



**Disrupt Customer Experience
with Social Media**

Nikos Varvadoukas

Which is a PRACTICIONER's

TOP
SECRET



His Job is **Dealing with Emotions**



**CUSTOMER
EXPERIENCE**

Customer experience is your brand. **Period.**



Disrupt Customer Experience with Social Media

As a CUSTOMER, I need you to...



I need you to FEEL me...



Some IDEAS to DELIGHT CONSUMERS



Listen to ME



Listen to ME



Learned that families weren't just cooking with Pillsbury Dough they also use it to make shapes and designs for fun!



Entertain...ME

Experiment with the trend



Entertain...ME

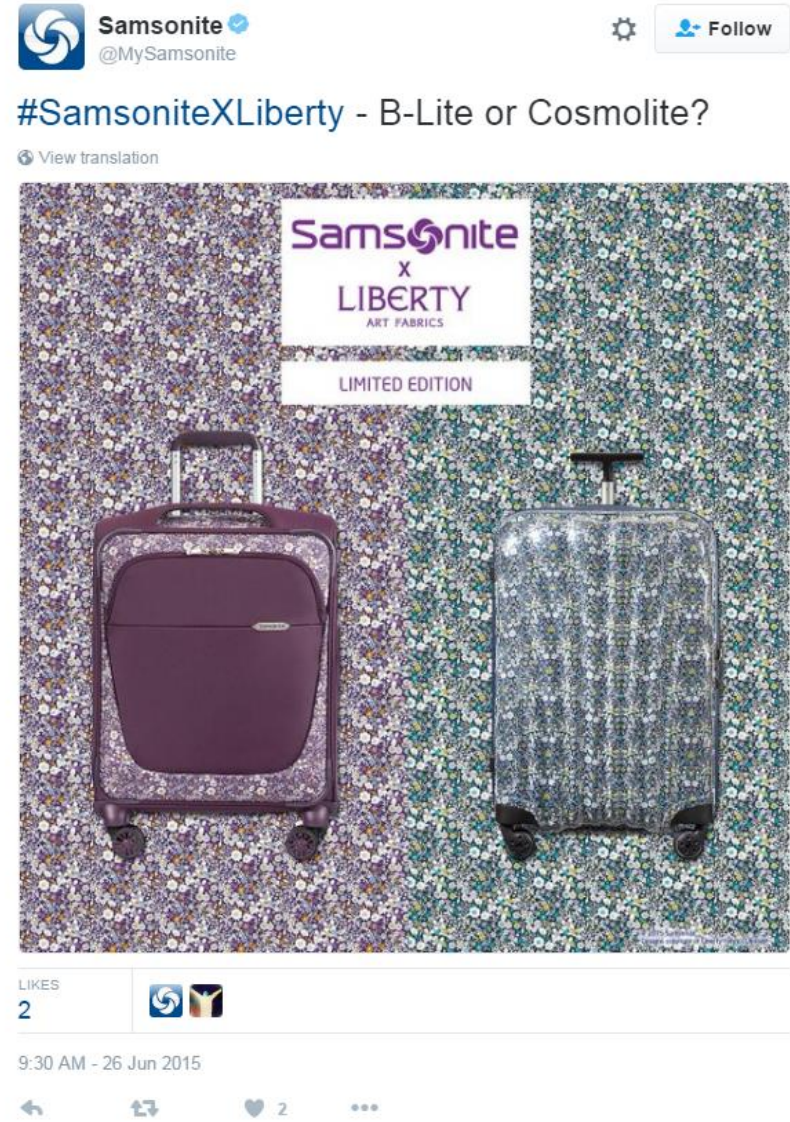
MSQRD



Experiment with the trend



Ask ...ME



Before you LAUNCH!







