



Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ - ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2010 / ΤΕΥΧΟΣ 13

5^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Τετάρτη 15 Δεκεμβρίου 2010,
Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental

Με τη συνεργασία της **boussias|communications**



Ελληνικό Συνέδριο
Κορυφής στην
εξυπηρέτηση
πελατών



5^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής
στην Εξυπηρέτηση Πελατών
σελ. 1

Πάνελ Κορυφής - Ομιλητές
σελ. 2

Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες
Νέα Μέλη
σελ. 3

3η Εθνική Εβδομάδα
Εξυπηρέτησης Πελάτη
σελ. 4

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias|communications

περιεχόμενα

08:30 - 09:15	Προσέλευση - Εγγραφές - Networking
09:15 - 09:30	Έναρξη - Χαιρετισμοί Γιώργος Βασιλαράς, Πρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ & Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Goody's A.E. Υπηρεσιών Εστίασης Συντονιστής συνεδρίου: Δημήτρης Γεωργόπουλος, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ & Γενικός Εμπορικός Διευθυντής, GENIKI Bank
1η Ενότητα: Εξυπηρέτηση Πελατών εν μέσω Κρίσης: Αναγκαιότητα ή Πολυτέλεια;	
09:30 - 10:30 Keynote Speaker	“Η εξυπηρέτηση πελάτη σε περίοδο οικονομικής κρίσης στην πράξη Μαθαίνοντας από τις πρακτικές των μεγαλύτερων επιχειρήσεων” Andrew Bryan, Customer Management Specialist, Henley Business School
10:30 - 11:15 Keynote Speaker	“Φόβος - Θυμός - αβεβαιότητα: Η σύγχρονη πραγματικότητα στη διαχείριση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πελάτη” Γεώργιος Γ. Πανηγυράκης, Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών & Διευθυντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA
11:15 - 11:45	Διάλειμμα - Καφές
2η Ενότητα: Πώς η ηγεσία της επιχείρησης αντιμετωπίζει την επένδυση στην Εξυπηρέτηση Πελάτη σε περιόδους οικονομικής ύφεσης;	
11:45 - 13:45 Πάνελ Κορυφής	Τιμ Ανανιάδης, Γενικός Διευθυντής & Διευθύνων Σύμβουλος του ξενοδοχείου «Μεγάλη Βρετανία» και Περιφερειακός Διευθυντής της Starwood Hotels & Resorts στην Ελλάδα, Κύπρο και Τουρκία - Αντώνης Κερασάκης, Διευθύνων Σύμβουλος Hellas Online - Νικήτας Κωνσταντέλλος, Διευθύνων Σύμβουλος ICAP Group - Σταύρος Παρασκευαΐδης, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Mercedes-Benz Hellas - Ζαχαρίας Πτερίδης, Γενικός Εμπορικός Διευθυντής Cosmote - Δαμιανός Χαραλαμπίδης, Chief Operating Officer Vodafone Συντονιστής: Νίκος Δούσης, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. ΕΙΕΠ & CEO, Infoassist
13:45 - 14:45	Γεύμα
14:45 - 15:00 Ψυχαγωγικό Event	“Η εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από την τέχνη” Γεώργιος Γ. Πανηγυράκης, Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών & Διευθυντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA
15:00 - 16:00 Keynote Speaker	“Η προσαρμογή της εξυπηρέτησης πελάτη ανάλογα με τον άνθρωπο/χαρακτήρα που τη δέχεται”
16:00 - 16:30	Διάλειμμα - Καφές
3η Ενότητα: Επιτυχημένες Πρακτικές στην Εξυπηρέτηση Πελάτη	
16:30 - 18:00 Parallel Workshops	Λιανεμπόριο: Επένδυση στην τοποθεσία ή στην εξυπηρέτηση πελάτη; Το εργαστήριο έχει ως στόχο να φέρει στο τραπέζι ένα δίλημμα που απασχολεί έντονα τις επιχειρήσεις στο λιανεμπόριο. Επένδυση στην τοποθεσία, π.χ. σε κεντρικούς δρόμους, αναλαμβάνοντας το ρίσκο των ακριβών νοικίων κ.ο.κ. ή επένδυση στην εξυπηρέτηση πελάτη, έχοντας ως σκεπτικό πως τα χρήματα που θα επενδύονταν στην τοποθεσία, επενδύονται στο customer service (και convenience), ακόμα και αν αυτό σημαίνει πως το κατάστημα θα βρίσκεται σε πιο απομακρυσμένο σημείο. Συμμετέχουν: Νίκος Γιαννέτος, Πρόεδρος του Συνδέσμου Κατασκευαστών Ενδυμάτων Αττικής, Μέλος του Δ.Σ. του Εμπορικού Συλλόγου Αθηνών, Μέλος του Δ.Σ. του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών Γιάννης Σκεπαριάς, Γενικός Διευθυντής, Ελευθερουδάκης
	Call Center: Επένδυση στον άνθρωπο ή στην τεχνολογία; Ένας διαχρονικός προβληματισμός που απασχολεί τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα. Σαφέστατα, ο ιδανικός συνδυασμός είναι και τα δύο. Ωστόσο, η οικονομική συγκυρία περιορίζει ολοένα και περισσότερο τα budgets, εντείνοντας τον προβληματισμό. Ποιος είναι οι παράμετροι που πρέπει να λάβει υπόψη της η επιχείρηση προτού αποφασίσει; Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αντίστοιχα κάθε λύσης; Συμμετέχουν: Άγγελος Αγγελίδης, Γενικός Διευθυντής, Mellon Contact Services, Fintrust, BlueSphere
	Έφη Παπαϊωάννου, Επικεφαλής Contact Center, GENIKI Bank Περικλής Παπασπυρόπουλος, Επικεφαλής Τομέα Contact Center, Εθνική Τράπεζα Σάντυ Χειλαδάκη, Υποδ/ντρια Εξυπηρέτησης Πελατών, Cosmote Συντονιστής: Πάρης Κορωναίος, Αρχισυντάκτης, Boussias Communications
	Εξυπηρέτηση πελάτη στην ηλεκτρονική τραπεζική Η ηλεκτρονική τραπεζική έχει εισέλθει σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των πελατών. Ποιος είναι ο βαθμός εξυπηρέτησης και ικανοποίησης που λαμβάνουν; Ποια είναι τα κανάλια που προτιμούν και πως μπορεί να βελτιωθεί ακόμα περισσότερο η χρήση τους; Πως μπορούν να αξιοποιηθούν ώστε να προσφέρουν ευκαιρίες για μεγαλύτερη κερδοφορία; Συμμετέχουν: Σπύρος Αγγελόπουλος, Διευθυντής Υπηρεσίας Direct Banking, Τράπεζα Κύπρου Σπύρος Αρβανίτης, Επικεφαλής e-business & Internet, GENIKI Bank Χάρης Καρώνης, Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος, Realize Κωνσταντίνος Μαρινάκης, Αναπληρωτής Δ/ντής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικών Εργασιών & Εναλλακτικών Δικτύων, Εθνική Τράπεζα Κωνσταντίνος Στιβαρός, Head of Self Service Banking & e-Business Development, Τράπεζα Πειραιώς Συντονιστής: Γιώργος Παπασταματίου, Partner, Cinsight
18:00 - 18:30	Κλείσιμο Συνεδρίου

5^ο Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών

Πάνελ κορυφής

Κορυφαία στελέχη ελληνικών επιχειρήσεων συμμετέχουν σε πάνελ διαλόγου προκειμένου να δώσουν απαντήσεις στο ερώτημα **“Investing in Customer Service during Recession: How Much is Enough?”**, καταθέτοντας τις προσωπικές τους εμπειρίες. Μην χάσετε την ευκαιρία να ακούσετε από κοντά και να συζητήσετε μαζί με τους:



