



1

Συναντήσεις ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας



2



3



Workshop 3

Customer Service

Νέο format

- ▶ Συμμετέχω ενεργά
- ▶ Ανταλλάσσω απόψεις
- ▶ Παίρνω εμπειρία
- ▶ Ακούω βέλτιστες πρακτικές
- ▶ Ψηφίζω
- ▶ Εξελίσσομαι

Θεματικές ενότητες που θα συζητηθούν

- ▶ Order processing
- ▶ Διανομή & last mile
- ▶ Reverse logistics & after sales

Τρίτη, 5/12/2023

στο Eleon Loft, Βοτανικός

Ώρα 09:00 - 17:00

ΧΟΡΗΓΟΙ

Goldair **erganet**

ΧΟΡΗΓΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Workshop τριλογία

1

Workshop
Planning

2

Workshop
Warehousing

3


Workshop
Customer Service

5/12/2023

discussion panel **networking**
knowledge live benchmarking
expertise **exchanging ideas**
training **latest news** case studies

Περιορισμένος αριθμός συμμετεχόντων.

Πληροφορίες: Supply Chain Institute
T: 210 61 80 104
info@scisce.eu, www.scisce.eu



Συναντήσεις ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας



Η ιδέα

Η ιδέα για τις **συναντήσεις ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας**, ξεκίνησε από την ανάγκη της αγοράς να μάθει σε βάθος το πως δουλεύουν σήμερα οι επιτυχημένες επιχειρήσεις και στη συνέχεια να καταλήξουν στον τρόπο που ταιριάζει καλύτερα στη δική τους επιχείρηση. Επιλέχθηκαν οι 3 κρίσιμοι / κρίσιμοι πυλώνες της εφοδιαστικής αλυσίδας: **Planning, Warehousing, Customer Service**. Τα διαδραστικά workshops δεν είναι εκπαιδευτικά σεμινάρια! Είναι συναντήσεις στις οποίες οι συμμετέχοντες, θα ακούσουν σύγχρονες μεθόδους που έχουν εφαρμοστεί και επιτυχημένες πρακτικές. Οι συμμετέχοντες θα λάβουν tips και σημεία προσοχής, θα δουν case studies, θα κάτσουν σε μικρές ομάδες σε στρογγυλά τραπέζια, όπου με την βοήθεια ενός facilitator θα προχωρήσουν τη σκέψη τους, θα δουλέψουν παίγνια, και στο τέλος θα παρουσιαστεί το outcome. Καθ' όλη τη διάρκεια της ημερίδας με τη βοήθεια του televoting θα σφυγμομετρείται η αγορά, θα βγαίνουν benchmarks και θα εξελίσσεται η σκέψη των στελεχών. Οι θέσεις είναι περιορισμένες για να επιτευχθεί η διάδραση, ο ανοιχτός διάλογος με τους συμμετέχοντες και η άμεση απάντηση σε ερωτήματα. Στο τέλος θα βγουν συμπεράσματα που θα προάγουν τη σκέψη και τη γνώση των συμμετεχόντων.

Όλοι μαζί σαν μία ομάδα, εξελίσσουμε τις γνώσεις μας & μαθαίνουμε τον τρόπο που εργάζεται σήμερα η αγορά. Συσσωρεύουμε εμπειρία.

Ακούμε, Μιλάμε, Ψηφίζουμε, Δουλεύουμε στο workshop.... Γινόμαστε Καλύτεροι!



Ομιλητές & Facilitators

Έμπειροι επαγγελματίες θα μεταφέρουν γνώση. Συντονισμένοι Facilitators θα διευκολύνουν το ομαδικό έργο κάθε τραπέζιού.



Συμμετέχοντες

Τα workshops απευθύνονται σε πάσης φύσεως επαγγελματίες εφοδιαστικής αλυσίδας (**μμεσαία και υψηλόβαθμα στελέχη**) με ενδιαφέρον στους τομείς που θα συζητηθούν. Το ζητούμενο είναι να προχωρήσουν τη σκέψη και την εμπειρία τους και να ενημερωθούν στο σήμερα με διάδραση και αλληλεπίδραση.



