

«10 Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες»

Response: “Πόσο συμβάλλουν τα Social Media σε ένα ξεχωριστό Customer Service”

14 Φεβρουαρίου 2013



Λουκία Τσιμιτσέλη, Senior Consultant
RESPONSE, Δέσποινα Χαραμή, Marketing
Manager GNOTIX

Η κ. **Λουκία Τσιμιτσέλη**, Senior Consultant της **RESPONSE** και η κ. **Δέσποινα Χαραμή**, Marketing Manager της **GNOTIX**, στις 14 Φεβρουαρίου παρουσίασαν το θέμα: **“Πόσο συμβάλλουν τα Social Media σε ένα ξεχωριστό Customer Service”**.

Αναπτύχθηκε μια ολοκληρωμένη έρευνα γύρω από τους δυο πιο σημαντικούς παράγοντες που συντελούν σε μια άριστη και σύγχρονη πελατοκεντρική κουλτούρα μέσα από τα **Social Media**, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ουσία των δύο πυλώνων: 1. **“Be Proactive”** και 2. **“Get Trained”**, που μπορούν να ενισχύσουν οι επιχειρήσεις, προκειμένου να διατηρήσουν ηγετική θέση στις διαδικασίες και στην ποιότητα ενός Excellent Customer Service.

Η «προετοιμασία» αφορά στην εξειδικευμένη συλλογή πληροφοριών κι ενός αναλυτικού και εμπεριστατωμένου feedback, πάνω στις ανάγκες του διαδικτυακού κοινού και στην αποτύπωση της εικόνας που διαθέτει κάθε «ερευνητής Πελάτης για το Customer Service, τις Υπηρεσίες της Επιχείρησης

αλλά και του Ανταγωνισμού. Αυτή η προετοιμασία απαιτεί να συνδυαστεί σωστά, με μια ολοκληρωμένη **«Εκπαίδευση On Customer Service Excellence through Social Media»** για τα Στελέχη που Εξυπηρετούν Πελάτες, μια Εκπαίδευση που θα στοχεύει στην ενίσχυση των έξι βημάτων Εξυπηρέτησης **“GREET, APPRECIATE, ASK, LISTEN, HELP & INVITE AGAIN”**, αλλά και στην απόλυτη εξοικείωση σε μια εκπαιδευτική εμπειρία, προς ένα ιδιαίτερα επικοινωνιακό Customer Service. Αυτοί οι δυο πυλώνες αποτελούν πλέον τις δυο βασικές **ΑΞΙΕΣ** για τους Οργανισμούς που στοχεύουν στο να υπερέχουν σε μια ξεχωριστή Social Media πελατοκεντρική κουλτούρα, καθώς και σε ένα ξεχωριστό **“Διαδικτυακό Customer Service”**!

EpsilonNet: “Εξυπηρέτηση Πελατών μέσω της Πρώτης Γραμμής (FrontLine): Εξαιρετικά αποτελέσματα μέσω νέων υποδομών, υλοποιήσεων και διαδικασιών”

20 Φεβρουαρίου 2013

Την Τετάρτη 20 Φεβρουαρίου, η **EpsilonNet** παρουσίασε ένα **Case Study** με θέμα: **“Εξυπηρέτηση Πελατών μέσω της Πρώτης Γραμμής (FrontLine): Εξαιρετικά αποτελέσματα μέσω νέων υποδομών, υλοποιήσεων και διαδικασιών”**.

Η **EpsilonNet** βραβεύτηκε στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012 στην κατηγορία «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών FrontLine».

Εισηγητής ήταν ο κ. **Μίλτος Βαφειάδης**, Διευθυντής Υποστήριξης **EpsilonNet**.

