

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

"REMICRO LOCAL WORKSHOPS"

21/09/2022

18:00 – 20:00

Ομιλητής:

Εξατομικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών

Κωνσταντίνος Παπαχατζής, Ιδρυτής & Διευθύνων Σύμβουλος, ΑΝΑΔΕΙΞΗ

28/09/2022

18:00 – 20:00

Ομιλητής:

Πως μπορώ να αξιολογήσω και να βελτιώσω

την αποδοτικότητα ενός ηλεκτρονικού καταστήματος

Άγγελος Συναδάκης, CEO, e-Commerce Consultant, Social Mind

Τόπος Διεξαγωγής:

Χ. Α. Ν. Θ.

Πλατεία ΧΑΝΘ

54621 Θεσσαλονίκη

Αίθουσα «Ισόγειο»

Περισσότερες πληροφορίες και Δηλώσεις Συμμετοχής:

*κα. Μαργαρίτα Φυδανάκη, Υπεύθυνη Γραφείου Remicro LOCAL, Τηλ.: 2310 274033,
email: fydanakim@e-kepa.gr, url: www.remicrolocal.eu*

The Project is co-funded by the European Regional Development Fund (ERDF) and by national funds of the countries participating in the Interreg V-A "Greece - Bulgaria 2014 -2020" Cooperation Programme



21/09/2022

Εξατομικευμένη Εξυπηρέτηση Πελατών

Όλες οι έρευνες επιβεβαιώνουν ότι σήμερα, το πιο κρίσιμο σημείο διαφοροποίησης και πιστότητας των πελατών, αποτελεί η άριστη Εξυπηρέτηση ή διαφορετικά η «απόκτηση Εμπειρίας του Πελάτη» – Customer Experience – που θα επικοινωνήσει, επιλέξει, συνεργαστεί με μια εταιρεία ή ένα κατάστημα.

Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη είναι μια αδιάκοπη διαδικασία που σχεδόν ποτέ δεν στοιχίζει στον επιχειρηματία και έχει στόχο την ποιοτική ικανοποίηση και διαφοροποίηση έναντι του ανταγωνισμού.

Καθημερινές συμβουλές και απλοί τρόποι να αναδείξετε την επιχείρησή σας και να διατηρήσετε τους πελάτες της ώστε να αποτελούν και την ζωντανή διαφήμισή σας, αποτελούν και τον στόχο της διεξαγωγής του θεματικού μας εργαστηρίου.

28/09/2022

Πως μπορώ να αξιολογήσω και να βελτιώσω την αποδοτικότητα ενός ηλεκτρονικού καταστήματος

Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα ενός ηλεκτρονικού καταστήματος είναι ότι μπορεί να συλλέγει μία μεγάλη ποικιλία από στατιστικά στοιχεία σχετικά με την χρήση του. Αυτό είναι ταυτόχρονα ευχή και κατάρα!

Κατάρα, γιατί είναι τόσα πολλά τα δεδομένα όπου κάποιος χρειάζεται πολύ χρόνο προκειμένου να τα μελετήσει και να τα αξιολογήσει όλα! Ευχή, γιατί αν βρει τα σωστά νούμερα, μπορούν να τον καθοδηγήσουν ως προς τις ενέργειες που πρέπει να κάνει για να βελτιώσει την εμπειρία των χρηστών και να αυξήσει τις πωλήσεις του.

Σε αυτό το workshop θα μελετήσουμε την μέθοδο των «7 KPIs». Μία μέθοδο η οποία έχει προκύψει μέσα από την μελέτη πολλών ηλεκτρονικών καταστημάτων και, ουσιαστικά, εστιάζει σε 7 συγκεκριμένα στατιστικά στοιχεία προκειμένου να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα ενός ηλεκτρονικού καταστήματος.

Αυτό, ωστόσο, είναι το πρώτο βήμα! Δηλαδή, η αξιολόγηση των πραγμάτων που λειτουργούν ή δεν λειτουργούν στο eshop. Στο δεύτερο βήμα, θα δούμε κάποιες από τις ενέργειες που μπορούμε να κάνουμε προκειμένου να βελτιώσουμε τα νούμερα αυτά και να φέρουμε περισσότερες πωλήσεις. Κλείνοντας, θα δούμε 17 συγκεκριμένες ιδέες / λειτουργικότητες που κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει να έχει το 2023.