Τιμ Ανανιάδης,
Γενικός Διευθυντής & Διευθύνων
Σύμβουλος του ξενοδοχείου «Μεγάλη
Βρετανία» και Περιφερειακός Διευθυντής
της Starwood Hotels & Resorts στην
Ελλάδα, Κύπρο και Τουρκία



Σταύρος Παρασκευαΐδης,
Πρόεδρος και Διευθύνων
Σύμβουλος Mercedes-Benz
Hellas



Αντώνης Κεραστάρης,
Διευθύνων Σύμβουλος
Hellas Online



Ζαχαρίας Πιπερίδης,
Γενικός Εμπορικός
Διευθυντής Cosmote



Νικήτας Κωνσταντέλλος,
Διευθύνων Σύμβουλος
ICAP Group



Δαμιανός Χαραλαμπίδης,
Chief Operating Officer
Vodafone

Διεθνής Ομιλητής



Andrew Bryan, Customer Management Specialist, Henley Business School

Η εξυπηρέτηση πελάτη σε περίοδο οικονομικής κρίσης στην πράξη.
Μαθαίνοντας από τις πρακτικές των μεγαλύτερων επιχειρήσεων

Ο Andrew έχει περάσει τους τελευταίους μήνες μελετώντας συστηματικά τις συμπεριφορές που εφαρμόσαν και τις στρατηγικές που υλοποίησαν δεκάδες από τις μεγαλύτερες -και όχι μόνο- επιχειρήσεις παγκοσμίως, οι οποίες αφορούν στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Η οικονομική κρίση «υποχρέωσε», όπως αναμενόταν, αρκετές επιχειρήσεις να διαμορφώσουν την πολιτική που ακολουθούσαν μέχρι πρότινος στην εξυπηρέτηση πελάτη. Κάποιες αντιμετώπισαν την κατάσταση ως ευκαιρία, κάποιες άλλες επέλεξαν έναν πιο συντηρητικό δρόμο. Μέσα από την ομιλία του, ο Andrew θα προσπαθήσει να αναδείξει τον τρόπο σκέψης ορισμένων εξ αυτών και να εξηγήσει τους λόγους που τις οδήγησαν στην επιλογή της στρατηγικής τους. Ακόμα, θα επικεντρώσει το ενδιαφέρον της ομιλίας του σε ιδέες και πρακτικές που μειώνουν το κόστος και στοχεύουν σε επικερδείς πελάτες, διατηρώντας παράλληλα σε υψηλά επίπεδα την εμπειρία εξυπηρέτησης πελάτη.

Έλληνας Ομιλητής



Γεώργιος Γ. Πανηγυράκης, Μέλος Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Καθηγητής Marketing στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών & Διευθυντής Διατμηματικού Προγράμματος MBA

Φόβος - θυμός - αβεβαιότητα: Η σύγχρονη πραγματικότητα στη διαχείριση του επιπέδου εξυπηρέτησης του πελάτη

Στη σημερινή παγκοσμιοποιημένη κοινωνία, με αποκορύφωμα την οικονομική κρίση, καταναλωτές, εργαζόμενοι και στελέχη έρχονται καθημερινά σε επαφή με πλήθος προβλημάτων, που επηρεάζουν την επιβίωσή τους. Το αποτέλεσμα είναι να επικρατεί ένα γενικότερο συναίσθημα αβεβαιότητας. Ο φόβος και ο θυμός είναι στοιχεία που υπογραμμίζουν κάθε συναλλαγή, είτε προσωπική είτε επαγγελματική. Λύση δεν είναι η παθητική αντιμετώπιση της κατάστασης ή η μείωση της απολαμβανόμενης από την πελάτη εξυπηρέτηση. Θα πρέπει να προσαρμοστούμε και να αντιμετωπίσουμε τα νέα δεδομένα. Η σημερινή επιχείρηση είναι σκόπιμο να παρέχει τα κατάλληλα κίνητρα, γνώσεις και εκπαίδευση στο προσωπικό της, τον εσωτερικό της πελάτη. Μόνο έτσι θα μπορέσει αυτός με την σειρά του να χειριστεί αποτελεσματικά τα άγχη και τους φόβους του εξωτερικού της πελάτη προς όφελός της, σε ένα γενικότερο περιβάλλον αβεβαιότητας. Μέσα από την καλλιέργεια των κατάλληλων επιχειρησιακών αξιών (corporate system of values-learning organization), θα μπορέσει η επιχείρηση να αντιμετωπίσει θετικά την οργή και τον φόβο που νιώθει ο σημερινός καταναλωτής.

Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες το Νοέμβριο και το Δεκέμβριο

Με επιτυχία πραγματοποιήθηκαν τρεις εκπαιδευτικές δραστηριότητες το Νοέμβριο και το Δεκέμβριο.

Οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τρία επίκαιρα και ενδιαφέροντα θέματα από έμπειρους εισηγητές με πολύ καλή προσέγγιση των θεμάτων. Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις εταιρείες που με τη συνεργασία τους έγινε η διοργάνωση και φυσικά όλους τους συμμετέχοντες από τις εταιρείες - μέλη του ΕΙΕΠ.



Cosmote



ATEExcelici



Citibank

Ημερομηνία	Εταιρεία	Θέμα	Συμμετοχές
4 Νοεμβρίου	Cosmote	“Σχεδιασμός, οργάνωση και προγραμματισμό εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση πελατών”	62
18 Νοεμβρίου	ATEExcelici	“Πράσινη Επιχειρηματικότητα”	18
2 Δεκεμβρίου	Citibank	“Το παράπονο είναι δώρο: Παρακολούθηση, ανάλυση και διαχείριση παραπόνων”	66

Νέο Μέλος

Από τις πιο αξιόπιστες και σίγουρες λύσεις στην αγορά των ταχυμεταφορών, η Ταχυμεταφορές ΕΛΤΑ (θυγατρική ΕΛΤΑ) αποτελεί συνέχεια της υπηρεσίας PORTA - PORTA και προσφέρει στους πελάτες της μια σειρά πρωτοποριακές και ανταγωνιστικές υπηρεσίες courier.

Χάρη στο εκτεταμένο δίκτυο εξυπηρέτησης της υπηρεσίας Πόρτα - Πόρτα (21 ιδιόκτητα κομβικά σημεία, 3 κέντρα διαλογής, 39 πρακτορεία, 750 σημεία εξυπηρέτησης ΕΛΤΑ), την παγκόσμια ταχυδρομική υπηρεσία EMS και το προϊόν SPM, η εταιρία εγγυάται τη γρήγορη, αξιόπιστη και ασφαλή ταχυμεταφορά οποιουδήποτε ταχυδρομικού αντικειμένου, σε οποιονδήποτε προορισμό στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό σύστημα αναζήτησης Track &



Trace, ο πελάτης μπορεί ανά πάσα στιγμή να εντοπίσει το στάδιο μεταφοράς του απεσταλμένου αντικειμένου. Με ιδιόκτητο στόλο δίκυκλων και φορτηγών οχημάτων μικρού και μεγάλου τόνάζ, σύγχρονης αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, η εταιρεία ικανοποιεί οποιαδήποτε ανάγκη

express courier, φροντίζοντας ταυτόχρονα για την ασφάλεια των χρηστών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Στα πλαίσια της στρατηγικής για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η εταιρεία λειτουργεί ένα υπερσύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης εταιρικών πελατών, το οποίο λειτουργεί 6 ημέρες την εβδομάδα και εξυπηρετεί θέματα που αφορούν παραγγελίες, πληροφορίες και αναζητήσεις αποστολών. (Κλήση από σταθερό 800 11 83000 χωρίς χρέωση και κλήση από κινητό 2106073005).

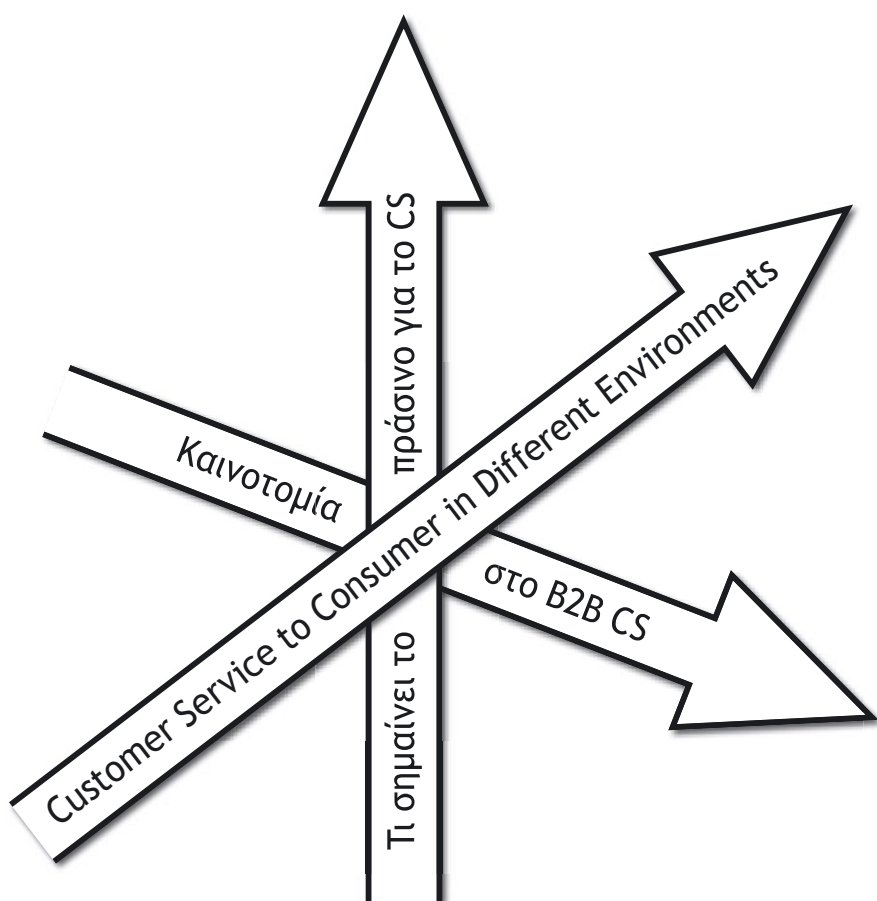
Ο Ρωμύλος Πολιτόπουλος νέος Γενικός Διευθυντής του ΕΙΕΠ



Το ΕΙΕΠ καλωσορίζει το νέο μέλος της Διοικητικής Ομάδας, τον κ. Ρωμύλο Πολιτόπουλο, ο οποίος αναλαμβάνει καθήκοντα Γενικού Διευθυντή στο Ινστιτούτο. Ο Ρωμύλος είναι απόφοιτος του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (πρώην Α.Σ.Ο.Ε.Ε.). Έχει εργασθεί σαν Εμπορικός Διευθυντής, Πωλήσεων & Marketing σε Πολυεθνικές και Ελληνικές Επιχειρήσεις, στην Ελλάδα και στο Εξωτερικό. Ενδεικτικά εργάσθηκε στην Xerox, Procter & Gamble, Colgate, Wella, Μπενρουμπή, Όμιλος Φουρλή. Ακόμα, έχει αναπτύξει καινοτόμες διαδικασίες σε περιοχές όπως Key Account Management, Competitive Brand benchmarking, People Appraisals, Field Sales coverage, P&L management, Pricing strategy, διαχείριση και αξιολόγηση προωθητικών ενεργειών κλπ.

Η διοργάνωση για την 3η Εθνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών έχει ξεκινήσει

- 24 - 28 Ιανουαρίου



- Study Tours
- Workshops
- CEO Sessions
- CEO Breakfasts

Αναλυτικό πρόγραμμα
θα λάβετε με email
στις αρχές Ιανουαρίου

Για περισσότερες πληροφορίες
επισκεφθείτε την ανανεωμένη
ιστοσελίδα του ΕΙΕΠ:

www.customerservice.gr