία και καλές πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη, ευθυγραμμισμένες με τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς, όπως αυτές διαμορφώνονται από το συγκερασμό παράδοσης και καινοτομίας.

Το 10ο Customer Service Summit φιλοξένησε διακεκριμένους Έλληνες και διεθνείς ομιλητές, οι οποίοι προσέφεραν γνώση και έμπνευση σε επιχειρήσεις και στελέχη, προκειμένου να συνδυάσουν τις παραδοσιακές προσεγγίσεις στον τομέα του customer service, με καινοτόμες τεχνικές και εργαλεία που φέρνουν οι νέες τεχνολογίες. Στο πλαίσιο του συνεδρίου αναλύθη-

καν θέματα, όπως:

- **360o Customer service**: Omnichannel εξυπηρέτηση και βέλτιστη ποιότητα σε όλα τα στάδια εξυπηρέτησης
- **Νέες τάσεις και τεχνολογίες στην εξυπηρέτηση πελάτη**: Mobile Customer Experience, Video-based chat, The rise of the Internet of Things (wearables)
- **Personalized Customer Service**: Προσωποποιημένη

εξυπηρέτηση και segmentation

- **Re-Humanizing Care**: Επιτυχημένος συνδυασμός self-service εξυπηρέτησης με ανθρώπινο παράγοντα
- **Εξυπηρέτηση πελάτη μέσω social media**
- **Εμπειρία πελάτη σε offline και online περιβάλλον**: Innovation in experience design and management, ομοιότητες και διαφορές

Τις εργασίες του συνεδρίου άνοιξε η κ. **Μάρθα Καμπύλη**, Marketing & Customer Experience Consultant και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. του ΕΙΕΠ.



Μάρθα Καμπύλη, Marketing & Customer Experience Consultant, Επίτιμο Μέλος Δ.Σ. του ΕΙΕΠ & Συντονίστρια Συνεδρίου

Ευχαριστούμε θερμά
τις εταιρείες:

ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ



COMMUNICATIONS
CONSULTANTS



VERITY | COMMUNICATIONS

CONFERENCE
EXPERIENCE SPONSOR



ΧΟΡΗΓΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΕΩΝ



08:30-09:00	Προσέλευση - Εγγραφές
09:00-09:10 Εισαγωγή	Μάρθα Καμπύλη , Συντονίστρια Συνεδρίου, Marketing & Customer Experience Consultant Greece, Middle East και Επίτιμο Μέλος Δ.Σ., ΕΙΕΠ
09:10-09:20 Χαιρετισμός	Frank Thibaut , Πρόεδρος Δ.Σ., ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.
09:20 - 09:40 Παρουσίαση ΕΙΕΠ	Δημήτρης Γεωργόπουλος , Γενικός Γραμματέας, ΔΣ ΕΙΕΠ και Managing Partner, Rethink Business Lab « Η εξέλιξη της εξυπηρέτησης πελατών την τελευταία 10ετία »
09:40-10:25 Opening Keynote	Καθ. Γιώργος Πανηγυράκης , Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ « Από το νεωτερισμό στην παράδοση - Experiential Customer Service »
10:25-10:55 Έρευνα	Μάκης Θεοδώρου , Managing Director, GfK Hellas « Retail Trend Monitor 2015 » Το Retail Trend Monitor 2015 αφορά σε πρόσφατη παγκόσμια μελέτη της GfK, η οποία διεξάγεται για δεύτερη φορά και στόχος της είναι να παρακολουθήσει τις τρέχουσες εξελίξεις και τις μελλοντικές τάσεις στο λιανεμπόριο με ιδιαίτερη εστίαση στο ηλεκτρονικό εμπόριο και το internet.
10:55 - 11:25	Coffee Break
11:25-11:55	Μιχάλης Βιράρτη , Υποκινητής Ανθρωπίνου Δυναμικού & Συγγραφέας « Internal customer service: Our employees as ambassadors »
11:55-12:25	Καθ. Γεώργιος Μπάλτας , Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών « Οι μεγάλες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών που ήλθαν για να μείνουν: Η νέα ελληνική πραγματικότητα, οι διεθνείς τάσεις και τι πρέπει να γνωρίζουν στελέχη και επιχειρήσεις »
12:25-13:05 Keynote Speaker	Peter Economides , Brand Strategist - President, Felix BNI « Tradition meets innovation in Greece »
13:05-14:05	Lunch Break
14:05 - 15:00 International Speaker	Polle de Maagt , Senior Social Media Strategist & Consultant, « We need to rethink customer service »
15:00-15:30	Ισιδώρα Καραδημητρίου , Business & Mind Trainer, Reframe « From Customer Care to Customer Dare! »
15:30-15:45	Coffee Break
15:45-16:25	Ομάδα D.U.C.K.S. (Dialogue & Understanding Communication with Knowledge & Solutions): Πολυχρόνης Κοκκινίδης, Δήμητρα Γαβριήλ, Γιώργος Τσιτσιρίγκος « Καινοτόμες πρακτικές για ευχαριστημένους Εσωτερικούς και Εξωτερικούς πελάτες: Εφαρμόζοντας τις τεχνικές των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών στην επιχείρηση »
16:25-16:55	Live «UX Experts» Website Analysis Customer Service Goes Online! Ειδικοί σε θέματα User Interface και User Experience από την ελληνική αγορά «αξιολογούν» ζωντανά επί σκηνής ηλεκτρονικά καταστήματα που επιλέγει το κοινό του συνεδρίου, όσον αφορά στην εμπειρία χρήση που προσφέρουν: Συμμετέχουν: Στέλιος Ηλιάκης , Γενικός Διευθυντής, Slead Γιάννης Καραμπέλας , Ιδρυτής, Net Studio Γιώργος Χαραλαμπίδης , New Business Director, ForestView Συντονίζει: Φώτης Αντωνόπουλος , eCommerce Director, MyShoe.gr
16:55-17:15 Closing Keynote	Δρ. Γιάννης Καλογεράκης , Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd Σύνοψη των σημαντικότερων συμπερασμάτων από τις ομιλίες του συνεδρίου.



