

«Με απόλυτη επιτυχία πραγματοποιήθηκε το 4^ο Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών»

Διακεκριμένοι καλεσμένοι και σημαντικοί ομιλητές συντέλεσαν στην επιτυχία του 4^{ου} Συνεδρίου Κορυφής που διοργάνωσε το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών με θέμα «Customer Service in Turbulent Times», στις 22 Οκτωβρίου 2009, στο Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental.

Η Εξαιρετική Εξυπηρέτηση του Πελάτη συνιστά ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση που θα την οδηγήσει όχι μόνο στην ασφαλέστερη έξοδο από την κρίση, αλλά και στην περαιτέρω ανάπτυξή της. Αυτό αποτελεί το βασικό συμπέρασμα του συνεδρίου.



Το συνέδριο τίμησε με την παρουσία της η Υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, κα **Λούκα Κατσέλη**, η οποία απεύθυνε χαιρετισμό προς τους συνέδρους. Η Υπουργός στη διάρκεια της ομιλίας της τόνισε χαρακτηριστικά: «**Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών** που συμβάλλει στη μελέτη, προβολή, ανάπτυξη και προώθηση της ποιότητας στον κρίσιμο τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, επιτελεί σημαντικότατο έργο,

καθώς προάγει την πελατοκεντρική αντίληψη, τη μόνη βιώσιμη αντίληψη για την ανάπτυξη της οικονομίας μας -ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης».

Συνέχισε δε, λέγοντας:

«Η πελατοκεντρική αντίληψη δεν αφορά και δεν πρέπει να αφορά μόνο στον ιδιωτικό τομέα. Αφορά και στις λειτουργίες του δημόσιου τομέα και των ΔΕΚΟ. Αυτό επιβάλλουν οι αρχές της σύγχρονης εταιρικής διακυβέρνησης».

Κλείνοντας την ομιλία της η κα Λούκα Κατσέλη δήλωσε: «Θα ήθελα να προσθέσω και κάτι ακόμα. Πελατοκεντρική αντίληψη σημαίνει ότι ο «πελάτης», ο άνθρωπος, ο πολίτης γίνεται συνδιαμορφωτής πολιτικών. Συμμέτοχος στις πολιτικές που θα ασκηθούν, στον καθορισμό του πλαισίου που διέπει τις προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών που θα παραχθούν. Γι' αυτό το Υπουργείο μας προσβλέπει στη συνεργασία του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, προκειμένου να περάσει η αντίληψη που δίνει προτεραιότητα στον πολίτη και στο δημόσιο τομέα».



www.customerservice2009.gr

Λούκα Κατσέλη

περιχόμενα

4^ο Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών σελ. **1**

Παρουσιάσεις Ομιλητών σελ. **2**

CEO Panel, Βραβεία Εξυπηρέτησης, Πιστοποίηση Επαγγελματιών σελ. **3**

Παράλληλα Εργαστήρια σελ. **4**

Ιδιοκτησία
Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος
Επιμέλεια Έκδοσης

boussias | communications



Prof. Luiz Moutinho

Κεντρικός ομιλητής του συνεδρίου ήταν ο διεθνούς κύρους **Prof. Luiz Moutinho**, καθηγητής στο Πανεπιστήμιο της Γλασκόβης, ο οποίος με την ομιλία του καθήλωσε το κοινό. Με βασικό άξονα το Radical Marketing παρουσίασε οδηγίες εξόδου από την κρίση, επικεντρώνοντας την προσοχή του σε πρακτικές που έχουν άμεση σχέση με την εξυπηρέτηση πελάτη, όπως customer centricity, human sensing και emotional values. Επίσης, ανέλυσε το νέο φαινόμενο «των κοινωνικών πελατών», εξηγώντας πως προσεγγίζεται, αλλά και πως αποφεύγονται τα λάθη που χαρακτηρίζουν τις σημερινές πρακτικές, είτε αυτές αφορούν στον ανθρώπινο παράγοντα, είτε σε ηλεκτρονικούς μηχανισμούς διαχείρισης των πελατών και παρουσίασε την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων CRM.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Prof. Luiz Moutinho επεσήμανε τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται σε περιόδους κρίσης. Συμφωνώντας με τον χαρακτηρισμό που χρησιμοποίησε στο χαιρετισμό του ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ κ.Γ. Πανηγυράκης για την κρίση αυτή, ως «κρίση αξιών» και ως επερχόμενο ακόλουθο της διαφθοράς και απληστίας στο Παγκόσμιο Οικονομικό μας σύστημα, υπενθύμισε ότι σε παρόμοιες συγκυρίες στο παρελθόν θεμελιώθηκαν μεγάλες εταιρίες και μεγάλα brands στις αγορές.