Benchmarks

Σε όλη τη διάρκεια θα βγαίνουν benchmarks, απαραίτητα για κάθε επαγγελματία που δραστηριοποιείται στην ελεύθερη αγορά και πρέπει να καταστρώσει πλάνα βελτιωτικών επεμβάσεων.



Δικτύωση

Διαλείμματα για μικρή ξεκούραση, καφέ και φαγητό αποτελούν την ιδανική ευκαιρία για περισσότερη ανταλλαγή απόψεων και δικτύωση με άλλους επαγγελματίες.



Συνεργασία

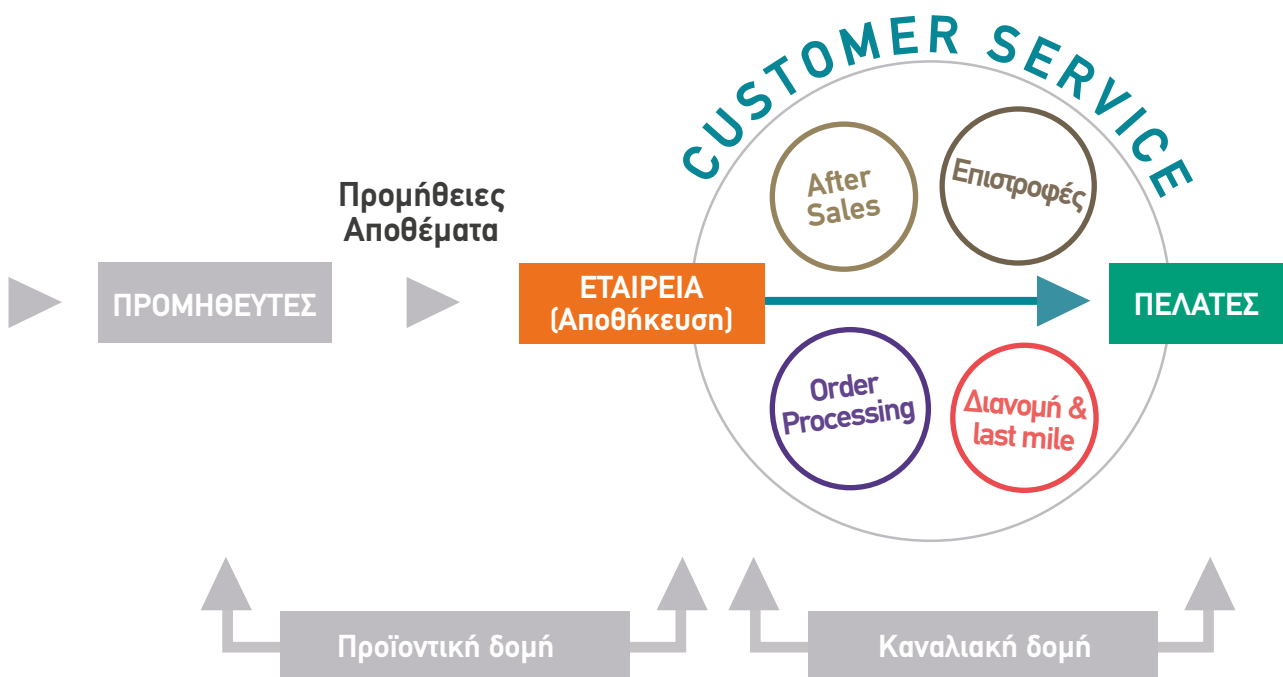
Όλη η ομάδα κινείται στην ίδια κατεύθυνση, όλοι οι συμμετέχοντες είναι ενεργά μέλη της!

Συναντήσεις ανταλλαγής γνώσης και εμπειρίας

Workshop Customer Service



Administration



Operations
Supply Chain

Marketing &
Sales

Περιεχόμενο

► Customer Service

- Κανόνες παραγγελιοληψίας – credit control - order to cash - stock control - μετατροπή σε εντολή συλλογής – order processing
- Μείωση κόστους εκτέλεσης παραγγελιών
- Ταχύτερη και έγκαιρη παράδοση
- Αλάνθαστη παράδοση
- Πληρότητα παραγγελίας
- Χωρίς ποιοτικά προβλήματα στα προϊόντα
- Κριτήρια αξιολόγησης του Customer Service

► Διανομή & last mile

- Σχεδιασμός δρομολόγησης
- Εργαλεία βελτίωσης χρόνου και μείωσης κόστους
- Εναλλακτικοί τρόποι διανομής
- Πυλώνες κατάλληλης συμπεριφοράς των οδηγών
- Οδηγός και πελάτης
- Sustainability

► Reverse & after sales

- Επιστροφές, παραλαβή, έλεγχος, αιτία επιστροφής
- Επίλυση θεμάτων πελατών
- Πυλώνες κατάλληλης συμπεριφοράς στη διαχείριση παραπόνων
- Διαδικασίες στο after sales



Workshop's Agenda

09:00 Προσέλευση – καφές

Μέρος Α΄

09:45

- ▶ Στρατηγικά & benchmarks
- ▶ Εισήγηση θεματολογίας & benchmarks θεματολογίας
- ▶ Tips

11:15



Coffee break

In action

11:45

- ▶ Cases
- ▶ Στρογγυλό τραπέζι με facilitators / παίγνιο
- ▶ Televoting

13:00



Lunch

Μέρος Β΄

13:45

- ▶ Εισήγηση θεματολογίας & benchmarks θεματολογίας
- ▶ Στρογγυλό τραπέζι με facilitators
- ▶ Tips

15:45



Coffee break

Conclusions

17:00

- ▶ Συμπεράσματα
- ▶ Βήμα σε ανοιχτό διάλογο με τους συμμετέχοντες

Συναντήσεις
ανταλλαγής γνώσης
και εμπειρίας

Σε ποιούς
απευθύνεται

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη που εργάζονται σε αποθήκες και κέντρα διανομής, βιομηχανικών, παραγωγικών, εμπορικών και 3PL εταιριών και είναι υπεύθυνα για την καθημερινή λειτουργία και απόδοση των τμημάτων τους.

- ▶ Διευθυντικά στελέχη logistics
- ▶ Στελέχη 3PL
- ▶ Customer Service Managers
- ▶ Logistics managers
- ▶ Διευθυντές Αποθηκών
- ▶ Supervisors αποθηκών
- ▶ Στελέχη Μεταφορών & Διανομών
- ▶ e-shops
- ▶ Επιχειρήσεις με B2B & B2C εξυπηρέτηση
- ▶ Στελέχη Πωλήσεων

Χώρος
διεξαγωγής



ELEONLOFT
— ART & HOSPITALITY —

Διεύθυνση:

Α/Τ Βέλους 3 και Ναυτικού
Τ.Κ. 10447, Βοτανικός, Αθήνα

<https://www.eleon-loft.gr/contact#location>

ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ: 1 συμμετοχή: **250€** 2 συμμετοχές: **200€ / έκαστη** 3 συμμετοχές και ανω: **170€ / έκαστη**

(Στην τιμή δεν συμπεριλαμβάνεται ο αναλογούν ΦΠΑ.)

Ως πλήθος συμμετοχών υπολογίζονται άνα εταιρεία το άθροισμα των συμμετεχόντων στο σύνολο των Workshops

Πληροφορίες συμμετεχόντων

1ος συμμετέχων

Όνοματεπώνυμο: _____ Θέση: _____ e-mail: _____

Συμμετέχει σε: ~~Workshop 1: Planning~~ ~~Workshop 2: Warehousing~~ Workshop 3: Customer Service

2ος συμμετέχων

Όνοματεπώνυμο: _____ Θέση: _____ e-mail: _____

Συμμετέχει σε: ~~Workshop 1: Planning~~ ~~Workshop 2: Warehousing~~ Workshop 3: Customer Service

3ος συμμετέχων

Όνοματεπώνυμο: _____ Θέση: _____ e-mail: _____

Συμμετέχει σε: ~~Workshop 1: Planning~~ ~~Workshop 2: Warehousing~~ Workshop 3: Customer Service

Για την έκδοση και αποστολή του τιμολογίου:

