



Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη



10 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2024

ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ

ΣΥΝΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

13:30 – 14:00

REGISTRATION - WELCOME COFFEE

14:00 – 14:15

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Δ.Σ. ΕΙΕΠ, FRANK THIBAUT

14:15 – 14:20

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ, ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΦΑΒΑ

14:20 – 14:25

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΔΗΜΟΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΝΗΣ, ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΧΙΟΥΡΕΑ

14:25 – 14:30

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ, ΕΥΑΓΓΕΛΟΥ ΞΥΓΚΩΡΟΥ

14:30 – 15:00

Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΑΙ



Οι πελάτες μας είναι άνθρωποι, οι συνεργάτες μας είναι άνθρωποι. Επομένως, για να χτίσουμε την WOW εμπειρία πελάτη - ειδικά στην σημερινή εποχή που όλα αλλάζουν - χρειάζεται να γνωρίζουμε πολύ καλά τους ανθρώπους. Τι χαρακτηρίζει την σημερινή κοινωνία; Πώς επηρεάζει η τεχνολογία, η ΑΙ, η κλιματική αλλαγή, η ακρίβεια, και όλες οι σύγχρονες συνθήκες την ζωή, την καθημερινότητα, τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των καταναλωτών; Πώς γεφυρώνεται το χάσμα των γενιών και ποιες στρατηγικές χρειάζεται να επιλέξει σήμερα μια επιχείρηση ώστε να προσφέρει μια αξέχαστη εμπειρία στον πελάτη της;

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

15:00 – 15:30

ΚΠΙΣΗΝ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ



Καλές πρακτικές προσβασιμότητας και μέθοδοι εξοικείωσης με την κουλτούρα της συμπερίληψης

Εισηγήτρια: Σοφία Ιγνατίδου, Προϊσταμένη Εμπειρίας Επισκεπτών & Προσβασιμότητας

15:30 – 16:00

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΑΛΓΟΡΙΘΜΟΥΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ



Η Τεχνητή Νοημοσύνη ήδη φέρνει επανάσταση στις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες σε έναν κόσμο όπου οι αλγόριθμοί της «χορεύουν» με τα δεδομένα.

Ελάτε μαζί μας καθώς θα εμβυθύνουμε στην καρδιά της Εμπειρίας Πελάτη, όπου τα bytes συναντούν την ενσυναίσθηση και θα ανακαλύψουμε τα βήματα για τη διαμόρφωση του ταξιδιού του πελάτη. Από το πρώτο κλικ μέχρι την τελική δημιουργία σχέσης με τον Πελάτη, η Τεχνητή Νοημοσύνη είναι ο σιωπηλός μας συνεργάτης, ενορχηστρώνοντας μια συμφωνία Εμπειρίας και Ικανοποίησης.

Εισηγητής: Δημήτρης Γεωργόπουλος, Founder & CEO Rethink Business Lab, Corporate Governance Advisor, CX Advisor, AI Advisor, Co-Founder DPO Academy, cDPO, cCX Expert, cCyber Security Specialist, cNIST Expert

16:00 – 16:45

LUNCH - NETWORKING BREAK

16:45 – 17:00

ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ



Μια αναγκαία, χρήσιμη αλλά επώδυνη μετάβαση

Εισηγητής: Παύλος Κρασιώτης, Λογιστής - Φοροτεχνικός

17:00 – 18:00



ΕΙΜΑΣΤΕ ΕΤΟΙΜΟΙ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΚΟΣΜΟ ΜΕ ΠΙΟ ΕΞΥΠΝΕΣ ΜΗΧΑΝΕΣ ΑΠΟ ΕΜΑΣ;

Η Τεχνητή Νοημοσύνη γίνεται όλο και πιο έξυπνη και σε θέση να αυτοματοποιήσει πολλές δημιουργικές εργασίες στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

Είμαστε έτοιμοι για ένα νέο κόσμο όπου δεν θα είμαστε οι πιο έξυπνοι του πλανήτη;

Τι θα μείνει για εμάς να κάνουμε;

Πώς θα μοιράσουμε δίκαια τον πλούτο που θα παράγεται από την Τεχνητή Νοημοσύνη;

Εισηγητές: Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, Pobuca

Φωτεινή Αγόρη, Data Analyst

18:00 – 18:15

ΜΜΕ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ. ΜΟΝΟ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ Ή ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ;

- Μπορεί μια επιχείρηση να έχει «ειδησεογραφικό» ενδιαφέρον;
- Μπορεί να πάρει ο πολίτης χρηστικές πληροφορίες, χωρίς να δει καν τη ρεκλάμα μιας επιχείρησης;

