

Δελτίο Τύπου

Ημερομηνία:

15 Απριλίου 2021

Υπεύθυνος επικοινωνίας:

Κάλλια Μυλωνάκη

Τηλ: 210 8114386

e-mail: kallia.mylonaki@pwc.com

Η PwC Ελλάδας κοντά στις επιχειρήσεις για την βελτιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών τους

Επένδυση στο Customer Experience και ενίσχυση του δυναμικού της εταιρείας

Η PwC Ελλάδας ανταποκρινόμενη στις αυξημένες ανάγκες της αγοράς και των επιχειρήσεων για βελτιστοποίηση της εμπειρίας του τελικού καταναλωτή συνεχίζει να επενδύει σε λύσεις με επίκεντρο τον πελάτη. Αυτή τη φορά η επένδυση αφορά στο Customer Experience. Ταυτόχρονα, ενισχύει το δυναμικό της με την ένταξη του Διονύση Ζήβα, στη θέση του Executive Advisor Customer Experience.

Η επένδυση στην εμπειρία του πελάτη γίνεται ολοένα και πιο αναγκαία καθώς η πανδημία του COVID-19 ανέδειξε ακόμα περισσότερο τη σημασία της για την αύξηση των αγορών και κατ' επέκτασιν των εσόδων. Ο σχεδιασμός μιας άριστης εμπειρίας, και η επίτευξη υψηλού επιπέδου ικανοποίησης πελάτη, αυξάνει κατακόρυφα τις πιθανότητες για ενίσχυση των εσόδων συμβάλλοντας στην βιωσιμότητα. Αντιθέτως, αρκεί μια κακή αγοραστική εμπειρία για την δημιουργία αρνητικών εντυπώσεων απέναντι σε μια εταιρεία με αντίκτυπο στα μειωμένα έσοδα.

Προς αυτή τη κατεύθυνση, η ενδυνάμωση της ομάδας Customer Experience της PwC Ελλάδας με τον Διονύση Ζήβα ως Executive Advisor Customer Experience, θα συμβάλει στην περαιτέρω υποστήριξη των εταιρειών της ελληνικής αγοράς.

Ο Διονύσης Ζήβας, αποτελεί στέλεχος με μακροχρόνια εμπειρία και βαθιά γνώση της αγοράς. Έχει υπάρξει σύμβουλος επιχειρήσεων ενώ ως συνιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος της Net Spirit δημιούργησε το 2013 το πρώτο online supermarket για την ελληνική αγορά www.welovesupermarket.gr το οποίο μέσα από ολική εξαγορά της Net Spirit από τον όμιλο Metro το 2020, έχει μετεξελιχθεί στο online shop των My market του Ομίλου Metro.

Νωρίτερα, το 2011 δημιούργησε το www.welovetoys.gr το πρώτο online shop παιχνιδιών και το 2012 το www.welovebabies.gr το πρώτο online shop βρεφικών πανών. Από το 1996 έως το 2010 διετέλεσε



διευθυντής marketing και Εμπορικός Διευθυντής και μέλος Δ.Σ. στην Intersys, τότε αντιπρόσωπο στην Ελλάδα της Canon, Pioneer, Toshiba, Xbox της Microsoft.

Ο συνδυασμός της ενισχυμένης πλέον ομάδας Customer Experience με την εξειδίκευσή της PwC και σε άλλα πεδία όπως τα Cloud Services, Technology, Operations, Data Analytics, Strategy και HR δημιουργεί μια νέα δυναμική για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση λύσεων που οδηγούν τις επιχειρήσεις στην επόμενη μέρα.

Ο Κώστας Περρής, Advisory, Consulting Leader σχολίασε σχετικά: “Οι επιχειρήσεις αντιλαμβάνονται μέρα με τη μέρα την αυξανόμενη σημασία της εμπειρίας του πελάτη. Πλέον, πέραν του ROI (Return on Investment) οι επιχειρήσεις λαμβάνουν υπόψη το ROX (Return on Experience). Η εξειδίκευση και η εμπειρία που διαθέτουμε τόσο σε επίπεδο τεχνολογίας όσο και σχεδιασμού στρατηγικής για κάθε διαφορετικό κανάλι που αξιοποιεί μια εταιρεία, ενισχύει τη θέση μας στη αγορά και μας επιτρέπει να απαντήσουμε αποτελεσματικά στις προκλήσεις των πελατών μας”

Ο Κυριάκος Ανδρέου, Advisory Leader προσθέτει: “Η ένταξη του Διονύση Ζήβα στην ομάδα μας, ενισχύει την γνώση και την εξειδίκευση μας στο κομμάτι του Customer Experience. Η σφαιρική του εμπειρία σε συνδυασμό με την εξειδικευμένη γνώση των ομάδων μας, θα βοηθήσει τους πελάτες μας να δημιουργήσουν υψηλού επιπέδου CX.”

Η διαρκής αύξηση των σημείων επαφής με τους πελάτες επιδρά και στα διαφορετικά κανάλια που μπορεί μια εταιρεία να αξιοποιήσει (φυσικά, ψηφιακά, social media, live streaming κ.ο.κ.). Ωστόσο, πέραν των κλασικών πεδίων που επικεντρώνονται μέχρι σήμερα οι επιχειρήσεις, στη χαρτογράφηση ενός omnichannel “ταξιδιού” του καταναλωτή, στον εντοπισμό όλων των πιθανών σημείων επαφής, στο feedback των πελατών, στα διαθέσιμα δεδομένα για περαιτέρω ανάλυση, χρειάζεται να επενδύσουν και στην καινοτομία, και τα συναισθήματα που βιώνει ο πελάτης στο πλαίσιο της εμπειρίας που του προσφέρουν ώστε να ενισχυθεί το WOM (Word Of Mouth).

Σχετικά με την PwC

Στην PwC, στόχος μας είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στην κοινωνία και η επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Είμαστε ένα δίκτυο εταιρειών σε 155 χώρες με περισσότερα από 284.000 στελέχη που δεσμεύονται να παραδίδουν ποιοτικό έργο στις ελεγκτικές, φορολογικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες που αναλαμβάνουν. Πείτε μας τι έχει αξία για σας και μάθετε ακόμα περισσότερα στην ιστοσελίδα μας www.pwc.com.

Η επωνυμία PwC αναφέρεται στο δίκτυο των εταιρειών μελών και/ή σε μία ή περισσότερες από τις εταιρείες μέλη, κάθε μία από τις οποίες αποτελεί μια ξεχωριστή νομική οντότητα. Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε επισκεφθείτε το www.pwc.com/structure.

© 2021 PwC. Με επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων