

Master Class Workshop

With Chris Daffy

How Customer Loyalty can be the Engine for Business Growth

Τι είναι το Master Class Workshop

Το **all about...Loyalty** μετά την επιτυχία του 1^{ου} Master Class Workshop στην Ελλάδα, διοργανώνει ξανά το 2^ο Master Class Workshop με εκπαιδευτή τον διεθνώς αναγνωρισμένο σύμβουλο, συγγραφέα και εισηγητή **Chris Daffy**. Το Master Class Workshop είναι ένα εξαιρετικά διαδραστικό & πρακτικό workshop, που εστιάζει στους τρόπους με τους οποίους οι πιο πρόσφατες και επιτυχημένες τεχνικές Διαχείρισης Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management) μπορούν να οδηγήσουν σε μακροχρόνιες σχέσεις Πιστότητας με κάθε επιχείρηση. Στις ημέρες μας, λόγω του έντονου ανταγωνισμού, η δημιουργία καινοτόμων προϊόντων-υπηρεσιών και οι ανταγωνιστικές τιμές αποτελούν απλώς τις βασικές προϋποθέσεις για την παρουσία μίας εταιρείας στην αγορά. Ωστόσο, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κατακτιέται πλέον με την παροχή **συστηματικής συναισθηματικής εξυπηρέτησης και προσέγγισης** όλων των πελατών κάθε εταιρείας.

Στόχοι του Master Class Workshop

- Η **βελτίωση** των γνώσεων και των δεξιοτήτων σχετικά με τη δημιουργία του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της Εμπειρίας Πελάτη και της αύξησης της Πιστότητας Πελάτη.
- Η **ανάπτυξη** των γνώσεων και των δεξιοτήτων στη χρήση και εφαρμογή των πιο πρόσφατων εργαλείων για τη βελτίωση της Πιστότητας Πελάτη.
- Η **διεύρυνση** των γνώσεων σχετικά με τις τεχνικές μέτρησης της Εμπειρίας και της Πιστότητας Πελάτη.

Θεματολογία Master Class Workshop*

- How Customer Experience Management correlates to Customer Loyalty
- The Rational vs Emotional approaches to business decision making
- How Customer Experiences can build differentiation and competitive advantage
- HR tools and Employee engagement for enhancing Customer Loyalty
- How to deliver WOW and RECOVERY experiences
- How to remove OUCH experiences
- The proven ways to implement with impact
- The metrics to monitor for success
- Case study examples from World Class organizations
- Practical action planning

*Το workshop θα διεξαχθεί στην αγγλική γλώσσα

Σε ποιους απευθύνεται

Σε στελέχη εταιρειών που απασχολούνται σε τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών, Marketing, Πωλήσεων, Ανθρώπινου δυναμικού, και Επικοινωνίας. Είναι ειδικότερα στοχευμένο σε στελέχη κλάδων όπως το

286, Kifissias Ave., Athens 15 232, Greece. T: +30 210 32 59 350 F: +30 210 32 59 380

W: www.optimalhrgroup.com , www.all-about-loyalty.com

Λιανεμπόριο, FMCG, Εστίαση, Τράπεζες, Ξενοδοχεία, Βιομηχανία, Ασφαλιστικές Εταιρείες, Εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών.

Ημερομηνία και διάρκεια

Τετάρτη 7 Δεκεμβρίου 2016, 09:00–17:00 & **Πέμπτη 8 Δεκεμβρίου** 2016, 09:00–17:00

Συνολική διάρκεια workshop: 16 ώρες

Τόπος διεξαγωγής: DOMOTEL KASTRI HOTEL, Ελ. Βενιζέλου 154 & Ρωμυλίας, 14671 Αθήνα

Εισηγητής

Ο **Chris Daffy** είναι ένας από τους πλέον αναγνωρισμένους ευρωπαίους μελετητές με ειδίκευση στη Διαχείριση Πιστότητας Πελάτη (Customer Loyalty Management). Είναι συγγραφέας, σύμβουλος επιχειρήσεων και αναγνωρισμένος διεθνής ομιλητής. Τα τελευταία 20 έτη έχει αφιερωθεί στην κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών και στους τρόπους με τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν τις εμπειρίες των πελατών τους, ώστε να επιτύχουν την πιστότητά τους. Ο Chris Daffy είναι ένας από τους πιο έμπειρους επαγγελματίες σε έργα Εξυπηρέτησης Πελάτη και Εμπειρίας Πελάτη. Τα βιβλία του "Once a customer, always a customer" και "How to WOW your Customers" έχουν ήδη γίνει διεθνή bestsellers και πολλοί από τους πελάτες του έχουν συμπεριληφθεί στις εταιρείες Fortune500. Ανάμεσα στις εταιρίες που τον έχουν εμπιστευτεί περιλαμβάνονται οι: COSMOTEL, TESCO, BAE Systems, Toyota/Lexus, XEROX, The Dorchester, DHL, BBC και Microsoft.

Αξία Συμμετοχής

- Η βασική αξία συμμετοχής στο 2ήμερο Master Class Workshop είναι **490€**
- **Έκπτωση 10%** για Early Check-in: Δήλωση και εξόφληση συμμετοχής μέχρι Παρασκευή 04/11/2016. Αξία συμμετοχής **441€**
- **Έκπτωση 15%** για ομαδικές συμμετοχές:
 - Για τρεις και πλέον συμμετοχές, αξία ανά συμμετέχοντα **417€**
- **Έκπτωση 20%** για αποκλειστική ροτόντα 6 ατόμων:
 - Για 6 συμμετοχές, αξία ανά συμμετέχοντα **390€**
- Η αξία συμμετοχής στο Master Class Workshop μπορεί να ενταχθεί στον ΛΑΕΚ 0,24
- Οι ανωτέρω αξίες συμμετοχής προσαυξάνονται με τον αναλογούντα ΦΠΑ

Επικοινωνία

Παρακαλούμε να στείλετε συμπληρωμένη την αίτηση συμμετοχής μαζί με το αποδεικτικό κατάθεσης στο email: masterclass@all-about-loyalty.com

Για περισσότερες πληροφορίες απευθυνθείτε στην κα Λέτσια Ολυμπία, τηλ. 2103259350.