Η βελτιστοποίηση του τηλεφωνικού κέντρου μέσω απλοποίησης IVR και άλλων practices, η μείωση όγκου κλή-



Μίλτος Βαφειάδης, Διευθυντής Υποστήριξης
EpsilonNet

σεων με ενίσχυση online κόμβου αυτοεξυπηρέτησης και απομακρυσμένων εκπαιδεύσεων, η αναδιοργάνωση εσωτερικών διαδικασιών και η χρήση νέ-

ων εργαλείων, το «Business Intelligence» που έχει να κάνει με την πρόληψη κλήσεων/ αναμονών, targeted calling και mailing είναι μόνο κάποια από τα θέματα που αναπτύχθηκαν. Επίσης, έμφαση δόθηκε στην ελαχιστοποίηση του κόστους με παράλληλη διασφάλιση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση και την επίτευξη ενός καλού εργασιακού κλίματος.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 10 Επιτυχημένες Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες
- Καλωσορίζουμε 1 Νέο Μέλος
- 8ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής

ΟΤΕ: “Η εκπαίδευση, μοχλός ανάπτυξης για εταιρείες σε περίοδο κρίσης”

27 Φεβρουαρίου 2013

Στο πλαίσιο της εδραίωσης και διάχυσης της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας του Ομίλου ΟΤΕ, η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας ΟΤΕ διοργάνωσε την Τετάρτη, 27 Φεβρουαρίου ημερίδα με θέμα: “Η εκπαίδευση, μοχλός ανάπτυξης για εταιρείες σε περίοδο κρίσης”.

Η ημερίδα πραγματοποιήθηκε στο κτίριο του ΟΤΕ στη Θεσσαλονίκη. Εισηγητές της παρουσίασης ήταν ο κ. Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Δρ. Οικονομολόγος και Deputy Director, Δ/νση Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ, ο κ. Χαρίλαος Χατζηγιάννου, Ph.D. of Information Technology & Applied Mathematics και ο κ. Βασίλειος

Ανδριέλος, MBA in Telecoms. Τα βασικά θέματα που ανέπτυξαν ήταν:

- Καθημερινές πρακτικές που βελτιώνουν την ικανοποίηση του Πελάτη, εδραιώνουν και αναπτύσσουν την πελατοκεντρική κουλτούρα
- Τεχνικές που συμβάλλουν στην αύξηση των πωλήσεων
- Μέθοδοι διατηρησιμότητας των Πελατών
- Εκπαίδευση για τη Διαδικτυακή εφαρμογή Εκπαίδευσης Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ (ΚΛΕΙΩ)

Στη συζήτηση που ακολούθησε επιβεβαιώθηκε η σπουδαιότητα της εκπαί-

δευσης αλλά και της εξωστρέφειας που πρέπει να χαρακτηρίζει τις εταιρείες σε περιόδους κρίσης.



Κωνσταντίνος Κωνσταντίνου, Δρ. Οικονομολόγος, Deputy Director, Δ/νση Εξυπηρέτησης Πελατών Ομίλου ΟΤΕ

hellas online: “Cloud Computing - How do I get involved?”

14 Μαρτίου 2013



Νίκος Μακρής, Customer Operations Training Coordinator της hellas online

Την Πέμπτη 14 Μαρτίου, η hellas online παρουσίασε σε ένα επιμορφωτικό σεμινάριο τα best practices και

τις αξίες της Ομάδας Εκπαίδευσης μέσω παρουσίασης και εκπαίδευσης της αρχιτεκτονικής Cloud Computing και των υπηρεσιών που μπορούν να υλοποιηθούν σε αυτή, τόσο σε retail, όσο και σε εταιρικό επίπεδο. Ο τίτλος του σεμιναρίου ήταν: “Cloud Computing - How do I get involved?”

Το θέμα παρουσίασε ο κ. Νίκος Μακρής, Customer Operations Training Coordinator της hellas online.

Η hellas online στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012 κέρδισε

το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών».



HSBC BANK plc: “Moving up the staircase of Service Excellence: From satisfied customers to raving fans”

21 Μαρτίου 2013

Η HSBC BANK plc, την Πέμπτη 21 Μαρτίου, διοργάνωσε στα κεντρικά γραφεία της, ένα επιμορφωτικό εργαστήριο με θέμα: “Moving up the staircase of Service Excellence: From satisfied customers to raving fans”. Εισηγητής της παρουσίασης ήταν ο κ. Georges Bore, Regional Head of Sales & Distribution, Europe/ Retail Bank Wealth Management. Τα θέματα που αναπτύχθηκαν ήταν:

- Συναρμολογώντας τα κομμάτια του παζλ που συνθέτουν την πραγματική εμπειρία εξυπηρέτησης πελάτη
- Μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών
- Πώς η σύγκρουση των φυσικών και ψηφιακών κόσμων αναμορφώνει τη στρατηγική επαφής με τον πελάτη
- Βέλτιστες πρακτικές για τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη



Georges Bore, Regional Head of Sales & Distribution, Europe/ Retail Bank Wealth Management.