Επίσημοι προσκεκλημένοι ομιλητές ήταν οι κ.κ. **Tim Savage**, Chief Human/Resources Officer του Jumeirah Group και **Jan Eklof**, καθηγητής στο Stockholm School of Economics. Συντονιστής του συνεδρίου ήταν ο κ. **Γ. Βασιλαράς**, Αντιπρόεδρος του ΕΙΕΠ, ενώ το συντονισμό του CEO Panel ανέλαβε ο κ. **Δ. Κεφαλάκος**, Διευθυντής της Ναυτεμπορικής.



Tim Savage

Ο κ. **Tim Savage**, Chief Human/Resources Officer του Jumeirah Group, του ομίλου που περιλαμβάνει το ξενοδοχείο Burj-Al-Arab, στην παρουσίασή του ανέπτυξε τις εξαιρετικές πρακτικές εξυπηρέτησης πελάτη και τη σχολαστική



Prof. Jan Eklof

προσοχή στη λεπτομέρεια που χαρακτηρίζει τις υπηρεσίες των πολυτελέστερων ξενοδοχείων του Jumeirah Group Hotels, αναδεικνύοντάς τα ως τα κορυφαία του κόσμου.

Έκανε αναφορά στους τρόπους που αντιμετωπίζει ο Όμιλος Jumeirah την κρίση και ανέπτυξε τις θέσεις του σχετικά με το αν και κατά πόσο η παγκόσμια οικονομική κρίση επηρεάζει το επίπεδο και τις πρακτικές εξυπηρέτησης, δίνοντας εξαιρετική έμφαση στη συμβολή της ανάπτυξης μιας πραγματικά αμφίδρομης σχέσης αφοσίωσης και πιστότητας μεταξύ του Ομίλου και του προσωπικού.

Από την πλευρά του ο **Prof. Jan Eklof**, καθηγητής στο Stockholm School of Economics και Group CEO της EPSI Research Services, αφού παρουσίασε την αξιολόγηση των εταιριών και μαρκών από τους πελάτες του σε καιρούς οικονομικής κρίσης βάσει του EPSI Rating (Extended Performance Satisfaction Index), αναφέρθηκε στα πλέον πρόσφατα και σημαντικότερα αποτελέσματα της αξιολόγησης των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων και μαρκών, δίνοντας ιδιαίτερο βάρος στον τομέα της εξυπηρέτησης και της σπουδαιότητάς του ιδιαίτερα σε καιρούς κρίσης.



Ο καθηγητής Eklof μεταξύ άλλων έκανε ειδική αναφορά στην Ελλάδα μέσω συγκρίσεων με περισσότερες από 15 Ευρωπαϊκές χώρες. Η ανάλυση (η οποία παρουσιάστηκε για πρώτη φορά με ταυτόχρονη προσθήκη νεότερων στοιχείων) σκιαγραφεί τις τάσεις που διαμορφώνονται κατά τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασαν επίσης οι απόψεις που εκφράστηκαν στο πλαίσιο του **CEO Panel** στο οποίο συμμετείχαν οι κ.κ. **Γ. Βασιλάκος**, Πρόεδρος & Δ/νων Σύμβουλος της Johnson Diversey Ελλάς Α.Ε., **Σ. Παρασκευαΐδης**, Δ/νων Σύμβουλος & Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της Mercedes-Benz Ελλάς Α.Ε.Ε. και **Β. Χαλκιάς**, Δ/νων Σύμβουλος Αττικές Διαδρομές Α.Ε.



Mercedes-Benz, Χρυσός Χορηγός

Εν συνεχεία, παρουσιάστηκε ο **Θεσμός Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών** που θα πραγματοποιηθεί με την ευθύνη και το κύρος του ΕΙΕΠ από το ερχόμενο έτος, επιθυμώντας να αποτελέσει πανηγυρικό ετήσιο Θεσμό. Η παρουσίαση έγινε από τον κ. **Α. Χατζησιγάκ**, Μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ.

Το θέμα της **Πιστοποίησης των Επαγγελματιών στην Εξυπηρέτηση Πελατών**, το οποίο παρουσίασε ιδιαίτερο ενδιαφέρον, παρουσιάστηκε από τον κ. **Γ. Τσερεγκώφ**, Γενικό Διευθυντή του ΕΚΕΠΙΣ και Σύμβουλο Διοίκησης του ΕΙΕΠ, ενώ αμέσως μετά ακολούθησε η παρουσίαση της Μεθοδολογίας για την απόκτηση πιστοποίησης στο Customer Service από τον κ. **Ρ. Πολιτόπουλο**, Επιστημονικό Συνεργάτη της Response International.



Δ. Κεφαλάκος, Β. Χαλκιάς, Σ. Παρασκευαΐδης, Λ. Μουτίνης, Γ. Βασιλάκος

Παράλληλα Εργαστήρια

Οι εργασίες του 4^{ου} Συνεδρίου Κορυφής έληξαν με τη διενέργεια αρχικά τριών θεματικών και μετέπειτα δύο κλαδικών παράλληλων εργαστηρίων.

Ακαδημαϊκοί καθώς και καταξιωμένα στελέχη της αγοράς ανέλυσαν καίρια και ενδιαφέροντα θέματα εξυπηρέτησης πελάτη στα **τρία θεματικά εργαστήρια**.

1. Retail Atmospherics & Customer Experience με συντονιστή τον κ. Γ. Πανηγυράκη (Καθ. Marketing Οικ. Παν. Αθηνών και Πρόεδρος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ). Ένα ταξίδι στο χρόνο και στον κόσμο, μέσω case studies, όπου η εμπορική συναλλαγή έχει αναβαθμιστεί σε μια συνολική εμπειρία, κατά την οποία ο καταναλωτής συμμετέχει με όλες τις αισθήσεις του αλλά και το συναίσθημα.

2. Loyalty Programs, με συντονιστή τον κ. Γ. Λούκα (Γενικό Διευθυντή, Direction). Στο πλαίσιο του στρατηγικού πεδίου της Πιστότητας του Πελάτη, εξετάστηκε κατά πόσο τα Προγράμματα Πιστότητας δημιουργούν και διατηρούν αφοσιωμένους πελάτες.

3. Customer Typology, με συντονιστή τον κ. Γ. Μπαλτά (Αναπλ. Καθ. Marketing Οικ. Παν. Αθηνών). Πραγματοποιήθηκε ανάλυση στα χαρακτηριστικά και το προφίλ διαφορετικών ομάδων πελατών και πως αυτή η γνώση μπορεί να μας βοηθήσει να έχουμε καλύτερη επικοινωνία με την πελατειακή μας βάση.

Η δημιουργία και διατήρηση πελατών ανά τομέα δραστηριότητας στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, καθώς και η εξωτερική ανάθεση ή η εσωτερική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες ήταν το θέμα των **δύο κλαδικών εργαστηρίων**.

1. Customer Retention in Financial Services, με συντονιστή τον κ. Δ. Γεωργόπουλο (Γενικό Εμπορικό Διευθυντή, Geniki Bank και μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ). Παρουσιάστηκαν οι πρακτικές που ακολουθεί ο χρηματοοικονομικός τομέας για τη διατήρηση της πελατειακής του βάσης.

2. Outsourcing Customer Service in Retail, με συντονίστρια την κα Μ. Καμπύλη (Marketing & Communication Senior Manager, Mercedes-Benz Ελλάς Α.Ε.Ε. και μέλος του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ). Αναλύθηκαν τα υπέρ και τα κατά του outsourcing συγκριτικά με την in house εξυπηρέτηση πελάτη στο λιανεμπόριο από εκπροσώπους και των δύο πρακτικών.

«Το ΕΙΕΠ ευχαριστεί θερμά τη GENIKI Bank για την ευγενική φιλοξενία του Διοικητικού Προσωπικού του Ινστιτούτου σε κτίριο της Τράπεζας».

ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



Mercedes-Benz

ΧΟΡΗΓΟΙ



infoassist

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΗΣ

JOHNNIE WALKER
GOLD LABEL
The Centenary Blend
MATURE SCOTCH WHISKY

ΧΟΡΗΓΟΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ



ΧΟΡΗΓΟΣ
ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΩΝ



ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ naftemporiki.gr

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

BUSINESS TODAY Retailtoday
Retail BUSINESS hotel and restaurant kariera.gr