



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ

ΚΥΡΙΑΚΗ 13/11/2011	09:30 – 09:45	ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ
	09:45 – 10:00	ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΙ κ. Απόστολος Τζιτζικώστας , Αντιπεριφερειάρχης Θεσσαλονίκης κ. Δημήτρης Σαραμάντος , Δήμαρχος Ωραιοκαστρου κ. Στάθης Λαφαζανίδης , Δήμαρχος Κορδελιού-Ευόσμου κ. Διαμαντής Παπαδόπουλος , Δήμαρχος Παύλου Μελά
	10:00- 11:30	1 ^η ΕΝΟΤΗΤΑ Εισηγητής: Χρήστος Μαλαβάκης , Ακαδημαϊκός Διευθυντής ICBS ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ / ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΕΡΔΟΦΟΡΑΣ ΕΠΙΒΙΩΣΗΣ
	11:30- 12:00	Διάλειμμα
	12:00 – 13:30	2 ^η ΕΝΟΤΗΤΑ Εισηγητής: Κώστας Βαθιώτης , Διευθυντής Προπτυχιακών Προγραμμάτων Μάρκετινγκ ICBS ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ, ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ
ΚΥΡΙΑΚΗ 20/11/2011	09:45 – 10:00	ΠΡΟΣΕΛΕΥΣΗ
	10:00- 11:30	1 ^η ΕΝΟΤΗΤΑ Εισηγητής: Γεωργία Ζάχου , Καθηγήτρια Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών τμημάτων ICBS ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ
	11:30- 12:00	Διάλειμμα
	12:00 – 13:00	2 ^η ΕΝΟΤΗΤΑ Εισηγητής: Γεωργία Ζάχου , Καθηγήτρια Προπτυχιακών και Μεταπτυχιακών τμημάτων ICBS ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΤΜΟΣΦΑΙΡΑΣ & ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ
	13:00-13:30	PANEL: Ερωτήσεις – Απαντήσεις – Συμπεράσματα Συντονιστής: Κωνσταντίνος Τσοτσουμάνος , Διευθύνων Σύμβουλος ICBS.