PRC Group - ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ: "Creating a Positive Customer Experience/ Outsourcing Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών"

2 Απριλίου 2013

Μια παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής πραγματοποιήθηκε, την Τρίτη 2 Απριλίου από την PRC Group και τη ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ με θέμα "Creating a Positive Customer Experience/ Outsourcing Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών".

Ο κ. Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant/ Contact Centers και CRM Solutions της PRC Group και η κ. Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης της ΔΕΛΤΑ παρουσίασαν την εξής θεματολογία:

- Εταιρεία ΔΕΛΤΑ Τρόφιμα ΑΕ - Ποιότητα και Ασφάλεια
- Έμφαση στην Ικανοποίηση
- Κέντρο Ενημέρωσης ΔΕΛΤΑ
- Τρίπτυχο Επιτυχίας (Άνθρωποι - Διαδικασίες - Τεχνολογία)
- Πολύπλευρες δραστηριότητες
- Case Studies
- Στάδια μετεξέλιξης του Κέντρου
- Υπηρεσίες "Relations Business Unit"

Η PRC Group και η ΔΕΛΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ ΑΕ στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης

Πελατών 2012 κέρδισαν το βραβείο «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μικρής Εταιρείας».



Μιχάλης Μελέας, Senior Consultant/ Contact Centers και CRM Solutions της PRC Group
Έφη Γκαντή, Υπεύθυνη Κέντρου Ενημέρωσης της ΔΕΛΤΑ

AIG Europe Limited: "Εξαιρετική Εξυπηρέτηση Πελατών κατά την αποζημίωση"

16 Απριλίου 2013



Μαριλένα Κεχαγιά, Customer Service Manager της AIG Europe Limited

Την Τρίτη 16 Απριλίου, η AIG Europe

Limited διοργάνωσε στα γραφεία της στο Μαρούσι μια παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής.

Το θέμα της παρουσίασης:

"Εξαιρετική Εξυπηρέτηση Πελατών κατά την αποζημίωση".

Ο κ. Χρήστος Αθανασάκης, Contact Center Team Leader της AIG Europe Limited ανέπτυξε την κάτωθι θεματολογία:

- Ο Κύκλος της Εξυπηρέτησης κατά την αποζημίωση
- Key Performance Garage Success Story

- Complaints Handling - Διαχείριση Παραπόνων



Χρήστος Αθανασάκης, Contact Center Team Leader της AIG Europe Limited

YUBOTO LTD: "Η Τεχνολογία και το Διαδίκτυο στην Υπηρεσία της Άμεσης Εξυπηρέτησης του Πελάτη/ Σύγχρονες Τηλεπικοινωνιακές Λύσεις Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης"

25 Απριλίου 2013



Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής Yuboto Ltd/ Σύμβουλος Επιχειρησιακής Εκπαίδευσης

Η YUBOTO LTD, την Πέμπτη 25 Απριλίου, διοργάνωσε ένα επιμορφωτικό σεμινάριο με θέμα:

"Η Τεχνολογία και το Διαδίκτυο στην Υπηρεσία της Άμεσης Εξυπηρέτησης του Πελάτη/ Σύγχρονες Τηλεπικοινωνιακές Λύσεις Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης".

Εισηγητής του σεμιναρίου ήταν ο κ. Ανδρέας Κωνσταντινίδης, Εμπορικός Διευθυντής Yuboto Ltd/ Σύμβουλος Επιχειρησιακής Εκπαίδευσης.

Το σεμινάριο επικεντρώθηκε στα εξής θέματα:

- Εισαγωγή στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών - Ο Ρόλος
- Τι σημαίνει ουσιαστική τηλεφωνική

εξυπηρέτηση για τον πελάτη και την εταιρεία

- Η σημερινή εικόνα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση
- Οι Κίνδυνοι και τα οφέλη της Αποτελεσματικής Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
- Το Διαδίκτυο, σύμμαχος στην Αποτελεσματική Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- Μέθοδοι Αποσυμφόρησης Τηλεφωνικού Κέντρου κατά τις ώρες αιχμής

Vodafone - Panafon AEET: “Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαχείριση Παραπόνων”

20 Μαΐου 2013



Peter Doveren, Commercial Operations Director της Vodafone - Panafon AEET

Τη Δευτέρα 20 Μαΐου, η Vodafone - Panafon AEET πραγματοποίησε ένα Case Study με θέμα “Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών και Διαχείριση Παραπόνων”, στα γραφεία της στο Χαλάνδρι.

