



Newsletter

ΜΙΑ ΔΙΜΗΝΙΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΙΕΠ

ΕΚΤΑΚΤΟ NEWSLETTER

Το Ελληνικό Ινστιτούτο
Εξυπηρέτησης Πελατών
γιόρτασε για πρώτη φορά με
μεγάλη επιτυχία στην Ελλάδα

σελ. 1

Πρόγραμμα Ελληνικής
Εβδομάδας Εξυπηρέτησης
Πελατών

σελ. 2

Ιδιοκτησία
ΕΙΕΠ

Αρχισυνταξία
Πάρης Κορωναίος

Επιμέλεια Υλης
Βασίλης Π. Πάσχος

Επιμέλεια Έκδοσης

boussias|communications

contents

Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

Κονίτσης 11B, 151 25, Μαρούσι
Τηλ: 210 8099409, Φαξ: 210 8099501
Email: info@customerservice.gr
URL: www.customerservice.gr

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών

καθιερώνει τον εορτασμό της Ελληνικής
Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών, σε συνεργασία με τις εταιρείες-μέλη του, θεσμοθέτησε και υλοποίησε την πρώτη εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών στην Ελλάδα από τις 10 έως και τις 14 Νοεμβρίου 2008. Οι εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν εντάχθηκαν στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών που σχετίζονται με την κουλτούρα, τον άνθρωπο, τη στρατηγική, τις διαδικασίες και τα συστήματα. Ο θεσμός της Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών ξεκίνησε το 1992 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής με τη συμμετοχή 20 εταιρειών. Σήμερα συμμετέχουν σε ολόκληρο τον κόσμο χιλιάδες εταιρείες, εκπροσωπώντας όλους τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας. Η Ελληνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών σχεδιάστηκε για να:

- Ευαισθητοποιήσει τις εταιρείες/οργανισμούς σχετικά με την αναγκαιότητα της ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Αναδείξει ενδοεταιρικά το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η ποιοτική εξυπηρέτηση στην εταιρική φήμη.
- Αποτελέσει μια καλή ευκαιρία για τις εταιρείες/οργανισμούς που συμμετέχουν σε αυτήν, να τιμήσουν τα στελέχη τους που συμβάλουν δυναμικά προς αυτή την κατεύθυνση.

Σκοπός της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών για τις συμμετέχουσες εταιρείες ήταν μεταξύ άλλων να προάγουν τη σημασία της ουσιαστικής και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης ή των επιθυμιών που εκφράζουν οι πελάτες τους και να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση των συνεργατών τους προς τον πελάτη, τονίζοντας τη ζωτική σημασία που αυτός έχει για την ανάπτυξη μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού. Η εβδομάδα

αυτή περιελάμβανε ομιλίες, παρουσιάσεις από επιχειρήσεις, εκπαιδευτικές επισκέψεις εργασίας και επιμορφωτικά εργαστήρια. Στόχος ήταν η δημιουργία επιτυχημένων και αποτελεσματικών ομάδων, η επιβράβευση του προσωπικού, η συμμετοχή σε στοχοθετημένα εκπαιδευτικά προγράμματα και η ανάπτυξη νέων μεθόδων επικοινωνίας με τους πελάτες. Στα πλαίσια της πρώτης Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) στην προσπάθειά του να αναδείξει τη σημαντικότητα που διαδραματίζει η ποιοτική εξυπηρέτηση στην εταιρική φήμη, αλλά και να ευαισθητοποιήσει τις εταιρείες-μέλη του σχετικά με την αναγκαιότητα της ποιοτικής εξυπηρέτησης, διοργάνωσε με επιτυχία διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα, καθώς και εκπαιδευτικές επισκέψεις εργασίας. Η επιτυχία της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών βασίστηκε τόσο στην υποστήριξη των εταιρειών-μελών που μας καλωσόρισαν μέσα στους χώρους εργασίας τους, όσο και εκείνων που συμμετείχαν σε όλα τα εκπαιδευτικά και επιμορφωτικά προγράμματα. Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών θα ήθελε να ευχαριστήσει όλες τις εταιρείες-μέλη του για το χρόνο που αφιέρωσαν και την προσπάθειά τους να μεταφέρουν πολύτιμες γνώσεις, βέλτιστες πρακτικές και λειτουργίες σε όλους όσους συμμετείχαν στην πρώτη Ελληνική Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, ο οποίος ιδρύθηκε το 2004 με την υποστήριξη 37 πολυεθνικών, μεγάλων Ελληνικών εταιριών και επιστημονικών φορέων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Κοινή πεποίθηση των ιδρυτικών μελών του Ινστιτούτου είναι η αναγνώριση της ανάγκης να αναβαθμιστεί και να υποστηριχθεί ο ρόλος όσων, άμεσα ή έμμεσα, έρχονται σε επαφή με τον πελάτη. Το ΕΙΕΠ μέσω των μελών του, ο αριθμός των οποίων ανέρχεται στα 90 και αυξάνεται ταχύτατα, απευθύνεται στον "εξυπηρετούμενο" πελάτη και πολίτη με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησής του.