Samsonite 
@MySamsonite 

#SamsoniteXLiberty - B-Lite or Cosmolite?
[View translation](#)

Samsonite
x
LIBERTY
ART FABRICS
LIMITED EDITION

LIKES
2  

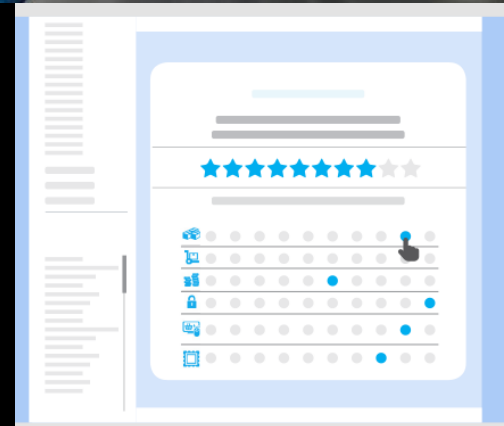
9:30 AM - 26 Jun 2015

   2 

Ask ...ME



Care while I am buying!



... & Encourage ME

to SHARE the good experience!



Public
Τεχνολογία | Ποιοτικός | Επικοινωνία

Public
@public.gr

4,3 ★ 4,3 από 5 αστέρια
10 χιλ. κριτικές

5 αστέρια	6,1
4 αστέρια	2 χιλ.
3 αστέρια	963
2 αστέρια	310
1 αστέρι	769

Η Μαλαματένια Βούλγαρη έγραψε κριτική για "Public" — 5★
22 Ιουνίου στις 8:17 π.μ. · 🌐

Όταν μια επιχείρηση έχει σκοπό της τον ευχαριστημένο πελάτη, τότε ο πελάτης μπορεί να την εμπιστευτεί για τις αγορές του!
Συγχαρητήρια στα Public για την επιλογή του προσωπικού της που είναι όλοι ευγενικοί και πρόθυμοι να εξυπηρετήσουν!
Συγχαρητήρια για το after sales service! Δίνει λύσεις στα προβλήματα!
Επιλέγω Public για αγορές ηλεκτρονικών προϊόντων, γιατί νοιώθω ασφαλής ό,τι και να συμβεί!

👉 Κοινοποιήστε

Αρέσει στο χρήστη Public.

Wish ME

Feel how I feel on my birthday!




Gurman Bhatia
Gurman Bhatia just received a birthday surprise from Tata Capital. Get yours right here



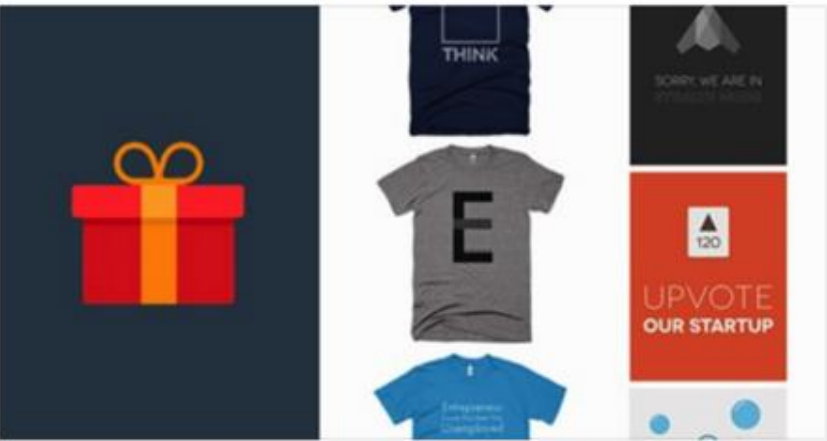
Birthday Surprise | Birthday Surprise
Our philosophy is rooted in the Tata Group's core values: Integrity, Understanding, Unity, Excellence and Responsibility. To exemplify these core values in the financial sector and become the leading financial solutions partner in India, with a global footprint. To become a pioneering and forward-lo...
Bank/Financial Institution: 357,791 like this

Like · Comment · Share · Promote · 32 minutes ago via Birthday Surprise · Only Me



Startup Drugz
January 28 at 6:24pm ·

A little birdie told us you are about to celebrate a birthday, so we got you a present! Use code "bday" for 20% off the world's coolest startup themed tees, posters and mugs.



Happy Birthday Entrepreneur!
Since our inception we've sold thousands of tees and posters to incredible entrepreneurs, social media personalities, investors and startup enthusiasts around the world.

STARTUPDRUGZ.COM [Shop Now](#)

Advise ME



While I travel!