Frank Thibaut, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Διευθυντής Διοδίων, Εμπορικής Διαχείρισης και Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, Αττικές Διαδρομές Α.Ε.



Μάκης Θεοδώρου, Managing Director, GfK Hellas



Polle de Maagt, Senior Social Media Strategist & Consultant



Δημήτρης Γεωργόπουλος, Γενικός Γραμματέας Δ.Σ. ΕΙΕΠ και Managing Partner, Rethink Business Lab



Μιχάλης Βιράρδης, Υποκινητής Ανθρώπινου Δυναμικού & Συγγραφέας



Δρ. Γιάννης Καλογεράκης, Διευθύνων Σύμβουλος, JMK Ltd



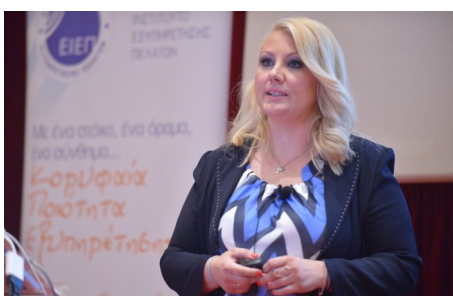
Καθ. Γιώργος Παναγυράκης, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης των Επιχειρήσεων, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ



Peter Economides, Brand Strategist - President, Felix BNI



Ομάδα D.U.C.K.S.
(Dialogue & Understanding Communication with Knowledge & Solutions)
Πολυχρόνης Κοκκινίδης, Δήμητρα Γαβριήλ, Γιώργος Τσιτσιρίγκος



Ισιδώρα Καραδημητρίου, Business & Mind Trainer, Reframe



Καθ. Γεώργιος Μπάλας, Τμήμα Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών



Live «UX Experts» Website Analysis
Στέλιος Ηλιάκης, Γενικός Διευθυντής, Sleed
Γιάννης Καράμπελας, Ιδρυτής, Net Studio
Γιώργος Χαραλαμπίδης, New Business Director, ForestView
Συντονιστής: Φώτης Αντωνόπουλος, eCommerce Director, MyShoe.gr



Βασιλόπουλος
...και του πουλιού το γάλα!

Η **ΑΒ Βασιλόπουλος** μετράει περισσότερα από 76 χρόνια ιστορίας στα τρόφιμα. 76 χρόνια πρωτοπορίας και καινοτομίας. Στόχος της, η καθημερινή εξυπηρέτηση των πελατών της, προσφέροντάς τους καθημερινά μια ποικιλία από θρεπτικά υγιεινά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες σε τιμές για κάθε πορτοφόλι.

Είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες στο χώρο του λιανεμπορίου, με έντονο το αίσθημα ευθύνης απέναντι στους υπαλλήλους, τους συνεργάτες και τους πελάτες της. Από την ίδρυσή της, το 1939 από τους αδελφούς Γεράσιμο και Χαράλαμφο Βασιλόπουλο, έως και σήμερα που αποτελεί μέλος της διεθνούς οικογένειας της DELHAIZE (από το

1992), βρίσκεται σε τροχιά ανάπτυξης. Κύρια γεγονότα που συνετέλεσαν στο να δημιουργηθεί ο Όμιλος εταιρειών που σήμερα γνωρίζουμε αποτελούν, η εξαγορά της εταιρείας ΤΡΟΦΟ Α.Ε., στην οποία ανήκει και η εταιρεία ΕΝΑ Α.Ε. Cash-and-Carry, το 2001. Η ανάπτυξη πανελλαδικού δικτύου εταιρικών καταστημάτων, αλλά και καταστημάτων δικαιώχρησης (franchising). Συνεχίζοντας την ανάπτυξή της, το 2008, εξαγόρασε την αλυσίδα discount PLUS HELLAS ενισχύοντας το δίκτυο της κατά 29 καταστήματα. Κίνηση που της επιτρέπει να επεκταθεί και στη Β. Ελλάδα. Ένα χρόνο αργότερα, το 2009, εξαγοράζει την αλυσίδα ΚΟΡΥΦΗ ΑΕ με 11 καταστήματα στη Θράκη. Στα τέλη του 2010, ανοίγει το πρώτο οικολογικό κατάστημα στη Σταμάτα Αττικής, που σηματοδοτεί την αρχή μιας νέας εποχής ανάπτυξης και εξοικονόμησης ενέργειας

για όλα τα καταστήματά της, καθώς έχει τη δυνατότητα να εξοικονομεί έως και 40% λιγότερη ενέργεια σε σχέση με τα συμβατικά καταστήματα. Ενώ, τα επόμενα χρόνια συνεχίζει την αναπτυξιακή της δράση, παρά τη δύσκολη οικονομική κατάσταση της χώρας, εγκαινιάζοντας νέα καταστήματα, τόσο σε περιοχές που ήδη δραστηριοποιείται όσο και σε νέες. Έτσι, το 2014 εγκαινίασε 20 εταιρικά και 7 καταστήματα δικαιώχρησης (franchise).

Παρά τη συνεχή ανάπτυξή της παραμένει πάντα πιστή στις αξίες της προσφέροντας Υγιεινά, Ασφαλή και Ποιοτικά προϊόντα στους πελάτες της, στις ανταγωνιστικότερες τιμές της αγοράς. Ενώ, με τη δυναμική της ανάπτυξη συνεχίζει διαχρονικά να διατηρεί ηγετική θέση στην αγορά του λιανεμπορίου, αλλά και στη συνείδηση των καταναλωτών.



Η **GfK** αποτελεί την έγκυρη πηγή πληροφοριών σχετικών με τις αγορές και τους καταναλωτές, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της να λαμβάνουν εξυπνότερες αποφάσεις. Περισσότεροι από 13.000 ειδικοί στις έρευνες της αγοράς, συνδυάζουν το

πάθος τους με την εμπειρία 80 χρόνων της GfK στην επιστήμη δεδομένων.

Αυτό δίνει τη δυνατότητα στη GfK να προσφέρει ζωτικής σημασίας παγκόσμια διορατικότητα, σε συνδυασμό με ενημέρωση για την τοπική αγορά περισσότερων από 100 χωρών.

Χρησιμοποιώντας καινοτόμες τεχνολογίες και τις επιστήμες των δεδομένων, η GfK μετατρέπει μαζικά δεδομένα σε έξυπνα δεδομένα, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες της να βελτιώσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα και να εμπλουτίσουν τις εμπειρίες και επιλογές των καταναλωτών.