Πρόγραμμα Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών

Δευτέρα 10 Νοεμβρίου 2008	Τελετή Έναρξης
Τρίτη 11 Νοεμβρίου 2008	Επιμορφωτικό εργαστήρι Διαχείριση Παραπονούμενων Πελατών Εκπαιδευτική Επίσκεψη Εργασίας Ξενοδοχείο Grande Bretagne
Τετάρτη 12 Νοεμβρίου 2008	Εκπαιδευτική Επίσκεψη Εργασίας Αττικό Μετρό
Πέμπτη 13 Νοεμβρίου 2008	Επιμορφωτικό εργαστήρι Έρευνα Μυστικού Πελάτη: Σύγχρονες Τάσεις
Παρασκευή 14 Νοεμβρίου 2008	Εκπαιδευτική Επίσκεψη Εργασίας Εθνικός Αερολιμένας Αθηνών

Κατά τη διάρκεια του εορτασμού της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών 10-14 Νοεμβρίου 2008, το ΕΙΕΠ διοργάνωσε εκπαιδευτικά προγράμματα για όλες τις εταιρείες-μέλη του. Όλες οι επισκέψεις και τα προγράμματα ήταν δωρεάν, και προσέλκυσαν το ενδιαφέρον και τη συμμετοχή πολλών εταιρειών-μελών του.

LEDRA MARRIOTT - 10 Νοεμβρίου 2008

Η τελετή έναρξης της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών πραγματοποιήθηκε στο ξενοδοχείο Ledra Marriott στις 10 Νοεμβρίου 2008 με τη συμμετοχή περισσότερων από εκατό (100) εκπρόσωπους των εταιρειών-μελών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Η τελετή έναρξης ξεκίνησε με το καλωσόρισμα της συντονίστριας της τελετής κας Έλενας Μητσιμπόνα, Partner και Commercial Director της Response International και μέλος Δ.Σ. του ΕΙΕΠ, η οποία αφού αναφέρθηκε στο διεθνή χαρακτήρα της εβδομάδας εξυπηρέτησης, παρουσίασε τη μορφή

και τον τρόπο διοργάνωσης που αυτή θα λάβει στη χώρα μας. Στη συνέχεια οι κ.κ. Γεώργιος Πανηγυράκης, Πρόεδρος του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών και Καθηγητής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Δημήτρης Γεωργόπουλος, Γενικός Γραμματέας του ΕΙΕΠ και Γενικός Εμπορικός Διευθυντής της Γενικής Τράπεζας, και Γεώργιος Π. Βασιλάρας, Αντιπρόεδρος Α' Υπεύθυνος Δ.Σ. του ΕΙΕΠ για Θέματα Οργάνωσης & Λειτουργίας και Διευθυντής Λειτουργιών και Ποιότητας στον όμιλο Vivartia, αναφέρθηκαν στο πλάνο δράσης του ΕΙΕΠ για το 2009. Μεταξύ άλλων έγινε αναφορά στο επικείμενο 4ο

Συνέδριο Κορυφής καθώς και στην πραγματοποίηση του θεσμού «Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελάτη». Η τελετή συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε από τους κ.κ. Αβραάμ Χατζηισαάκ Sales Capabilities Director της Dia-geo και Νικόλαο Δούση, Διευθύνοντα Σύμβουλο της Infoassist και Οικονομικού Συμβούλου του Δ.Σ. του ΕΙΕΠ με την απονομή των βραβείων «πρώτης γραμμής» στα πιστοποιημένα στελέχη της εταιρείας Infoassist. Η βραδιά της τελετής έναρξης της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών έληξε με ένα ελαφρύ μπουφέ για όλους τους συμμετέχοντες.

