

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

14:00 - 14:30

REGISTRATION - WELCOME COFFEE

14:30 - 14:45

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Δ.Σ. ΕΙΕΠ - ΕΛΙΝΑ ΝΙΚΑΚΗ

14:45 - 14:50

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ Α' ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ - ΠΑΥΛΟΣ ΚΡΑΝΙΩΤΗΣ

14:50 - 14:55

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΙ

14:55 - 15:25

Η Εμπειρία του Πελάτη στην ΑΙ Εποχή



Πόσο πιο σημαντική γίνεται η εμπειρία του πελάτη στην εποχή της Τεχνητής Νοημοσύνης, των κοινωνικών προκλήσεων και των συνεχών αλλαγών; Ποιες στρατηγικές και διαδικασίες πρέπει να κάνει κάθε επιχείρηση σε όποιο κλάδο ή μέγεθος κι αν ανήκει, για να προσφέρει εκείνη την εμπειρία πελάτη που θα την οδηγήσει και θα την κρατήσει στην κορυφή; Όλα αυτά τα ερωτήματα θα απαντήσει η τεχνογνωσία, η εμπειρία και τα αδιάσειστα στοιχεία των τελευταίων πανελλαδικών ερευνών της Focus Bari.

Εισηγήτρια: Ξένια Κούρτογλου, MSc., Ιδρύτρια Focus Bari, esatisfaction, MEX, Σύμβουλος Προσωπικής & Επαγγελματικής Ανάπτυξης, Resilience Expert, Συγγραφέας

15:25 - 15:40

To 360o Customer Feedback Management μέσα από τα μάτια της Nespresso



Πώς η Nespresso ενδυναμώνει την κουλτούρα της αριστείας στην εξυπηρέτηση ευθυγραμμίζοντας, σε εγχώριο επίπεδο, τα αποτελέσματα απόδοσης των ανθρώπων της πρώτης γραμμής με τους δείκτες ικανοποίησης των μελών της.

Εισηγήτρια: Γεωργία Χρόνη, Customer Care & Experience Manager, Greece, Cyprus, Adriatics & Bulgaria, Nespresso

15:40 - 16:10

Facility Management 2.0. The Evolution



Η παρουσίαση επικεντρώνεται στην εξέλιξη του Facility Management, με έμφαση στις σύγχρονες και μελλοντικές πρακτικές, τεχνολογίες και στρατηγικές.

Εισηγητής: Πέτρος Σκρίνης, Marketing & Communication Manager, UNISON Facility & Human Solutions (θυγατρική της Metlen Energy & Metals)

16:10 - 16:55

Lunch - Networking Break

16:55 - 17:10

60 χρόνια ΩΜΕΓΑ: Η εξέλιξη της εξυπηρέτησης πελατών σε έναν κόσμο που αλλάζει



Από την παράδοση στην καινοτομία: Πώς η ΩΜΕΓΑ, από οικογενειακή επιχείρηση στην Καλαμάτα, κατάφερε να αναπτυχθεί και να εξυπηρετεί σήμερα πελάτες σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η φιλοσοφία της ΩΜΕΓΑ για την εξυπηρέτηση πελατών.

Πώς η βιωσιμότητα και οι ηθικές πρακτικές στην προμήθεια πρώτων υλών ενισχύουν την εμπιστοσύνη των πελατών.

Η φωνή του πελάτη ως μοχλός εξέλιξης.

Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού στην εμπειρία πελάτη.

Η επόμενη μέρα: Digital tools, CRM και νέα εργαλεία για την εξυπηρέτηση πελατών σε Ελλάδα και εξωτερικό.

Εισηγήτρια: Όλγα Γ. Κωνσταντακοπούλου, Marketing & Exports Manager, ΩΜΕΓΑ Α.Β.Ε.Ε.

17:10 - 17:40



Αξιοποιήστε τα επιχειρηματικά δεδομένα σας για να απογειώσετε την Επιχείρησή σας!

Πόσες φορές δυσκολευτήκατε να πάρετε ή αναβάλλατε μια απόφαση γιατί δεν είχατε επαρκείς και αξιόπιστες πληροφορίες;
Πόσες φορές χρειάστηκε να αντιμετωπίσετε ξαφνικά μια κρίση γιατί δεν είχατε έγκαιρη προειδοποίηση;
Πόσες φορές αναβάλλατε ένα νέο επιχειρηματικό σχέδιο επειδή δεν είχατε τις κατάλληλες πληροφορίες;
Πόσες φορές έγινε δύσκολη συμμόρφωση με κανονισμούς, γιατί ανακαλύψατε ελλείψεις στην οργάνωση των δεδομένων σας;
Εάν δεν εμπιστεύεστε τα δεδομένα σας, δεν μπορείτε να παίρνετε αποφάσεις με βάση αυτά!
Η Ankhela Bullari, σας δείχνει πρακτικούς τρόπους, με χρήση Τεχνητής Νοημοσύνης, για την αξιοποίηση των δεδομένων σας, ενώ ο Δημήτρης Γεωργόπουλος, εξηγεί πώς θα γίνετε data-driven επιχείρηση, για να πρωταγωνιστήσετε στη νέα εποχή.

Εισηγητές: Ankhela Bullari, Data Governance Advisor, RBL
Δημήτρης Γεωργόπουλος, CEO, RBL

17:40 - 17:55



Η εξυπηρέτηση πελάτη στην ψηφιακή εποχή αλλάζει

Ο πελάτης αλλάζει τη συμπεριφορά του ανάλογα με το κατάστημα που θα επισκεφτεί. Ποιοι παράγοντες τον επηρεάζουν; Ακολουθεί τις εξελίξεις ή τις οριοθετεί;

Εισηγητής: Σταύρος Στούπας, Ιδιοκτήτης ΣΤΟΥΠΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ, Σύμβουλος Επιχειρήσεων

17:55 - 18:05

Διάλειμμα

18:05 - 18:35



Η βιωσιμότητα στο Customer Service - Πώς πείθουμε τον πελάτη και τον πελάτη του πελάτη μας

Η επικοινωνία της βιωσιμότητας στους πελάτες είναι συχνά απαιτητική, ωστόσο, όταν γίνεται σωστά, προσφέρει σημαντική προστιθέμενη αξία. Σε αυτή την παρουσίαση θα δούμε πώς η αποτελεσματική εξήγηση των ωφελειών της βιωσιμότητας μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση των πελατών.

Εισηγήτριες: Μαρία Κοτσιφάκου, Διευθύντρια Manager, UHU BISON GRIFFON
Μαριέλλα Τόμας, Γενική Διευθύντρια, UHU BISON GRIFFON

18:35 - 18:50



ΟΠΤΙΚΑ ΤΣΑΜΗ από το 1969: Αγάπη και Αφοσίωση στην προστασία της Όρασης

Εμπειρία και καινοτομία στη διαχρονική εξυπηρέτηση πελατών.

Εισηγήτρια: Όλγα Τσάμη, Υπεύθυνος Οπτικός-Οπτομέτρης, ΟΛΓΑ ΤΣΑΜΗ & ΣΙΑ Ο.Ε. - ΟΠΤΙΚΑ ΤΣΑΜΗ

18:50 - 19:00

Κλήρωση δώρων & Κλείσιμο

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

