

CEO & Customer Service Champion events από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ)

Το ΕΙΕΠ «χτίζοντας» στέρεες και μακροχρόνιες σχέσεις με τα μέλη του, διοργάνωσε με μεγάλη επιτυχία ένα CEO και ένα Customer Service CHAMPION event, με σκοπό ανώτατα και ανώτερα στελέχη της ελληνικής αγοράς να ενημερωθούν και να παρακολουθήσουν επίκαιρα θέματα, συζητώντας παράλληλα για πιθανές ευκαιρίες για τη δημιουργία λύσεων σε μία άκρως μεταβαλλόμενη αγορά. Η δυνατότητα δικτύωσης σε συνδυασμό με την εξειδικευμένη θεματολογία που αναπτύσσεται κατά τη διάρκεια των κορυφαίων αυτών δραστηριοτήτων του ΕΙΕΠ, τα κατατάσσουν μεταξύ των πληρέστερων σε συμμετοχές του είδους τους, αποτελώντας ταυτόχρονα σημείο αναφοράς για τους leaders των ελληνικών επιχειρήσεων.



Τρίτη, 13 Απριλίου 2021

CEO event με Ομιλήτή τον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών, Θεόδωρο Σκυλακάκη

Θέμα: «Ταμείο Ανάκαμψης: Τα έργα που συνδέονται με την Εξυπηρέτηση Πελατών»

Στη διαδικτυακή συνάντηση του ΕΙΕΠ για τους CEOs που πραγματοποιήθηκε την Τρίτη 13 Απριλίου, μας έκανε την τιμή να συμμετάσχει ο Αναπληρωτής Υπουργός Οικονομικών, Θεόδωρος Σκυλακάκης. Ο Υπουργός αναφέρθηκε διεξοδικά στον μετασχηματισμό που συντελείται στη χώρα μας, με αιχμή το Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0», μέσω της υλοποίησης συγκεκριμένων προγραμμάτων του εν λόγω Σχεδίου. Τα προγράμματα αυτά στοχεύουν μέχρι το 2026 να έχουν ολοκληρωθεί η αρχειακή ψηφιοποίηση των εγγράφων για διεκπεραίωση θεμάτων και διεργασιών των πολιτών και των οργανισμών, η τεχνολογική αναβάθμιση μέσω δικτύου οπτικών ινών, 5G συνδέσεων κ.α. πανελλαδικά, ώστε να υπάρξει, έμπρακτη και αποτελεσματική προσφορά εξυπηρέτησης προς όφελος του πολίτη, των εταιρειών αλλά και του κράτους συνολικά. Στο παραπάνω πλαίσιο έγινε αναφορά σε τομείς όπως η Υγεία, η Παιδεία, η

Πρόληψη κ.ά. όπου το όφελος θα είναι ουσιαστικό και εμφανές από όλους σε πραγματικό χρόνο.

Το ΕΙΕΠ εκφράζει τις ευχαριστίες του στον κ. Θεόδωρο Σκυλακάκη για τη συμμετοχή του και την εμπειριστατωμένη ενημέρωση που παρέχει στους Διευθύνοντες Συμβούλους και Γενικούς Διευθυντές των εταιρειών που με έντονο ενδιαφέρον συμμετείχαν, θέτοντας τα ερωτήματά τους, εκπροσωπώντας ένα ευρύτατο φάσμα του Ελληνικού Επιχειρηματικού κόσμου.



Δευτέρα, 12 Απριλίου 2021

Customer Service Champion event με Ομιλήτή τον Δρ Νικόλαο Δημητριάδη, Head of Neuro Consulting Services, Optimal HR Group

Θέμα: «The Science of Persuasion: How to Communicate and Convince More!»

Στο πλαίσιο του Champions' Webinar, ο Δρ. Νικόλαος Δημητριάδης ανταποκρινόμενος στο κάλεσμά μας, μας παρουσίασε πώς η επιστήμη της πειθούς, ενημερώνει από τα όσα έχουμε μάθει για τον εγκέφαλο μέσω της νευροεπιστήμης και της ψυχολογίας, μπορεί να μας βοηθήσει να γίνουμε πιο πειστικοί καθώς και να πα-

ρουσιάζουμε τις ιδέες μας με έναν τρόπο πιο φιλικό για τον εγκέφαλο.

Ο Δρ. Δημητριάδης είναι υποστηρικτής της θεωρίας πως ο εγκέφαλος έχει έναν συγκεκριμένο τρόπο που του αρέσει να λαμβάνει πληροφορίες, τον οποίο μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να περάσουμε τα μηνύματα που θέλουμε και να έχουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα στις επικοινωνίες μας. Εξερευνώντας το ποιος έχει τον έλεγχο των αποφάσεων που παίρνουμε, και ανακαλώντας επιστημονικές έρευνες, αποδεικνύει συνεχώς ότι στην πραγματικότητα το ασυνείδητο είναι αυτό το οποίο παίρνει τις αποφάσεις και επηρεάζει την συμπεριφορά. Γνωρίζοντας αυτό, μπορούμε να μεταβούμε σε μια ανάλυση του γιατί καθώς και το πώς μπορούμε να βγούμε κερδισμένοι επικεντρώνοντας τις επικοινωνίες μας στο ασυνείδητο κομμάτι του εγκεφάλου, δίνοντας του την προσοχή που του αξίζει, καθώς και ποια είναι η θέση του συνειδητού σε αυτή τη διαδικασία. Μαθαίνοντας μια ολιστική θεωρία της πειθούς μέσω ενός πρακτικού μοντέλου ενημερωμένου από την νευροεπιστήμη, μπορούμε να αρχίσουμε να αναγνωρίζουμε και να χρησιμοποιούμε τρόπους επικοινωνίας οι οποίοι είναι πιο φιλικό προς τον εγκέφαλο. Κατά τη διάρκεια της ομιλίας, δόθηκαν παραδείγματα, ότι πρέπει να αφίσουμε τον τρόπο με τον οποίο επικοινωνούσαμε παλιά, δημιουργώντας μηνύματα για να επεξεργαστούν από τον συνειδητό εγκέφαλο, καθώς είναι αποδεδειγμένο ότι αυτές οι επικοινωνίες δεν είναι αποτελεσματικές. Αυτές πρέπει να αντικατασταθούν με επικοινωνίες πιο φιλικές για τον εγκέφαλο, που να επιτρέπουν την σύνδεση ανθρώπων, τη δημιουργία μιας ενότητας, καθώς και τη δημιουργία εμπιστοσύνης. Έτσι θα έχουμε πολύ καλές εμπειρίες πελάτη αυξάνοντας τις πωλήσεις μας.