Η κ. Μαρία Αντωνοπούλου, Online Operations & Care Supervisor, ο κ.

Θεόδωρος Βελάνας, Complaints Management & Web Care Supervisor, η κ. Ελίνα Σβύρου, Online & Telemarketing Manager και η κ. Μαρίνα Σωφρόνη, Customer Advocacy Manager παρουσίασαν το λόγο της βράβευσής τους στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012, στις κατηγορίες «Καινοτομία στην Εξυπηρέτηση Πελατών» και «Ομάδα της Χρονιάς: Διαχείριση Παραπόνων».

Ο κ. Peter Doveren, Commercial Operations Director της εταιρείας, καλωσόρισε όλους τους συμμετέχοντες.

Τα θέματα που συζητήθηκαν ήταν τα εξής:

- Λειτουργία Ομάδας Διαχείρισης Παραπόνων
- Ανάπτυξη Λειτουργιών Διαχείρισης Παραπόνων
- Στάδια Εμπειρίας Πελάτη κατά τον κύκλο ζωής του Παραπόνου

- Καινοτομία στο Όραμα και Στρατηγική
- Παρουσίαση Vodafone Έλεγχος Χρήσης
- Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων στην Εξυπηρέτηση του Πελάτη



Μαρία Αντωνοπούλου, Online Operations & Care Supervisor της Vodafone - Panafon AEET
Θεόδωρος Βελάνας, Complaints Management & Web Care Supervisor της Vodafone - Panafon AEET

COSMOTE: “Εμπορικές Δραστηριότητες Εξυπηρέτησης Πελατών: Λύσεις και Εξυπηρέτηση για τους εσωτερικούς και τελικούς Εταιρικούς Πελάτες”

29 Μαΐου 2013



Τζέννη Σαφρίδη, Προϊστάμενος Τμήματος Διαχείρισης Ενεργειών Loyalty & Retention Εταιρικών Πελατών της COSMOTE
Χρήστος Μακρυπούλιας, Dep. Director / Customer Services Commercial Activities της COSMOTE

Η κ. Τζέννη Σαφρίδη, Προϊστάμενος Τμήματος Διαχείρισης Ενεργειών Loyalty & Retention Εταιρικών Πελατών

της COSMOTE, την Τετάρτη 29 Μαΐου, παρουσίασε ένα Case Study με θέμα “Εμπορικές Δραστηριότητες Εξυπηρέτησης Πελατών: Λύσεις και Εξυπηρέτηση για τους εσωτερικούς και τελικούς Εταιρικούς Πελάτες”.

Η COSMOTE στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2012 απέσπασε το βραβείο «Ομάδα της Χρονιάς: Εξυπηρέτηση Πελατών Back Office».

Η παρουσίαση εστίασε:

- Στην επικοινωνία με τους πελάτες για την τακτική ανατροφοδότηση σχετικά με τα αιτήματά τους
- Στο συνδυασμό της επικοινωνίας με email/ sms

- Στη συνεχή εύρεση λύσεων εξυπηρέτησης/ διευκόλυνσης των πελατών προσαρμοσμένες στις ανάγκες τους





Η Yuboto είναι μια πρωτοπόρος Ελληνική εταιρεία ανάπτυξης και παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών **mobile marketing**, προηγμένων **τηλεπικοινωνιακών** λύσεων και λύσεων **mServices**.

Με τις υπηρεσίες **mobile marketing** της Yuboto, κάθε μικρή ή μεγάλη επιχείρηση είναι πλέον σε θέση να προβληθεί στους πελάτες της άμεσα, στοχευμένα και κυρίως μετρήσιμα. Ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά της εκάστοτε καμπάνιας, οι πελάτες της Yuboto μεταξύ των **SMS/MMS Marketing**, **2-Way SMS**, **Video Messages**, **Bluetooth Hotspots** και **Yuboto Email Account** μπορούν να επιλέξουν τον ιδανικό γι' αυτούς δίαυλο προβολής.

Οι τηλεπικοινωνιακές λύσεις της Yuboto θέτουν νέα δεδομένα στην πελατοκεντρική διαχείριση συνδυάζοντας το **marketing** και το **CRM**. Πιο αναλυτικά, η λύση **Click2Call®** παρέχει τη δυνατότητα callback μεταξύ μιας εταιρείας και των πελατών της, ενώ η λύση **Autodialer** αποτελεί μια πρωτότυπη μέθοδο μαζικής μετάδοσης φωνητικών μηνυμάτων σε συνδρομητές σταθερής ή κινητής τηλεφωνίας. Τέλος, με την υπηρεσία **Yuboto Telephony**, κάθε οικιακός ή εταιρικός πελάτης αποκτά Ελληνικό ή και Διεθνή τηλεφωνικό αριθμό, ενώ αξιοποιώντας την υπάρχουσα σύνδεσή του στο Internet, απολαμβάνει μοναδική ποιότητα επικοινωνίας και μάλιστα δωρεάν εντός του δικτύου της Yuboto.

Τα **mServices** αποτελούν ένα ολοκληρωμένο πακέτο λύσεων που επιτρέπει σε κάθε επιχείρηση να δημιουργήσει σε ψηφιακή μορφή (με linear ή 2D barcodes) εντυπωσιακές κάρτες μέλους (**mcard**), κάρτες πιστότητας και ανταμοιβής (**mLoyalty**), κουπόνια (**mCoupon**) και εισιτήρια (**mTicket**) και στη συνέχεια να τις αποστείλει στα κινητά τηλέφωνα των πελατών της!

Κάθε μια από τις υπηρεσίες και λύσεις της Yuboto μπορεί να χρησιμοποιηθεί

είτε ως αυτόνομη υπηρεσία, είτε ως ολοκληρωμένη λύση στην υπάρχουσα υποδομή του πελάτη (λογισμικό, ERP, εμπορολογιστικό πρόγραμμα, CRM, σελίδα του σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.α.), ενώ σχεδόν στο σύνολό τους διατίθενται ως **pay-as-you-go** μέσα από την **Πλατφόρμα Διαχείρισης Υπηρεσιών** της Yuboto, ένα φιλικό προς το χρήστη **web-based** περιβάλλον διαχείρισης!

Η Yuboto είναι αδειοδοτημένος τηλεπικοινωνιακός πάροχος από την **Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)**, μέλος του **Συνδέσμου Εταιρειών Κινητών Εφαρμογών Ελλάδας (ΣΕΚΕΕ)**, του **Interactive Advertising Bureau (IAB Hellas)** και πιστοποιημένη με το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2008**.

Για τη Yuboto, η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη αποτελεί θεμελιώδη αξία και γνώμονα για τη στρατηγική της ανάπτυξης και το ιδεωδέστερο -αν όχι μοναδικό- στην Ελλάδα φυτό για την ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση του πελάτη, πολίτη και καταναλωτή, είναι το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών.

Για το έργο του ΕΙΕΠ και τις προσδοκίες τους μας είπαν χαρακτηριστικά: «Μέσα από τα εργαστήρια και τα συνέδρια, την εθνική εβδομάδα και τις έρευνες αλλά και τη μεγαλύτερη θεσμική γιορτή, τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών, το Ινστιτούτο έχει καταφέρει τα τελευταία χρόνια να ενώσει όλους τους εμπλεκόμενους ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς σε μια μοναδική προσπάθεια για την ενίσχυση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας με μοχλούς την ανάδειξη τόσο νέων τεχνικών μεθόδων και βέλτιστων πρακτικών όσο και υψηλά καταρτισμένων στελεχών. Ελπίζω και προσδοκώ της Yuboto είναι το Ινστιτούτο να συνεχίσει όλες εκείνες τις δράσεις που αναδεικνύουν τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, τις λύσεις αλλά και τα στελέχη των μελών του, συμβάλλοντας έτσι αφενός

στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας και αφετέρου στη διάδοσή τους στον επιχειρηματικό χώρο».

Για τη Yuboto, η εξυπηρέτηση πελατών είναι συνώνυμο της συνολικής εμπειρίας που ο πελάτης αποκομίζει από τη συναλλαγή του με την εταιρεία. Όσες περισσότερες και θετικές είναι οι εμπειρίες που αποκομίζει, τόσο πιο σίγουρη, σταθερή και μοναδική σχέση εμπιστοσύνης αναπτύσσεται με την εκάστοτε εταιρεία.

Στη Yuboto, η έννοια της εξυπηρέτησης πελατών συνοψίζεται στο θέσφατο «να ενεργείς πάντα σαν προμηθευτής και σαν πελάτης ταυτόχρονα». Με άλλα λόγια, όλα τα στελέχη της Yuboto που αναλαμβάνουν να εξυπηρετήσουν έναν πελάτη, λειτουργούν πάντα με γνώμονα το επίπεδο και την ποιότητα της εξυπηρέτησης που θα ήθελαν να λαμβάνουν οι ίδιοι, εάν βρίσκονταν στη θέση των πελατών της εταιρείας.

Μόνο έτσι διασφαλίζεται η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτησή τους, η οποία στην πορεία κεφαλαιοποιείται με:

- την **πιστότητα** των πελατών, καθώς σε επόμενη αγορά τους προτιμούν και πάλι την **αξιοπιστία** της Yuboto
- την **εμπιστοσύνη** στη Yuboto και τις ολοκληρωμένες υπηρεσίες και λύσεις της, αδιαφορώντας για τις παροδικές προσφορές του ανταγωνισμού
- τη **σύσταση** της Yuboto και των υπηρεσιών της σε δικούς τους επιχειρηματικούς εταίρους
- το **χαρακτηρισμό** της Yuboto ως **στρατηγικού τους συνεργάτη** σε κάθε ανάγκη τους για **mobile marketing** επικοινωνία και τέλος,
- την **πεποίθηση** των πελατών της Yuboto, ότι αυτή διαθέτει την απαραίτητη τεχνογνωσία για τη στοχευμένη επικοινωνία τους με τους δικούς τους πελάτες.

8

Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής
στην Εξυπηρέτηση Πελατών

New Era - New Approach



Πέμπτη, 11 Ιουλίου 2013, Ξενοδοχείο Athenaeum InterContinental
New Era - New Approach

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) με τη συνεργασία της Boussias Communications διοργανώνει την Πέμπτη, 11 Ιουλίου 2013, το 8^ο ετήσιο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών.

Οι επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις σε όλους τους τομείς, καλούνται να διαχειριστούν με τον καλύτερο τρόπο τους διαθέσιμους πόρους τους, οικονομικούς και ανθρώπινους, ώστε να ανταποκριθούν στο στόχο της διατήρησης αλλά και διεύρυνσης του πελατολογίου τους, χτίζοντας μακρόπνοους δεσμούς εμπιστοσύνης.

Στο Συνέδριο, από εμπνευσμένους ξένους ομιλητές θα δοθεί το έναυσμα για την ανάπτυξη δημιουργικού προβληματισμού και διαλόγου, ενώ εκπρόσωποι δυναμικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας θα αναπτύξουν τις απόψεις τους για τη σημερινή πραγματικότητα, τις αλλαγές στρατηγικής σε θέματα εξυπηρέτησης πελατών και τις μελλοντικές τους κινήσεις.

Το Ινστιτούτο σας προσκαλεί να αξιοποιήσετε την ευκαιρία για ενημέρωση στις σύγχρονες τάσεις, ανταλλαγή προβληματισμού και επικοινωνία με σημαντικούς εκπροσώπους επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα της χώρας, σχετικά με τις ραγδαίες αλλαγές του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και τις νέες απαιτήσεις στην αναγνώριση και αποτελεσματική κάλυψη των πραγματικών αναγκών των πελατών.

Για να δείτε το πρόγραμμα του Συνεδρίου επισκεφθείτε την ιστοσελίδα <http://www.customerserviceconference.gr/>



Για περισσότερες πληροφορίες:

Ξένια Μαντζιώρη,
210 661 7777 εσωτ. 164,
xman@boussias.com

Για συμμετοχές: Βίκυ Χαλαλάμπους,
210 661 7777 εσωτ. 373,
vcharalambous@boussias.com

Για χορηγίες: Νένα Γιαννακίδου,
210 661 7777, εσωτ. 112,
nenag@boussias.com

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία & Επιμέλεια Έκδοσης
Διοικητική Ομάδα