



1η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗ ΛΑΡΙΣΣΑ

Στη Λάρισα η Εξυπηρέτηση έρχεται Πρώτη!

Πέμπτη 11 Μαΐου 2023

Greotel Larissa Imperial

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ



ΣΥΝΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

09:30 - 10:00 Registration - Welcome Coffee

10:00 - 10:15 Χαιρετισμός Προέδρου Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Frank Thibaut

10:15 - 10:25 Χαιρετισμός Προέδρου ΣΘΕΒ, Γιώργος Ρουπακιάς

10:25 - 10:55 **Customer Experience & Generative AI**



- Generative AI in Customer Service.
- Generative AI in Marketing.
- Artificial General Intelligence & humanity: a whole new world is arising!

Εισηγητής: Ισίδωρος Σιδερίδης, CEO, Pobuca

10:55 - 11:15

Δημιουργώντας μια συνολική οδηγική εμπειρία & εξυπηρέτηση



- Προσαρμοστικότητα, Αυτοματοποίηση, Ευελιξία
- Διαχείριση αυτοκινητόδρομου
- **Eway**: μια νέα εμπειρία
- Διόδια - Εξυπηρέτηση πελατών - εκπαιδευτικά προγράμματα
- Ο δρόμος προς το μέλλον

Εισηγητής: Δημήτρης Μανδαλώζης, Διευθυντής
Λειτουργίας, Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου

11:15 - 11:45

Το «Κλειδί της Επιτυχίας» για τις σύγχρονες επιχειρήσεις



- Ποια θέση έχει πάρει σήμερα η «Αξέχαστη Εμπειρία Πελάτη» για μια επιχείρηση;
- Ποια τα οφέλη μιας αξέχαστης εμπειρίας για την επιχείρηση και ποιες οι απώλειες αν δεν ισχύει;
- Τι «Χτίζει και τι Γκρεμίζει» την εμπειρία πελάτη;
- Υπάρχουν διαφορές μεταξύ αστικών περιοχών και περιφέρειας;
- Όλες οι απαντήσεις μέσα «από την καρδιά και το μυαλό» των ίδιων των πελατών!

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

11:45 - 12:15



Τα πιο αποδοτικά e-commerce models είναι αυτά στα οποία η εμπειρία πελάτη συναγωνίζεται σε απόλαυση κι ευκολία τη φυσική εμπειρία

- Έρευνα αποδεικνύει πως ο καταναλωτής αποζητά από το ψηφιακό και το φυσικό περιβάλλον μιας επιχείρησης να αλληλοσυμπληρώνονται και να του προσφέρουν μοναδική αγοραστική εμπειρία .
- **Case Study: Η Nobacco** κατέκτησε τον τίτλο **Brand of the Year** στα **UX/CX AWARDS**. Πώς συνέβαλαν σε αυτό οι εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης **e-mail DNA** (αδημονία & **cross selling**) & **Speedy**.
- Η απόλυτη αγοραστική εμπειρία επιτυγχάνεται με το να ακούς τα «θέλω» του πελάτη σου (αναφορά σε **empathy mapping** για το τι κερδίζει ο πελάτης από μία επιχείρηση και τι αποζητά από αυτή).

Εισηγητής: Θανάσης Καρέας, CEO, Plushost

12:15 - 12:45

How to make mistakes

ΕΥΝ

Τα 3 βήματα για να κερδίσετε πολύ και άμεσα κάνοντας σωστά τα λάθη σας

Εισηγητής: Ρωμύλος Πολιτόπουλος, CEO, ΕΥΝ

12:45 - 13:45

Lunch - Networking Break

13:45 - 14:05

TBD



14:05 - 14:35



Αναπτυσσόμαστε/ Εξελισσόμαστε μέσα από την Εξυπηρέτηση των Πελατών μας

Στρατηγική της **Pressious**, Εξυπηρέτηση πελατών, στους άξονες:

- Ανάπτυξη εργαλείων που θα δώσουν αξία στην επικοινωνία των πελατών και θα αναβαθμίσουν την εικόνα τους
- Ανάπτυξη εσωτερικών διαδικασιών και συστήματα για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση

Εισηγητής: Δέσποινα Μπαρουξάκη, Business Development Director, Pressious Arvanitidis

14:35 - 14:55



Εξυπηρέτηση και προσέλκυση πελατών στη Βιομηχανία Ξύλου

- Παρουσίαση Βιομηχανίας **Alfa Wood Group**
- Παροχή ποιοτικών προϊόντων
- Κατανόηση των αναγκών των πελατών
- Ορθή ενημέρωση πελατών
- Σημαντικότητα ακρόασης των πελατών και **feedback**

Εισηγητής: Στυλιανός Βλαχοστέργιος, E-commerce Manager, Alfa Wood Group

14:55 - 15:10

Κλήρωση δώρων

15:10 - 15:15

Κλείσιμο