Πλήρης Επωνυμία Εταιρείας/Όργανισμού: _____

Δραστηριότητα: _____

A.Φ.Μ.: _____ Δ.Ο.Υ.: _____

Τηλέφωνο: _____ Fax: _____

Ταχ. Διεύθυνση: _____ Ταχ. Κώδικας: _____ Πόλη: _____

Αποστολή τιμολογίου υπόψη: _____

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ:

Η συμμετέχουσα επιχείρηση / οργανισμός καταβάλλει με τη δήλωση συμμετοχής το σύνολο του κόστους. Η καταβολή γίνεται μέσω τραπεζικής κατάθεσης στο λογαριασμό του δικαιούχου Supply Chain Sales & Customer Institute Ε.Π.Ε.

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Αρ. 5014-035505-261 **IBAN:** GR3901720140005014035505261

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Αρ. 710/470170-42 **IBAN:** GR3601107100000071047017042

ALPHA BANK: Αρ. 146002320014886 **IBAN:** GR2201401460146002320014886

Παρακαλούμε αποστείλατε την απόδειξη πληρωμής στο fax 210 618 3999 ή σκαναρισμένη μέσω e-mail στο info@scisce.eu. Η απόδειξη πληρωμής χρειάζεται να αναφέρει την επωνυμία της εταιρίας και την αιτιολογία "Workshop 1,2 ή 3". Σε περίπτωση ακύρωσης μετά την 04/12/2023 η διοργάνωση τιμολογεί το 50% του συνολικού κόστους συμμετοχής ενώ σε περίπτωση μη ειδοποίησης για ακύρωση, η διοργάνωση τιμολογεί κανονικά τη συμμετοχή.

ΟΡΟΙ & ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

- Σας ενημερώνουμε ότι στη βάση δεδομένων μας διατηρούμε τα ως άνω προσωπικά σας στοιχεία με σκοπό να σας εξυπηρετήσουμε και να σας ενημερώνουμε για παρόμοιες δράσεις όπως αυτή που έχετε επιλέξει να συμμετέχετε (σεμινάρια, συνέδρια ή πιστοποίηση). Σας δηλώνουμε ότι δεν πρόκειται να αποκαλύψουμε, δημοσιοποιήσουμε, ανταλλάξουμε και γενικά να χρησιμοποιήσουμε για οποιοδήποτε άλλο σκοπό, τα προσωπικά σας στοιχεία πλην της προαναφερόμενης εξυπηρέτησης και ενημέρωσής σας ή εφ' όσον είστε πελάτης μας λόγω των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη συνεργασία μας -πχ έλεγχος ΛΑΕΚ- είναι πιθανό να χρησιμοποιήσουμε τα απαραίτητα -και μόνο-στοιχεία που θα μας ζητηθούν από την αρμόδια αρχή. Δεσμευόμαστε ότι θα προστατεύουμε τα στοιχεία σας, από κάθε ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση και ότι δεν πρόκειται να γνωστοποιηθούν σε τρίτους, παρά μόνο σε περίπτωση που ορίζεται ή επιβάλλεται από το νόμο. Τέλος δεσμευόμαστε ότι θα διεκπεραιώσουμε μέσα στα νόμιμα πλαίσια κάθε αίτημά σας για πρόσβασή σας, διόρθωση, διαγραφή δεδομένων σας από τη βάση μας, καθώς και οποιοδήποτε αίτημα βάσει των δικαιωμάτων σας όπως ορίζονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 Ε.Κ. και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (GDPR).
- Τα προσωπικά σας δεδομένα είναι προσβάσιμα από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας, καθώς και από τρίτα νομικά ή φυσικά πρόσωπα, που ενεργούν για λογαριασμό της, ως εκτελούντες την επεξεργασία, στο πλαίσιο ειδικής συμφωνίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων που έχουμε καταρτίσει μαζί τους.
- Ο χρόνος διατήρησης των προσωπικών σας δεδομένων στη βάση μας προβλέπεται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς επεξεργασίας τους. Πέραν του χρονικού αυτού διαστήματος, τα δεδομένα σας θα διαγράφονται με ασφαλή τρόπο.

Υπογραφή

Όνομα υπογράφοντος

Ημερομηνία