Public Συντάγματος

Καραγιώργη Σερβίας 1, Αθήνα

4,4 ★★★★★ 114 αξιολογήσεις

Ταξινόμηση κατά: Πιο χρήσιμη ▾

[Γράψτε κριτική](#)

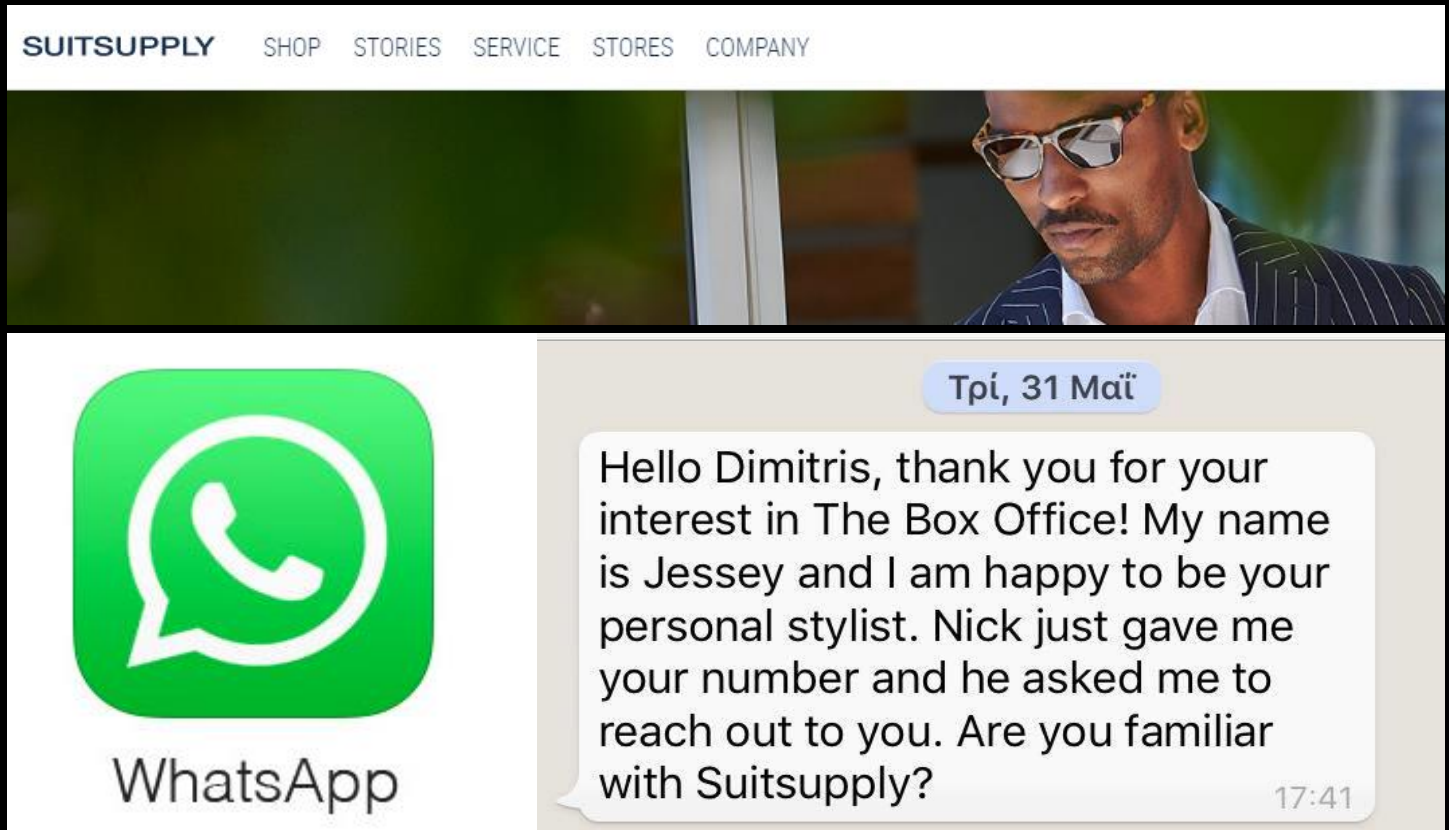
πριν από 6 μήνες
★★★★★ Εξαιρετικό πολυκατάστημα τόσο αρχιτεκτονικά (πραγματικό στολίδι για την πλατεία Συντάγματος) όσο και εμπορικά αφού προσφέρει 4 ορόφους για χάζεμα & ψώνια σε τεχνολογία, βιβλία, μουσική, παιχνίδια & διασκέδαση ακριβώς στην καρδιά της ... [Περισσότερα](#)

