



«Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών και Πολιτών: Μια γέφυρα με το κοινό για επιχειρήσεις & αρχές»

ΣΑΒΒΑΤΟ 12 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2019 | ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΟΥΣΕΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ

Με στόχο την προάσπιση αξιών και επιχειρηματικών τακτικών, οι οποίες σχετίζονται με την ουσιαστική

Στην Ημερίδα, η οποία πραγματοποιείται με αφορμή την «Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019»

Θα παραστεί επίσης και θα μιλήσει ο Πρόεδρος του Δ.Σ. του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Π

Στην εκδήλωση, που πραγματοποιείται με την υποστήριξη της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. και εντάσσεται στις εκδηλώσεις για τα 15 χρόνια λειτουργίας της Γέφυρας «Χαρίλαος Τρικούπης» θα παρουσιαστούν, στο πλαίσιο της κεντρικής θεματικής ενότητας της ημερίδας, πρακτικές και καινοτόμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται προς τους χρήστες της Γέφυρας.

Για τις αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών και τη σημασία τους για τις επιχειρήσεις θα μιλήσει ο καθηγητής του Τμήματος Marketing και Επικοινωνίας της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών κ. Γιώργος Μπάλτας, ενώ στις νέες τάσεις και προκλήσεις στον τομέα της εξυπηρέτησης και τις δυνατότητες που προσφέρει η νέα τεχνολογία θα αναφερθεί η αναπληρώτρια καθηγήτρια Marketing του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών κα. Δέσποινα Καραγιάννη.

Τέλος θα παρουσιαστούν τα συμπεράσματα έρευνας, την οποία έχει διενεργήσει η DATA RC, για την άποψη πολιτών και πελατών για το επίπεδο εξυπηρέτησή τους από τις εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη Δυτική Ελλάδα.

Την Ημερίδα θα συντονίζει η κυρία Μαρία Ακριβού, Δημοσιογράφος Fortune Greece, Accountancy Greece, Εφημερίδα Φιλελεύθερος

Την εκδήλωση αναμένεται να παρακολουθήσουν επιχειρηματίες και στελέχη τοπικών εταιριών με ενδιαφέρον εμπάθυνας σε τρόπους και πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών, ενώ θα είναι ανοικτή και στο γενικό κοινό που ενδιαφέρεται να ενημερωθεί για τις πολιτικές των επιχειρήσεων ως προς την εξυπηρέτηση.

ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

9:30 - 10:00 Προσέλευση - Εγγραφές

Συντονίστρια εκδήλωσης: Μαρία Ακριβού, επιχειρηματική συντάκτρια

10:00 - 10:30 Χαιρετισμοί

Ζώης Μαρίνος, Εκπρόσωπος Εφημερίδας «Πελοπόννησος»

Frank Thibaut, Πρόεδρος ΔΣ του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών

Πάνος Λούκας, Γενικός Διευθυντής, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

10:30 - 10:45 Ποιοτική εξυπηρέτηση κοινού σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα

Κυριάκος Πιερρακάκης, Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης (*)

10:45 - 11:15 Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019: Σκοπός - Συμπεράσματα

Παρουσιάσεις από εταιρείες που μετείχαν στην Εβδομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών 2019

Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος

Γρηγόρης Αθανασόπουλος, Διευθυντής Καταστήματος, Εθνική Τράπεζα

«Το ταξίδι της εξυπηρέτησης από την Coffee Island στον Καταναλωτή»

Αναστασία Μπαστούλη, Υπεύθυνη Τμήματος Customer Service, Coffee Island

11:15 - 11:45 Καλές Πρακτικές Εταιρειών

Παρουσιάσεις από εταιρείες

Δούρος Α.Ε. - DUR

Θεόδωρος Δούρος, Διευθύνων Σύμβουλος Δούρος ΑΕ

«Η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας προς όφελος του πελάτη»

Γεώργιος Παπακωνσταντινόπουλος, Πρόεδρος ΔΣ, ΡΑΔΙΟΤΑΞΙ Express Πάτρα

Φίλιππος Αντωνόπουλος, Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων, ΡΑΔΙΟΤΑΞΙ Express Πάτρα

11:45- 12:15 Διάλειμμα – Καφέ

12:15- 13:00 Ανάγκες Εταιρειών - Ανάγκες Πελατών. Μπορούν να συνδυαστούν και πώς; Η άποψη της ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε. μετά από 15 χρόνια ζωής και καθημερινής λειτουργίας

«Πολίτης – Πελάτης: Δύο φωνήεντα δεν κάνουν τη διαφορά»

Γιάννης Φρέρης, Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

«Επενδύοντας στην τεχνολογία: αμεσότερη εξυπηρέτηση για τον πελάτη, καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού»

Benoit Le Bouille, Διευθυντής & Διευθύνων Σύμβουλος, ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

Νίκος Δούρος, Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής, Οικονομικός και Διοικητικός Διευθυντής,
ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

«Θετική Αύρα: Ενισχύοντας την θετικότητα του προσωπικού πρώτης γραμμής»

Εφη Νικολέτου, Διευθύντρια Εξυπηρέτησης Πελατών, ΓΕΦΥΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Α.Ε.

Νίκη Σίφα, Συντονίστρια Εταιρικής Επικοινωνίας & Αειφόρου Ανάπτυξης, ΓΕΦΥΡΑ Α.Ε.

«Η αλυσίδα της εξυπηρέτησης: Δουλεύοντας σαν ομάδα»

Προβολή σχετικού βίντεο και σχολιασμός

13:00 - 13:30 Νέες τάσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών: Η σημασία της εκπαίδευσης και της τεχνολογίας

«Οι μεγάλες αλλαγές στη συμπεριφορά των πελατών και η σημασία τους για τις επιχειρήσεις»

Γιώργος Μπάλτας, Καθηγητής του Τμήματος Μάρκετινγκ & Επικοινωνίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, Διευθυντής Μεταπτυχιακών Σπουδών, Διευθυντής Ερευνητικού Εργαστηρίου Μάρκετινγκ

«Σύγχρονοι τρόποι ανάπτυξης/ αξιολόγησης προϊόντων (αγαθών/ υπηρεσιών). Ο καταναλωτής συν-δημιουργός του Νέου Προϊόντος (Αγαθού/ Υπηρεσίας) μέσω της χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Μια εμπειρική μελέτη»

Δέσποινα Καραγιάννη, Αναπλ. Καθηγήτρια Marketing, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων,
Πανεπιστήμιο Πατρών

13:30 - 13:45 Παρουσίαση Έρευνας για την Ποιότητα Εξυπηρέτησης των Πελατών στη
Δυτική Ελλάδα

Θάλεια Κανελλοπούλου, Data RC

13:45 - 14:00 Συζήτηση με το κοινό - Κλείσιμο Ημερίδας

(*) Έχουν προσκληθεί αλλά δεν έχουν επιβεβαιώσει την παρουσία τους

Για περισσότερες πληροφορίες:

2611 100 210

info@pelopevents.gr

www.pelopevents.gr

Εστάλη στην ΟΔΥΣΣΕΙΑ, 10/10/2019 #ODUSSEIA #ODYSSEIA