



# Customer Service Open Days

## Αναλυτικό Πρόγραμμα 14 – 18 Μαρτίου 2022

Δευτέρα, 14 Μαρτίου 2022

Παρουσίαση  
βέλτιστης  
πρακτικής/ Case  
Study

**Αθηναϊκή Ζυθοποιία | "Ανθρωποκεντρική παροχή Υπηρεσιών – Φροντίδα από Ανθρώπους για Ανθρώπους"**

- Εξυπηρέτηση Πελατών
- Άξονες Δράσεις
- Συνεργασία με Πελάτες

**10:00 – 11:00** Εισηγητής: Πέτρος Δαλμάρας, Customer Service & Triangular Sales Manager

Τρίτη, 15 Μαρτίου 2022

Παρουσίαση  
βέλτιστης  
πρακτικής/ Case  
Study

**The Big Bad Wolf – Souvlaki & Burger Bar | "Η Αξία της Εξυπηρέτησης Πελατών μέσω Delivery και πώς πετυχαίνουμε τα καλύτερα αποτελέσματα"**

- Παρουσίαση της έννοιας του delivery, περιγραφή της αξίας και σπουδαιότητας στην εξυπηρέτηση, βέλτιστες πρακτικές επιτυχίας.
- Πραγματικά παραδείγματα από το The Big Bad Wolf – Souvlaki & Burger Bar

**10:00 – 11:00** Εισηγητής: Θεόδωρος Τσούφης, Franchise & Business Development Manager

Παρουσίαση  
βέλτιστης  
πρακτικής/ Case  
Study

**Schneider Electric AEBE | "Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη: Persona program & Customer Voice"**

- Sustainability in Business: Βιωσιμότητα στην καρδιά της στρατηγικής μας
- Persona program : κατηγοριοποίηση πελατών με βάση τις ανάγκες τους
- mySchneider Seamless Experience: Εξατομικευμένο περιεχόμενο για κάθε κανάλι πελατών
- Customer Journey Mapping : Βελτιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών σε όλα τα στάδια της συνεργασίας τους με την Schneider Electric
- Customer Voice: Καθημερινή καταγραφή των αναγκών του πελάτη και των σημείων προς βελτίωση

**14:00 – 15:00** Εισηγητές: Ιωσήφ Αρμάος, Customer Satisfaction & Quality Business Partner  
Αθανάσιος Παπαθανασόπουλος, Sales Account Executive  
Ηλίας Παπαχαλαράμπους, Customer Experience Engineer



# Customer Service Open Days

Τετάρτη, 16 Μαρτίου 2022

Επιμορφωτικό  
Εργαστήρι /  
Workshop

## Amnis Learning & Growth | "Το Όραμά μου για την Εξυπηρέτηση Πελατών"

- Οι πεποιθήσεις μου για την εξυπηρέτηση
- Το όραμα μου και ευθυγράμμιση με τις αξίες μου
- Οι Δείκτες μου για την επιτυχία

10:00 – 11:00

Εισηγητής: Αθανασία Κούτρα, Business Development Leader

Παρουσίαση  
βέλτιστης  
πρακτικής/ Case  
Study

## Imperial Tobacco Hellas | "We Care"

### Δημιουργώντας μια μοναδική εμπειρία μετά την πώληση για τους πελάτες"

- Προϊόντα Νέας Γενιάς και οι σύγχρονες απαιτήσεις των Καταναλωτών που τα επιλέγουν
- Το ταξίδι του Καταναλωτή μετά την πώληση και η σημασία του
- Η αξία ενός σύγχρονου πολύ-καναλικού contact center
- Αποτελέσματα και βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόστηκαν

15:00 – 16:00

Εισηγητές: Παναγιώτης Βραχνός, Consumer Care & Experience Manager,  
Σταμάτης Λαζαράκης, Consumer Care Supervisor

Πέμπτη, 17 Μαρτίου 2022

Παρουσίαση  
βέλτιστης  
πρακτικής/ Case  
Study

## efood | "Αναπτύσσοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Η εμπειρία του efood από τα μάτια της μεγαλύτερης inhouse ομάδας customer experience"

- Παρουσίαση της inhouse δομής που υποστηρίζει ταυτόχρονα διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας και ενσωματώνει εξειδικευμένες ομάδες care agents που συνδέονται με διαφορετικές ανάγκες των πελατών, επιτυγχάνοντας μια προσωποποιημένη εξυπηρέτηση όπως και την ομάδα excellence monitoring, η οποία καταγράφει καθημερινά και προσαρμόζει τις ομάδες και την εξυπηρέτηση ανάλογα με τις τρέχουσες ανάγκες των πελατών.
- Παρουσίαση μοντέλου προσαρμοστικότητας και remote working εν μέσω Covid-19.

12:00 – 13:00

Εισηγητής: Μαργαρίτα Σπανού, Head of Customer Care



# Customer Service Open Days

## Επιμορφωτικό Εργαστήρι / Workshop

### Manpowergroup | "Building your Stress Resilience in just a sec!"

- Τι σημαίνει "resilience" (ανθεκτικότητα) στο στρες και η σχέση της με τη διαχείριση της ενέργειάς μας
- Τα τέσσερα πεδία της ανθεκτικότητας
- Από την εξάντληση στην ανανέωση
- Τρεις στρατηγικές για το χτίσιμο και τη διατήρηση της ανθεκτικότητας

14:00 – 16:00

Εισηγητής: Λίλιαν Τσέρτου, Head of Right Management

Παρασκευή, 18 Μαρτίου 2022

## Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study

### ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ | tbd

10:00 – 11:00

Εισηγητής: Νικόλαος Κουρέτας, Αντιπρόεδρος Δ.Σ. & Διευθύνων Σύμβουλος

## Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study

### Carge | "How to turn crisis into opportunity"

- Διαχείριση κρίσης - κυβερνοεπίθεση
- Διαδικασία λήψης αποφάσεων με τις θετικές και αρνητικές προεκτάσεις
- Διαχείριση κρίσης μέσα από τις αποφάσεις της ηγεσίας με σκοπό την αποφυγή καταστροφικών κινδύνων
- Διαχείριση της επικοινωνίας

12:00 – 13:00

Εισηγητής: Ελευθέριος Καραμπατσάκης, Co-founder & CEO

## Παρουσίαση βέλτιστης πρακτικής/ Case Study

### Optima Bank | "Η βέλτιστη εξυπηρέτηση, ένας αέναος κύκλος"

- Η φιλοσοφία της βέλτιστης εξυπηρέτησης στην τραπεζική
- Ο κύκλος της εξυπηρέτησης
- Η σημασία της ανατροφοδότησης

14:00 – 15:00

Εισηγητής: Χρυσάνθη Σωτοπούλου, Individual Banking Segment