συνέχεια στη σελίδα 3



Διοικητικό Συμβούλιο ΕΙΕΠ



Τελετή έναρξης



GRANDE BRETAGNE-11 Νοεμβρίου 2008

Η εκπαιδευτική επίσκεψη εργασίας στο Grande Bretagne πραγματοποιήθηκε με απόλυτη επιτυχία και είχε τη συμμετοχή περισσότερων από τριάντα (30) στελεχών από τις εταιρείες-μέλη του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Η εκπαιδευτική επίσκεψη εργασίας χωρίστηκε σε δύο (2) μέρη. Κατά τη διάρκεια του πρώτου μέρους και με τη συμμετοχή όλων των παρευρισκομένων, ο Γενικός Διευθυντής του Grande Bretagne, κ. Τιμ Ανανιάδης αναφέρθηκε διεξοδικά στις μεθόδους αξιολόγησης (σύμφωνα με την κουλτούρα του ξενοδοχείου), τις συνεχείς εκπαιδεύσεις και αξιολογήσεις του προσωπικού, και την εσωτερική ανάπτυξη. Οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για την πελατοκεντρική κουλτούρα στο

ξενοδοχείο Grande Bretagne, τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών του καθώς και για τα προγράμματα μυστικού επισκέπτη που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο. Στο δεύτερο μέρος της επίσκεψης, οι συμμετέχοντες χωρίστηκαν σε τέσσερις (4) ομάδες, με ομαδάρχες τους υπεύθυνους των τμημάτων που επισκέφθηκαν, με το rotation των ομάδων να γίνεται κάθε είκοσι (20) λεπτά. Μέσα από αυτήν την ξενάγηση, οι εκπρόσωποι των εταιρειών-μελών είχαν την ευκαιρία να δουν από κοντά τις λειτουργίες και την οργάνωση των τμημάτων που συμβάλλουν στην εξαιρετική εξυπηρέτηση των πελατών του ξενοδοχείου Grande Bretagne. Οι συμμετέχοντες ξεναγήθηκαν στα ακόλουθα τμήματα: Reservations, Sales & Marketing, Concierge, Butler Floor and Butler Service, Housekeeping and Laundry.



Μ. Παχνού, Τ. Ανανιάδης, Ε. Μητσιμπόνα



Αττικό Μετρό

ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ Α.Ε.

12 Νοεμβρίου 2008

Την Τετάρτη 12 Νοεμβρίου 2008, το Ε.Ι.Ε.Π. εκπροσωπούμενο από τα μέλη του Δ.Σ. κα Έλενα Μητσιμπόνα και κ. Νίκο Δούση μαζί με τους δεκατρείς (13) εκπροσώπους των εταιρειών-μελών του είχε τη χαρά να επισκεφθεί τους χώρους του Αττικού Μετρό Εταιρεία Λειτουργίας Α.Ε (Α.Μ.Ε.Λ. Α.Ε.). Η εκπαιδευτική επίσκεψη εργασίας ξεκίνησε με την παρουσίαση του Προέδρου της Α.Μ.Ε.Λ. κυρίου Εμμανουήλ Δρακάκη, ο οποίος καλωσόρισε τους συμμετέχοντες και έκανε μια γενική αναφορά στον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας. Κύριος συντονιστής της επίσκεψης ήταν ο κ. Παναγιώτης Σάρρας, Προϊστάμενος Σχεδιασμού, Ποιότητας και Δεικτών Λειτουργίας. Ο κύριος Σάρρας, μεταξύ άλλων, παρουσίασε τις διοικητικές πρακτικές ποιότητας της εταιρείας, τις γενικές διαδικασίες, τους δείκτες λειτουργίας και αποδοτικότητας (ποιότητας, ανθρώπινου δυναμικού, τροχαίου υλικού και ασφάλειας), τις μεθόδους πρόληψης των ατυχημάτων καθώς και τις διαδικασίες αντιμετώπισης συμβάντων σε σταθμούς και συρμούς. Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες ξεναγήθηκαν στο αμαξοστάσιο συντήρησης Σεπολίων, στους χώρους του Μετρό στο Σύνταγμα (τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, τμήμα απολεσθέντων) καθώς και στο Κέντρο Ελέγχου Λειτουργίας του Αττικού Μετρό Εταιρεία Λειτουργίας Α.Ε..

συνέχεια στη σελίδα 4

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ-11 Νοεμβρίου 2008

Το εργαστήριο γνώσης με τίτλο: «Διαχείριση Παραπονούντων Πελατών», πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 11 Νοεμβρίου 2008 με τη συνεργασία των εταιρειών-μελών του Ινστιτούτου, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και της Infoassist. Εισηγητές στο workshop ήταν οι κ.κ. Νίκος Δούσης CEO της Infoassist και Παναγιώτης Αληφραγκής, Training Manager της Infoassist και η υλοποίησή του έλαβε χώρα στο Κτίριο Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Στο εργαστήριο γνώσης συμμετείχαν 27 εκπρόσωποι 15 εταιρειών-μελών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Κύρια θέματα συζήτησης αποτέλεσαν οι θεματικές ενότητες «Τι πραγματικά επιζητούν οι παραπονούντες πελάτες», «Το παράπονο ως δώρο» και «6 "μυστικά" διαχείρισης παραπονούντων πελατών», μέσα από πραγματικά case studies, σενάρια, παραδείγματα επιτυχημένης και αποτυχημένης διαχείρισης παραπόνων πελατών καθώς και τρόπους διαχείρισης, μέτρησης και αξιολόγησης με τη χρήση δεικτών. Σύμφωνα με την αξιολόγηση του workshop, οι εισηγητές (επίπεδο γνώσεων, μεταδοτικότητα, επιχειρηματολογία

κ.λπ.), καθώς και το περιεχόμενο της εισήγησης, η θεωρητική προσέγγιση σε συνδυασμό με τις πρακτικές ασκήσεις, συνετέλεσαν στην υψηλή ικανοποίηση (95%) των συμμετεχόντων.



Workshop εν ώρα δράσης



Κ. Σαββίδης, Π. Αληφραγκής, Ν. Δούσης



Δ. Μπουλαμάτσης



Θ. Λουλούδης

MYSTERY SHOPPING-13 Νοεμβρίου 2008

Το εργαστήριο γνώσης με τίτλο: «Mystery Shopping», πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 13 Νοεμβρίου 2008 με την συνεργασία των εταιρειών μελών του Ινστιτούτου, του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, της Data RC και της Metron Analysis.. Εισηγητές στο workshop ήταν οι κ.κ. Θεόδωρος Λουλούδης, Γενικός Διευθυντής, της Data RC και Δημήτρης Μπουλαμάτσης, Partner & Εμπορικός Διευθυντής, της Metron Analysis και η υλοποίησή του έλαβε χώρα στο Κτίριο Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Στο εργαστήριο γνώσης συμμετείχαν τριάντα (30) εκπρόσωποι 16 εταιρειών-μελών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών. Μέσα από το εκπαιδευτικό εργαστήριο γνώσης, οι συμμετέχοντες είχαν την δυνατότητα να έρθουν σε επαφή με τις βασικές έννοιες γύρω από τις μυστικές επισκέψεις (mystery shopping), το πλαίσιο, τις διαδικασίες, τις εφαρμογές, τους περιορισμούς καθώς και τον κώδικα δεοντολογίας της συγκεκριμένης έρευνας. Κύρια θέματα συζήτησης αποτέλεσαν οι θεματικές ενότητες «Αποτύπωση του τωρινού βαθμού

απόδοσης των δικτύων», «Εντοπισμός τυχόν προβλημάτων στη συμπεριφορά ή την εκπαίδευση των υπαλλήλων» καθώς και η «Παρακολούθηση και σύγκριση της λειτουργίας του ανταγωνισμού». Σύμφωνα με την αξιολόγηση του workshop που ακολούθησε, ο γενικός βαθμός ικανοποίησης των συμμετεχόντων ανήλθε στο 85 % και στα πολύ θετικά στοιχεία κυρίαρχο ρόλο έπαιξε η επιλογή εισηγητών από (2) διαφορετικές εταιρείες, αφετέρου οι ίδιοι οι εισηγητές (επίπεδο γνώσεων, μεταδοτικότητα, προθυμία και η συγκεκριμένη και στοχευμένη επιχειρηματολογία.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ-14 Νοεμβρίου 2008

Στο Αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» πραγματοποιήθηκε στις 14 Νοεμβρίου 2008, η τελευταία επίσκεψη εργασίας στα πλαίσια της Ελληνικής Εβδομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών. Τουλάχιστον 30 στελέχη από τις εταιρείες-μέλη είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν διεξοδικά για την εξυπηρέτηση επιβατών και επισκεπτών στην πρώτη γραμμή με ιδιαίτερη αναφορά στην επίγεια συνδρομή προς επιβάτες με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αεροσταθμού, μερικές από αυτές καινοτομικές (όπως η δωρεάν χρήση ασύρματης πρόσβασης στο Internet για συγκεκριμένο χρόνο), τις πηγές πληροφόρησης του κοινού