tania Voulgari
εντός της προηγούμενης εβδομάδας
★★★★★ Όταν μια επιχείρηση έχει σκοπό της τον ευχαριστημένο πελάτη, τότε ο πελάτης μπορεί να την εμπιστευτεί για τις αγορές του!
Συγχαρητήρια στα Public για την επιλογή του προσωπικού της που είναι όλοι ... [Περισσότερα](#)

Thanassis Patrelis
πριν από έναν μήνα
★★★★★ Ωραίο βιβλιοπωλείο πολύ καλό που μπορείς να διαβάσεις το βιβλίο σου δίχως να το αγοράσεις. Έχω ξοδέψει ώρες και ώρες. Το καφέ είναι καλό σημείο συνάντησης.

Advice ME

Anticipate
my Needs



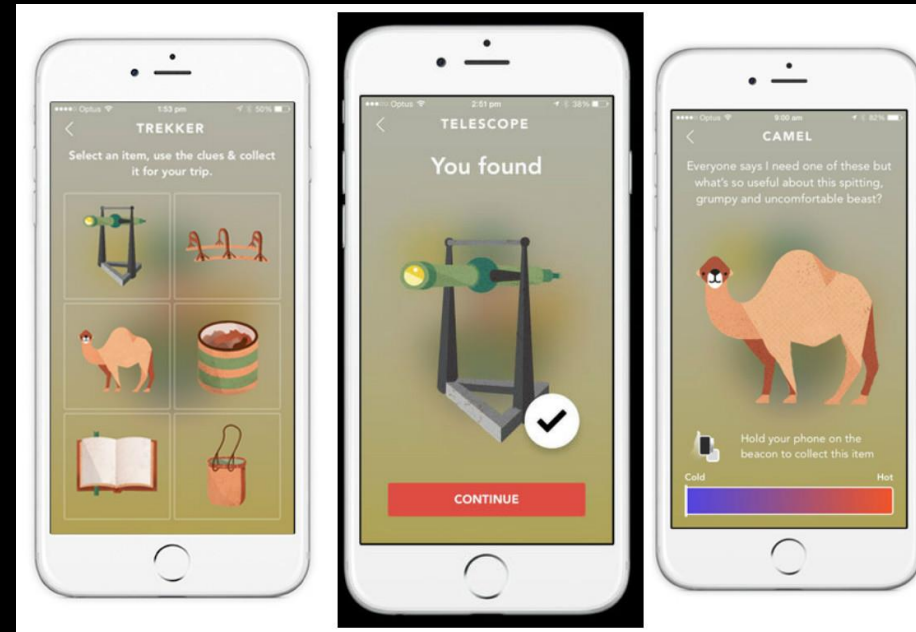
The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, there is a navigation bar with the text "SUITSUPPLY" and menu items "SHOP", "STORIES", "SERVICE", "STORES", and "COMPANY". Below this is a banner image of a man in a suit and sunglasses. The main content is a WhatsApp message from "Tpi, 31 Mai". The message text reads: "Hello Dimitris, thank you for your interest in The Box Office! My name is Jessey and I am happy to be your personal stylist. Nick just gave me your number and he asked me to reach out to you. Are you familiar with Suitsupply?". The time "17:41" is visible in the bottom right corner of the message bubble.

Engage ME

Youngsters are bored with Museums



Australian Museum used Trailblazer App & beacons to gamify the experience



Talk to ME

Where I use to talk!



Martha Faë @MarthaFae · Jun 1

@PublicStores ευχαριστώ! This just arrived in Spain fast and in perfect conditions. It'll help me learn Greek



Public
@PublicStores



Following

@MarthaFae hola! You're welcome! Glad you had a great experience. Please let us know if you need anything else :)

My Recommendations...



- ✓ Just Get in their Foot ...
- ✓ Ride the Trends Fast ...
- ✓ Experiment with Respect...
- ✓ Ask an EXPERT...

ENJOY the GREEK SUMMER



Nikos Varvadoukas