Η σχέση που έχουμε συνηθίσει μεταξύ επιχειρήσεων και ΜΜΕ είναι συνήθως αυτή του διαφημιζόμενου και του μέσου που προβάλλει τη διαφήμιση. Κάποιες φορές μάλιστα εμείς, ως πολίτες - καταναλωτές αντιμετωπίζουμε και λίγο καχύποπτα αυτή τη σχέση, από την άποψη ότι ο μεν πληρώνεται και ο δε, πληρώνει. Συνεπώς όπου υπάρχει το χρήμα, αφενός πρόκειται για μια καθαρή εμπορική συναλλαγή και αφετέρου για μια «συναλλαγή»

Εισηγήτρια: Μαρία Τομαρά, Δημοσιογράφος ΕΡΤ Καλαμάτας

18:15 – 18:30



ΤΙ ΠΡΟΒΛΕΠΕΙ Ο ΝΟΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΓΙΑ ΤΟ WHISTLEBLOWING

Λύσεις και Προτάσεις για την εφαρμογή του νόμου. Τι λύσεις υπάρχουν αυτήν την στιγμή.

Εισηγήτρια: Marielle Thomas, CEO & Founder BESPECTACULAR.GR, Ταμίας ΔΣ ΕΙΕΠ

18:30 – 19:00



Η ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ «ΕΧΩ ΕΝΑ E-SHOP» ΚΑΙ ΤΟΥ «ΤΡΕΧΩ ΕΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ E-COMMERCE BUSINESS» ΕΙΝΑΙ ΣΤΑ ΚΕΡΔΗ!

Πώς μπορεί ένα απλό e-shop να γίνει ένα ολοκληρωμένο e-commerce project; Την απάντηση δίνει ο e-commerce expert & CEO της Plushost, Θανάσης Καμέας, όπου τα τελευταία 25 χρόνια δραστηριοποιείται στον χώρο του e-commerce βοηθώντας εμπόρους να μην χάνουν χρήματα από τα ηλεκτρονικά τους καταστήματα και να κάνουν τη μετάβαση από το στάδιο του «έχω κι ένα e-shop» σε εκείνο του «τρέχω ένα ολοκληρωμένο e-commerce project».

Θα παρουσιάσει τις κρίσιμες διαφορές μεταξύ των δύο αυτών σταδίων και πώς αυτές επηρεάζουν τα κέρδη μιας επιχείρησης.

Η ανάπτυξη πελατειακής βάσης, η εφαρμογή προηγμένων στρατηγικών marketing, η σωστή παρουσίαση του προϊόντος και η αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογικών εφαρμογών συνεισφέρουν στην ανάπτυξη και την κερδοφορία μιας on-line επιχείρησης και δημιουργούν ένα επιτυχημένο e-commerce project. Επιτυχημένο, είναι εκείνο που επιστρέφει στον επιχειρηματία το maximum της αξίας του.

Εισηγητής: Θανάσης Καμέας, e-commerce expert, CEO της Plushost

19:00 – 19:15



MOBI-CONNECTING EXPERIENCES - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΥΘΕΝΤΙΚΩΝ ΕΜΠΕΙΡΙΩΝ

Τρόποι για την εξυπηρέτηση και ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών, αλλά και των εργαλείων που διαθέτει για να βοηθήσει:

- τους επισκέπτες της περιοχής σε ό,τι χρειαστούν, από την οργάνωση του ταξιδιού τους μέχρι την εξερεύνηση της Μεσσηνίας, όταν ήδη βρίσκονται στα μέρη της.
- τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη Μεσσηνία, από την ανάδειξή τους στο πεδίο ενδιαφέροντος των επισκεπτών μέχρι και την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερόμενων ψηφιακών υπηρεσιών τους μέσω των διαδικασιών/εργαλείων που μπορούν οι ίδιες να προσφέρουν στους πελάτες τους
- την ολιστική αντιμετώπιση των επισκεπτών ώστε να μεγιστοποιείται η εμπειρία σύνδεσής τους με την περιοχή της Μεσσηνίας.

Εισηγήτρια: Ιωάννα Μαλούση, Υπεύθυνη Περιεχομένου και Μεταφραστικού Τμήματος mobi.project

19:15 – 19:30

BETTER TOGETHER



Πώς οι συνέργειες μπορούν να έχουν εφαρμογή στην προβολή και προώθηση των καινοτόμων προϊόντων.

Εισηγήτριες: Έλενα Μποζαντζή, Marketing & Sales Director of Kalamata Baked Olives

Ιουλία Ξηρογιάννη, Business Development Director of Kalamata Baked Olives

19:30 – 19:45

40 ΧΡΟΝΙΑ ΜΕΪΔΑΝΗΣ



Η εξυπηρέτηση του πελάτη την εποχή της τεχνολογίας

Εισηγητής: Βασίλης Νικολόπουλος, Regional Sales Manager, ΜΕΪΔΑΝΗΣ

19:45 – 20:00

Κλήρωση δώρων & Κλείσιμο

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΕΣ

