



## Ελληνικό Συνέδριο Κορυφής στην Εξυπηρέτηση Πελατών



Στις δυσκολότερες ίσως στιγμές της ελληνικής επιχειρηματικότητας, οι επαγγελματίες της Εξυπηρέτησης Πελατών επιλέγουμε να εστιάσουμε σε τρόπους διαχείρισης των καθημερινών μας προβληματισμών, σε best practices από οικονομίες σε κρίση, αλλά και να εξετάσουμε τα trends σε digitalization και personification, που μας οδηγούν σε ένα μέλλον γεμάτο προκλήσεις.

# Customer Service Managing a Challenging Future

Τρίτη 18 Δεκεμβρίου, Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental

### International Speakers

#### Dr. Morris Pentel

Κάθε χρόνο, ο Dr. Morris Pentel και το Customer Experience Foundation, του οποίου είναι ιδρυτής και Chairman, πραγματοποιούν 500.000 customer surveys και χιλιάδες client interviews, για λογαριασμό γνωστών πελατών και έρχεται καθημερινά αντιμέτωπος με τα ερωτήματα, τους προβληματισμούς και τις αγωνίες τόσο των Customer Service Directors, όσο και των στελεχών πρώτης γραμμής των τμημάτων Customer Service. Είτε ανήκετε στον τραπεζικό κλάδο, είτε στις τηλεπικοινωνίες, είτε στο λιανεμπόριο, είτε στον ασφαλιστικό κλάδο, είτε στη Βιομηχανία, είτε στις Υπηρεσίες, ο Dr. Morris Pentel έχει στοιχεία και εμπειρίες, που θα σας είναι πολύτιμο εφόδιο στον σχεδιασμό και στην υλοποίηση δράσεων για το 2013. Ο Morris Pentel είναι κάτοχος DBA (Doctor in Business Administration) και MBA. Η παρουσίαση του Dr. Morris Pentel στο Συνέδριο της 18ης Δεκεμβρίου στην Αθήνα έχει τίτλο "Creating Positive Experiences in Negative Situations – best practices and valuable insights".



#### Dr. Philipp Klaus

Κατέχει τη θέση του καθηγητή και ερευνητή στην Εμπειρία πελατών και στο Στρατηγικό Μάρκετινγκ σε πανεπιστήμια όπως το Cranfield University School of Management, UK, το Karlstad University, Sweden, το LUMSA University in Rome και στο CTF Service Research Center και είναι Ανώτατος Διευθυντής Μάρκετινγκ και Σύμβουλος Διαχείρισης με ένα διεθνές ενεργό portfolio εταιρειών σε τομείς όπως χρηματοοικονομικά, retail, luxury goods και ενέργεια. Οι τομείς εξειδίκευσής του περιλαμβάνουν το customer experience strategy, quality & management, marketing strategy και την επιρροή αυτών στην συμπεριφορά του καταναλωτή και την οικονομική επίδοση των επιχειρήσεων. Η έρευνά του εμφανίζεται σε ένα ευρύ φάσμα βιβλίων και περιοδικών, συμπεριλαμβανομένου των International Journal of Market Research, Journal of Marketing Management κ.α. Η παρουσίασή του έχει τίτλο "Like Phoenix from the ashes – Opportunities for the Greek B2B sector through successful customer experience management".



[www.customerserviceconference.gr](http://www.customerserviceconference.gr)

Με τη συνεργασία της

**boussias | communications**

**ΧΟΡΗΓΙΕΣ:** Νένα Γιαννακίδου, τηλ: 2 10 66 17 777 (εσωτ. 112), e-mail: nenag@boussias.com

**ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ:** Χαρά Κατσαρού, τηλ: 2 10 66 1 7777 (εσωτ. 153), e-mail: xkatsarou@boussias.com