



Ημερίδα Εξυπηρέτησης Πελάτη

29 ΜΑΡΤΙΟΥ 2023

14:00 – 19:30

**ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ
ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

14:00 – 14:30

REGISTRATION - WELCOME COFFEE

14:30 – 14:45

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΥ Δ.Σ. ΕΙΕΠ

14:45 – 15:15



ΤΟ «ΚΛΕΙΔΙ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ» ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- 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

15:15 – 15:45

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

15:45 – 15:50

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΥ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

15:50 – 16:50

LUNCH - NETWORKING BREAK

16:50 – 16:55

ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

16:55 – 17:10

ΓΙΝΕ ΕΣΥ Ο ΠΡΕΣΒΕΥΤΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ & ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΟΥ



- Πώς μπορεί ο καθένας από εμάς να αποτελέσει τον «πρεσβευτή» για την επιχείρησή του ή/και για την περιοχή του;
- Πώς ο σύγχρονος επισκέπτης, εισπράττει την συνολική τουριστική εμπειρία, από τον τόπο ή την επιχείρηση που επιλέγει για την επίσκεψή του;
- Πώς αποκτούμε την απαραίτητη γνώση για τον τόπο μας ή και για την ίδια την επιχείρησή μας και πού αυτό θα μας ωφελήσει;

**Εισηγητές: Κωνσταντίνος Ανδριανόπουλος, Στέλεχος Ξενοδοχείων
Ανδρέας Ζαγάκος, Επιχειρηματίας Κλάδου Εστίασης
Ιδρυτές & Διοργανωτές του ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**

17:10 – 17:25

ΔΥΟ ΛΕΠΤΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΩ...



- Από μια ιδέα σε πλήρες επιχειρηματικό πλάνο.
- Από το χωράφι μέχρι το τραπέζι σας.

Εισηγήτρια: Κέλλυ Δημητρούλια, Ιδρύτρια και Παραγωγός, Piperitsa Farm

17:25 – 17:55



ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΕΙΑ: ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΣΤΕ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΑΣ, ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΣΤΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ

- Η κρίση της πανδημίας έδειξε πόσο σημαντικό είναι το Διαδίκτυο και οι Ψηφιακές Συναλλαγές, για να συνεχιστεί επιτυχώς η δραστηριότητα των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα όμως, μεγάλωσε και η έκθεση σε ψηφιακούς κινδύνους, με πολλές απάτες και κλοπές δεδομένων.
- Στην παρουσίαση θα δούμε πρακτικά βήματα ασφάλειας και προστασίας των συστημάτων και των δραστηριοτήτων σας.

Εισηγητής: Δημήτρης Γεωργόπουλος, CEO RBL, Data Governance Advisor, cDPO, cCyber Risk Specialist

17:55 – 18:10



ΜΙΚΡΕΣ ΙΣΤΟΡΙΕΣ ΕΝΟΣ ΠΩΛΗΤΗ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΑ ΜΑΤΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Μια εμπειρία 30 χρόνων που εξελίσσεται ημέρα με την ημέρα και με εκπαίδευση και επικοινωνία για την βελτίωση της εμπειρίας του καταναλωτή κυρίως. Θα ανακοινωθεί το Kalamata Loyalty App που στοχεύει να τονώσει την τοπική οικονομία, να ενισχύσει τον τοπικό οικονομικό ιστό και να δώσει μια άλλη καταναλωτική εμπειρία και κίνητρα στον καταναλωτή, ντόπιο ή επισκέπτη.

Εισηγητής: Παναγιώτης Κατσιπόδας, Υπεύθυνος Πωλήσεων, Alma Sport

18:10 – 18:40



ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ!

- Η συζήτηση θα περιλαμβάνει θέματα και παραδείγματα Ψηφιακού Μετασχηματισμού Εταιριών και Δημοσίου, με παρουσίαση τεχνολογιών (Artificial Intelligence, Big Data, Epidemic surveillance) και μεταφορά εμπειριών από real life υλοποιήσεις μας.

Εισηγητής: Γιώργος Πλαβούκος, CEO, Mainsys

18:40 – 18:55



ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΗ ΜΥΘΟΠΛΑΣΙΑ ΚΑΙ RPG GAMES ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Ο τουρισμός βιωματικών διαδρομών.
- Η Διαδραστική Μυθοπλασία (Interactive Fiction) και τα RPG Games, ως τάση για μια χαρτογραφημένη και ποιοτικά στοχευμένη πολυαισθητηριακή εμπειρία για τον πελάτη.

Εισηγήτρια: Χριστίνα Τζιάλλα, Ιδιοκτήτρια επιχείρησης πολιτισμού, Kalliergon

18:55 – 19:10



ΕΙΕΠ, Ο ΚΟΙΝΟΣ ΠΑΡΟΝΟΜΑΣΤΗΣ ΣΤΙΣ ΜΕΓΑΛΕΣ ΚΑΙ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- Ποια τα οφέλη ενός μέλους του ΕΙΕΠ και ο καταλυτικός του ρόλος σε κάθε βαθμίδα της επιχειρηματικής δραστηριότητας;

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

19:10 – 19:30

QnA – Συζήτηση