SAMSUNG

Η **Samsung Electronics Hellas** δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά από τον Ιανουάριο του 2011. Αναγνωρισμένη ως μία από τις πιο γρήγορα αναπτυσσόμενες μάρκες παγκοσμίως, η Samsung Electronics αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρεία

παραγωγής τηλεοράσεων, κινητών τηλεφώνων, tablets, wearable συσκευών προϊόντων πληροφορικής και οικιακών συσκευών.

Είναι πρωτοπόρος, παγκοσμίως, εταιρεία στις τεχνολογίες των τηλεπικοινωνιών, των ψηφιακών μέσων, των τεχνολογιών ψηφιακής σύγκλισης και των ημιαγωγών.

Όραμα της εταιρείας, είναι να ηγηθεί της επανάστασης στη ψηφιακή σύγκλιση των τεχνολογιών και αποστολή της είναι να δημιουργεί καινοτόμα προϊόντα, άριστης ποιότητας και υψηλής αισθητικής, τα οποία ταυτόχρονα πραγματώνουν τη σύγκλιση αυτή.



Το δίκτυο καταστημάτων "Shop&More" είναι μια πρωτοποριακή πρωτοβουλία καταστηματαρχών της Πετρούπολης, που σκοπό έχει να διευρύνει την κίνη-

ση στην ευρύτερη περιοχή και να ζωντανέψει την τοπική αγορά. Στο "Shop&More" συμμετέχουν σήμε-

ρα 31 καταστήματα, γενικού καταναλωτικού ενδιαφέροντος, ενώ η παρέα μεγαλώνει συνεχώς, καθώς η απήχηση της πρωτοβουλίας στην περιοχή της Πετρούπολης, δεν έχει προηγούμενο.

Οι εκδηλώσεις, οι προσφορές, οι δράσεις του δικτύου καταστημάτων "Shop&More" και ο ανταποδοτικός τους χαρακτήρας, το έχουν αναδείξει σε επίσημο χορηγό καλής διάθε-

σης της Πετρούπολης, με φανατικούς θαυμαστές και σε σημείο συνάντησης μικρών και μεγάλων.

Όραμα της "Shop&More", είναι να δημιουργήσει συνθήκες, που θα κάνουν τους κατοίκους της Πόλης πιο ζωντανούς και δραστήριους, μέσα από τις ακόλουθες ανταποδοτικές ενέργειες του Δικτύου καταστημάτων "Shop&More".

Ceo Breakfast: "Retail Trend Monitor 2015"

Την Πέμπτη 28 Μαΐου 2015, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών διοργάνωσε ένα CEO breakfast με θέμα "Retail Trend Monitor 2015" στο Ξενοδοχείο Sofitel Athens Airport.

Ο κ. Μάκης Θεοδώρου, Managing Director της εταιρείας GfK Hellas, παρουσίασε μία online έρευνα που διεξήγαγε η GfK RT Ad Hoc Team, από το Φεβρουάριο έως τον Απρίλιο του 2015 με στόχο να παρακολουθήσει τις τρέχουσες εξελίξεις και τις νέες τάσεις στο λιανεμπόριο εστιάζοντας

ζώντας στο ηλεκτρονικό εμπόριο και το διαδίκτυο.

Η έρευνα μεταξύ άλλων κάλυψε θέματα όπως:

- Οι σύγχρονες τάσεις και η επίδρασή τους στο λιανεμπόριο
- Οι διαφορετικές εκφάνσεις του λιανεμπορίου και η επιτυχία τους στην πορεία του χρόνου
- Οι προσδοκίες και οι στάσεις απέναντι στο διαδίκτυο και τις πωλήσεις μέσω διαδικτύου

Την παρουσίαση ακολούθησε μία συζήτηση, χωρίς την παρουσία κοι-



Μάκης Θεοδώρου, Managing Director, GfK Hellas

νού, μεταξύ των ηγετών της ελληνικής αγοράς, ενώ ακολούθησαν και ερωτήσεις.

ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ: "Back Office Αττικής Οδού: πίσω από κάθε διέλευση υπάρχει ένας άνθρωπος, μια οικογένεια, ένας σκοπός μετακίνησης"



Φάνης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Κυκλοφορίας & Συντήρησης, Νίκος Ραπτόπουλος, Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυκλοφορίας, ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ

Την Παρασκευή 24 Απριλίου 2015, η ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΕ, μας προσκάλεσε στο κτίριο των Αττικών Διαδρομών στην Παιανία, σε ένα case

study με θέμα, "Back Office Αττικής Οδού: πίσω από κάθε διέλευση υπάρχει ένας άνθρωπος, μια οικογένεια, ένας σκοπός μετακίνησης". Ο κ. Φάνης Παπαδημητρίου, Διευθυντής Κυκλοφορίας & Συντήρησης και ο κ. Νίκος Ραπτόπουλος, Προϊστάμενος Διαχείρισης Κυκλοφορίας ανέπτυξαν την εξής θεματολογία:

- Αδιάλειπτη λειτουργία καναλιών επικοινωνίας μεταξύ Κέντρου Διαχείρισης Κυκλοφορίας, ομάδων περιπολίας και σταθμών διοδίων για συνεχή ανίχνευση προβλημάτων που επηρεάζουν την ασφαλή

μετακίνηση

- Άμεση ανταπόκριση για τη διαχείριση και επίλυση κάθε προβλήματος που αντιμετωπίζεται στον αυτοκινητόδρομο
- Συνεπής συντονισμός προγραμματισμένων ενεργειών για τη διατήρηση της υψηλής ποιότητας της υποδομής και της λειτουργίας του αυτοκινητόδρομου, για άνετες και ασφαλείς διαδρομές

Μετά το τέλος της παρουσίασης ακολούθησε επίσκεψη στο Κέντρο Διαχείρισης Κυκλοφορίας.

Samsung Electronics Hellas: "Back Office Operation: Στο επίκεντρο ο άνθρωπος"

Η Samsung Electronics Hellas, την Τρίτη 28 Απριλίου 2015, παρουσίασε στο Γήπεδο Γ. Καραϊσκάκη το case study με θέμα "Back Office Operation: Στο επίκεντρο ο άνθρωπος".

Η Samsung Electronics Hellas στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 κέρδισε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση



Γιώργος Ανδρεαδάκης, Head of Customer Care, Αριστοτέλης Κιμουρτζάκης, Contact Center Team Manager-Sykes, Samsung Electronics Hellas

Πελατών - Back Office» και παρουσίασε το λόγο της βράβευσής της. Εισηγητές της παρουσίασης ήταν ο κ. Γιώργος Ανδρεαδάκης, Head of Customer Care και ο κ. Αριστοτέλης Κιμουρτζάκης, Contact Center Team Manager-Sykes, Samsung Electronics Hellas.

Public: "Διαχείριση Αιτημάτων @ Public day to day"



Μαρία Στάθη, Customer Passion Supervisor, Public

Τη Δευτέρα 11 Μαΐου 2015, τα Public παρουσίασαν ένα case study με θέμα "Διαχείριση Αιτημάτων @ Public day to day", στο κατάστημα Public στην πλατεία Συντάγματος. Η κ. Μαρία Στάθη, Customer Passion Supervisor στα Public, εξήγησε, τι κοινό έχουν, μια κυρία που βγήκε για shopping και θέλει να δώσει νερό στο σκύλο της, ένα cd του Μίκη Θεο-

δωράκη στην Αλάσκα & ένα σπασμένο phone. Τα Public στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014 κέρδισαν το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων» και οι παρευρισκόμενοι είχαν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν best practices με πραγματικά παραδείγματα.

ManpowerGroup: "Ο Ρόλος της Διαπραγμάτευσης στη Διαχείριση Παραπόνων"

Η ManpowerGroup πραγματοποίησε την Τετάρτη 20 Μαΐου 2015, το επιμορφωτικό εργαστήριο με θέμα "Ο Ρόλος της Διαπραγμάτευσης στη Διαχείριση Παραπόνων", στα γραφεία της στον Πύργο Αθηνών.

