



7η ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗΝ ΠΑΤΡΑ

Πέμπτη 18 Μαΐου 2023

Εστία Επιστημών Πάτρας

ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ



Από το 1836

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

10:00 - 10:30 Registration - Welcome Coffee

10:30 - 10:45 Χαιρετισμός Προέδρου Δ.Σ. ΕΙΕΠ, Frank Thibaut

10:45 - 10:55 Χαιρετισμός Προέδρου Επιμελητηρίου Αχαΐας, Πλάτων Μαρλαφέκας

10:55 - 11:40

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

11:40- 12:40

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

12:40 - 13:10



Πρόγραμμα επιβράβευσης δικτύου καταστημάτων

Πώς το πρόγραμμα επιβράβευσης των συνεργατών συμβάλει στην ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του καταναλωτή.

Εισηγητής: Αναστασία Μπαστούλη, Customer Service Supervisor, Coffee Island

13:10 - 13:40

Coffee Break

13:40 - 14:10

Υπερ-Ομάδα VITEX: Καταργώντας τις αποστάσεις



- Παρουσία της **Vitex** με τοπικές ομάδες εξυπηρέτησης και γραφεία στις κύριες πόλεις της Ελλάδας
- Η εξυπηρέτηση του τεχνικού κόσμου συνεχίζει να είναι στο επίκεντρο καταργώντας τις αποστάσεις
- Υποστήριξη, καθοδήγηση και εκπαίδευση του τεχνικού κόσμου με γνώμονα τις τοπικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες

Εισηγητής: Βάσω Γκόβαρη, Product Manager, Vitex, Χημικός Μηχανικός Ε.Μ.Π.

14:10 - 14:40

Ολυμπία Οδός - Κάνουμε το ταξίδι εμπειρία



Η Ολυμπία Οδός είναι σταθερά προσανατολισμένη στην ασφάλεια και την άνεση των οδηγών και ταξιδιωτών και δεσμεύεται για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, με όχημα έναν ολοκληρωμένο μηχανισμό λειτουργίας και συντήρησης **500** ατόμων.

Είναι ο **μόνος** αυτοκινητόδρομος που έχει εφαρμόσει Σύστημα Χιλιομετρικής Χρέωσης, έχει εγκαταστήσει **POS** σε όλες τις λωρίδες Αυτόματων Μηχανημάτων Πληρωμής, έχει δημιουργήσει μια πρωτοποριακή εφαρμογή για κινητά και παρέχει δωρεάν στους ταξιδιώτες σε **11** σημεία του αυτοκινητόδρομου φρέσκο, πόσιμο νερό που παράγεται από την υγρασία του αέρα!

Στόχος μας είναι να κάνουμε το ταξίδι εμπειρία!

Εισηγητής: Κατερίνα Παπαδοπούλου, Customer Service Officer, Ολυμπία Οδός Λειτουργία ΑΕ & Εβίτα Μίντζα, Communications Coordinator, Ολυμπία Οδός ΑΕ

14:40 - 14:55

Κλήρωση δώρων

14:55 - 15:00

Κλείσιμο