καθώς επίσης και τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνεται η συμμετοχή των εργαζομένων στις προδιαγραφές υψηλής ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών (συνεχής εκπαίδευση, rotation, coaching, συνεχής αξιολόγηση, αξιοποίηση της εμπειρίας, εσωτερική ανάπτυξη κλπ). Στη διάρκεια της ενημέρωσης έγινε αναφορά σε όλες τις μεθόδους και τα εργαλεία μέτρησης ικανοποίησης των επιβατών μέσω των ερευνών που πραγματοποιούνται, εξηγήθηκαν οι δείκτες ποιότητας που παρακολουθούνται, ενώ έγινε και λεπτομερής αναφορά στη διαδικασία μέτρησης των παραπόνων. Ιδιαίτερα σημαντική ήταν επίσης η αναφορά στις διαδικασίες καθαριότητας και μέτρησης της απόδοσης όλων των εμπλεκόμενων φορέων. Τέλος η επίσκεψη

ολοκληρώθηκε με την ξενάγηση στους χώρους του Αεροσταθμού, στο Κέντρο Επιχειρήσεων Αεροδρομίου, στο Κέντρο Διαχείρισης Κρίσεων, στους χώρους web check in, mobile agents κλπ.



Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί η εξαιρετική διάθεση ενημέρωσης, παροχής πληροφοριών, η αμεσότητα και η φιλικότητα όλων των Διευθυντικών στελεχών και των εργαζομένων που ανέλαβαν την ενημέρωση και την περιήγηση των μελών του ΕΙΕΠ σε όλες τις εκπαιδευτικές επισκέψεις εργασίας καθώς επίσης και στα εκπαιδευτικά εργαστήρια, αποδεικνύοντας για μια ακόμα φορά τους λόγους για τους οποίους έχουν κερδίσει τόσο υψηλές διακρίσεις στην εξυπηρέτηση πελάτη και μας αντιπροσωπεύουν επάξια σε όλα τα επίπεδα.

“Η εμπιστοσύνη των πελατών σας είναι το αντίδοτο στην κρίση.”

Don Peppers & Martha Rogers

Νέα ημερομηνία διεξαγωγής

19 ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΥ 2009

Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental

2 αυθεντίες σε 1 σπάνια κοινή παρουσίαση

- “Top 50 Business Brains”, The Times
- “50 most influential thinkers”, Chartered Institute of Marketing
- “Foremost business gurus of our times”, Business 2.0
- Συγγραφική κληρονομιά 8 διεθνών best-sellers μεταφρασμένα σε 18 γλώσσες
- Περισσότερα από 1.000.000 αντίτυπα
- “Return On Customersm”, ανάμεσα στα 25 καλύτερα βιβλία, σύμφωνα με το Fast Company



www.customerexcellence.gr

PEPPERS & ROGERS ON CUSTOMER EXCELLENCE

Στο πλαίσιο της διεθνούς οικονομικής ανασφάλειας, οι δημιουργοί του Customer Relationship Management, θα προσφέρουν στο ελληνικό κοινό ρεαλιστικές στρατηγικές και χρήσιμα εργαλεία για την ολοκληρωμένη διαχείριση και διατήρηση των πελατών.

boussias communications

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: Βίκυ Χαλαλάμπους, T: 210 661 77 77 (εσ. 373), e: vcharalambous@boussias.com
ΧΟΡΗΓΙΕΣ: Άννα Γυπαράκη, T: 210 661 77 77 (εσ. 119), e: agiparaki@boussias.com



Σε ένα ολοήμερο σεμινάριο (διάρκειας 6 ωρών) παραθέτουν:

- τα εργαλεία για το σχεδιασμό της στρατηγικής Customer Experience,
- τα επιχειρηματικά οφέλη από τη χρήση του customer lifetime value στο πλαίσιο του εκάστοτε στρατηγικού χαρτοφυλακίου,
- τους τρόπους με τους οποίους η διοίκηση του οργανισμού μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πελατών του.

Εγγραφείτε και λάβετε δωρεάν το βιβλίο “Rules to Break & Laws to Follow”



ΧΡΥΣΟΣ ΧΟΡΗΓΟΣ



Teleperformance

we perform

OFFICIAL PUBLICATIONS

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

MarketingWeek network

ΕΠΙΛΟΓΗ

ΚΕΡΑΟΣ

Κεφάλαιο

ΧΟΡΗΓΟΣ
ONLINE ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Reporter.gr