Η εισηγήτρια του σεμιναρίου η κ. Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career

Management Senior Consultant αναφέρθηκε στα εξής:

- Η Σχέση μεταξύ διαπραγμάτευσης και χειρισμού παραπόνων
- Οι αρχές της διαπραγμάτευσης ως οδηγός ικανοποίησης του πελάτη
- Στρατηγικές που οδηγούν σε αμοιβαίο κέρδος
- «Ανήθικα κόλπα» - Διάγνωση & αντιμετώπιση



Λίλιαν Τσέρτου, Talent & Career Management Senior Consultant, ManpowerGroup

GM Congress and Events & Rethink Business Lab: "Team Building Activities"



Γρηγόρης Χρυσός, Managing Director, GM Congress & Events
Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner, Rethink Business Lab

Τη Δευτέρα 29 Ιουνίου 2015, στο γήπεδο Στίβου του Αγίου Κοσμά, διεξήχθησαν δραστηριότητες ομαδι-

κού πνεύματος "Team Building Activities" για Στελέχη εταιρειών, τα οποία έχουν στην ευθύνη τους τη Διοίκηση Ομάδων. Μέσα από μια σειρά διαδραστικών παιχνιδιών οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να δουν στην πράξη θέματα όπως:

- Δημιουργία κουλτούρας ομάδας
 - Επίτευξη στόχων
 - Χτίσιμο εμπιστοσύνης
 - Συλλογική ηγεσία
 - Επικοινωνία
 - Action plans
 - Αναγνώριση/ Επιβράβευση
- Εισηγητές & Συντονιστές του σεμινα-

ρίου ήταν, ο κ. Γρηγόρης Χρυσός, Managing Director, GM Congress & Events και ο κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner, Rethink Business Lab.



Response: "Διαχείριση θυμού στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη"



Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant, Response

Η Response την Παρασκευή 3 Ιουλίου 2015 παρουσίασε ένα βιωματικό workshop με θέμα "Διαχείριση θυμού στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη - Anger Management", στο Κτίριο Αττικών Διαδρομών στην Παιανία.

Η κ. Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant, εισηγήτρια του σεμιναρίου, ανέπτυξε θεματολογία εξειδικευμένη σε θέματα διαχείρισης προβληματικών καταστάσεων με τον πελάτη

από το τηλέφωνο ή εξ' επαφής. Συγκεκριμένα αναφέρθηκε στα εξής:

- Αποφεύγοντας τη "σύγκρουση"
- Οριοθέτηση θυμού και διαχείρισή του
- Αναγνωρίζοντας τη συμπεριφορά των άλλων
- Διέξοδοι στην αποκλιμάκωση του θυμού, του δικού μας και των άλλων
- Συναισθηματική αμοιβαιότητα

ΞΥΝ+: "Brand Equity, Εξυπηρέτηση Πελάτη & Ανθρώπινο Δυναμικό"



Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO, ΞΥΝ+

Την Τρίτη 14 Ιουλίου 2015, η ΞΥΝ+ μας προσκάλεσε στο Εντευκτήριο του Ναυτικού Ομίλου Ελλάδος στο Μικρολίμανο, για να παρακολουθήσουμε το επιμορφωτικό εργαστήριο με θέμα "Brand Equity, Εξυπηρέτηση Πελάτη & Ανθρώπινο Δυναμικό".

Ο κ. Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO

της ΞΥΝ+ ανέπτυξε την εξής θεματολογία:

- Τί σχέση έχει η εξυπηρέτηση με το brand equity?
- Διαμόρφωση του χαρακτήρα εξυπηρέτησης
- Εκτελεστικό σχέδιο ανθρώπινου δυναμικού

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



Την Τετάρτη 24 Ιουνίου 2015, έγινε η απονομή των βεβαιώσεων στους συμμετέχοντες του εκπαιδευτικού προγράμματος ACSE - Customer Service Excellence for Front Line

Supervisors, που πραγματοποιήθηκε στις 4 - 5 & 18 - 19 Ιουνίου 2015.

Η εκδήλωση φιλοξενήθηκε σε ένα ιδιαίτερα όμορφο χώρο, στο roof garden του MARCH BAR Restaurant στο Γκάζι.

Οι εισηγητές του προγράμματος ACSE κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Καθηγητής στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, κ. Άννα Ζαρκάδα, Επίκουρη Καθηγήτρια στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και κ. Δημήτρης Γεωργόπουλος, Managing Partner της Rethink Business Lab καλωσόρισαν τους προσκεκλημένους.

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 που θα πραγματοποιηθεί στις 24 - 25 Σεπτεμβρίου & 1 - 2 Οκτωβρίου 2015, ανταποκρινόμενο στη μεγάλη ζήτηση από τις εταιρείες μέλη.



Keep Calm & Summer On!



Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών
Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα