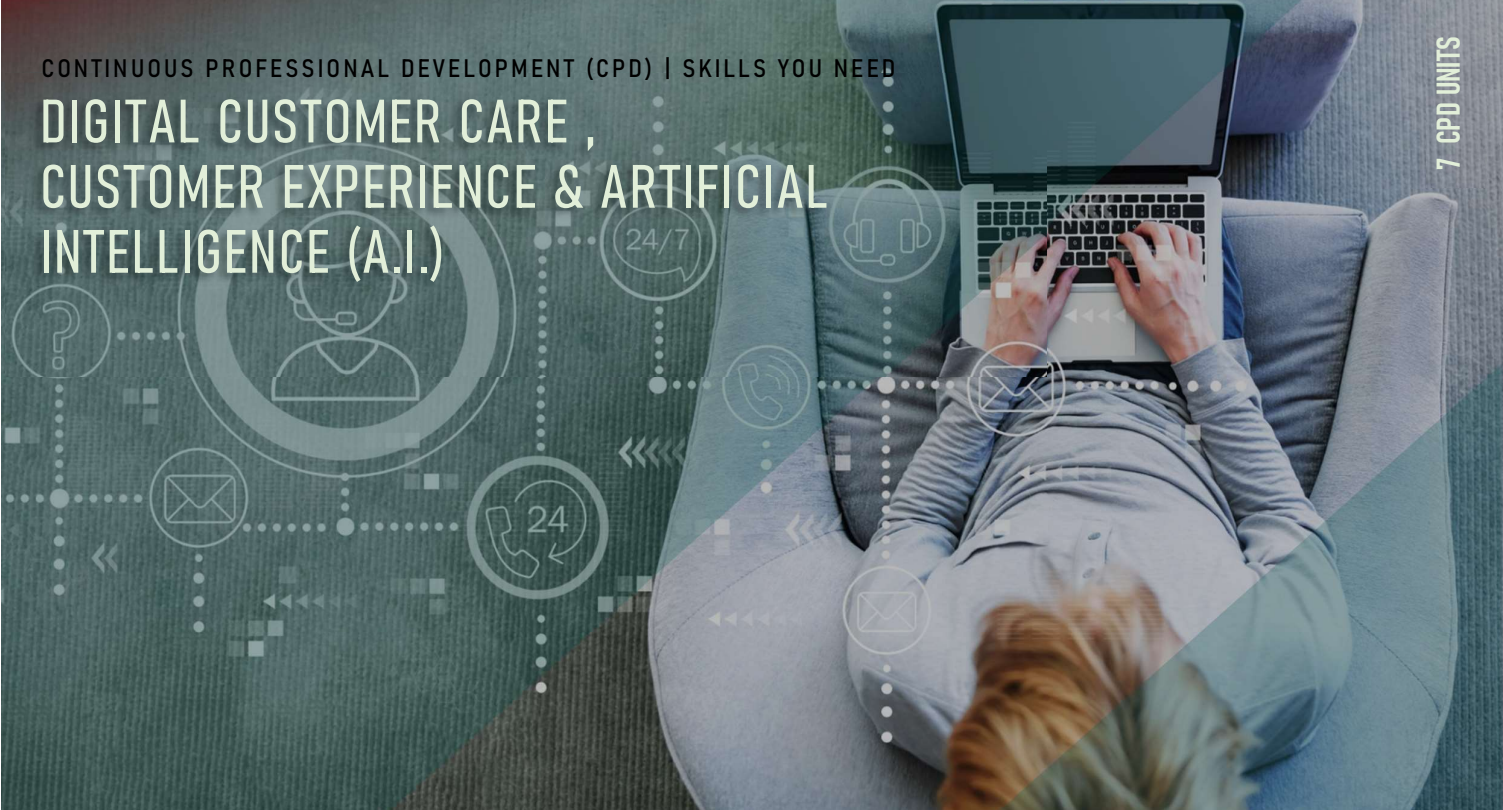


DIGITAL CUSTOMER CARE , CUSTOMER EXPERIENCE & ARTIFICIAL INTELLIGENCE (A.I.)

7 CPD UNITS



COURSE DETAILS

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι ένας κρίσιμος τομέας για κάθε επιχείρηση. Ο τρόπος που γίνεται, οι προσφερόμενες επιλογές, η παρεχόμενη ποιότητα, η αξιοπιστία και η τεχνολογική υποστήριξη διαμορφώνουν και τα αποτελέσματα που φαίνονται άμεσα στις πωλήσεις και κατ'επέκταση στα κέρδη της επιχείρησης. Η σύγχρονη τεχνολογία έχει αλλάξει τον τρόπο που αλληλεπιδρούν οι εταιρείες με τους πελάτες. Νέα προϊόντα, υπηρεσίες, τύποι καταναλωτών και ανταγωνιστές έχουν εμφανιστεί και συνεχίζουν να εξελίσσονται. Η τεχνολογία μεταμορφώνει την εμπειρία του πελάτη. Μέσα από αυτό το σεμινάριο οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να μάθουν τις έννοιες του Customer Experiences, το πως σε συνδυασμό με την Τεχνική Νοημοσύνη μπορούν να αφογκράζονται τους πελάτες τους προκειμένου να βελτιώσουν την καθημερινή εμπειρία του πελάτη, να δημιουργούν το στρατηγικό τους πλάνο και φυσικά πως η νέα μετα COVID-19 εποχή ενισχύει την εξ αποστάσεως εργασία η οποία μπορεί να αυξήσει την κερδοφορία μιας επιχείρησης.

TOPICS TO BE COVERED

- Customer Experience Management
- Εργασία εξ Αποστάσεως:
 - Ποια είναι η Ψυχολογία των εργαζομένων στην μετα COVID-19 εποχή
 - Έλεγχος απόδοσης & Εργασία Εξ αποστάσεως
 - Τεχνολογία & Νέα κανάλια Επικοινωνίας
- Customer Care & Artificial Intelligence (A.I.)
- Remote Sales & Tips

TARGET GROUP

- Στελέχη τμημάτων Εξυπηρέτησης Πελατών, Στελέχη τμημάτων Πωλήσεων & Logistics
- CX Professionals & Managers
- HR Managers
- Στελέχη Μάρκετινγκ Διευθύνοντες Σύμβουλοι & Ανώτατα Διευθυντικά στελέχη
- Ιδιοκτήτες επιχειρήσεων Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (MME)

INSTRUCTOR **FANIS ARITZIS (MBA, MSc, MA, BA)**

HEAD OF PHYGITAL RETAIL MARKETING @WIND HELLAS - NEURO LINGUISTIC PROGRAM MASTER, ACCREDITED AGILE BUSINESS COACH & AUTHOR

For the last 15 years Fanis Aritzis worked in the biggest companies in Greece, the Netherlands, Cyprus & Greece. To name a few: PAPASTRATOS/ Philip Morris International, one of the 3 contributors of successful product launch IQOS in different locations: Athens, Munich, Cyprus & Lausanne. WIND HELLAS | Coca Cola HBC | Inditex SA | Fashion TV | Stavros Niarchos Foundation With proven track of records in all business departments and diverse business portfolio, Fanis Aritzis is a C+ strategist with a 360 rounded commercial business expertise covering both academically & professionally those areas. More specific/ Areas of expertise & Awarded 3 times by the Marketing Association in Greece: Human Resources | Phygital Retail Marketing & Trade Marketing | Digital Marketing & Consumer Engagement | Remote Operations, Sales & AI Customer Care | Brand Advocacy & Leads Generation | Product Management Firm and AIF director. Since December of 2010, he is a trainer at the National School of Public Administration and Local Government. The areas of his specialization are Training & Development, Human Resource Management, Project Management and Technology.



DATES & TIMINGS

LIVE ONLINE SESSION
15/06 WEDNESDAY

9.00-17.00

€190 + VAT

DISCOUNTS ARE AVAILABLE FOR MULTIPLE REGISTRATIONS FROM THE SAME ORGANIZATION.

CALL US TO FIND MORE!

LANGUAGE OF INSTRUCTION

ΕΛΛΗΝΙΚΑ