Retail Forum 2018

Datum	**10. 1. 2018, 9:00-13:00**
Místo	**Hauch Gallery, Pobřežní 636/20A, Praha 8-Karlín**
Cena	**1 000 Kč**

Hra o zákazníka: Budoucnost vztahů se zákazníkem aneb Od protihráče ke sparing partnerovi

O tom, **jakým směrem se budou vztahy se zákazníky vyvíjet v příštích letech a zda dokáže český maloobchod držet krok se zahraničními trendy,** budeme mluvit na **třetím ročníku Retail Fora.** Přijďte se inspirovat a sdílet svoje názory a zkušenosti.

Organizační informace:

*V případě jakýchkoliv dotazů k akci, kontaktuje prosím **Adélu Jelínkovou**.*

*Konference je zpoplatněna částkou **1 000 Kč** (včetně DPH). Výtěžek **věnujeme vybraným neziskovým organizacím**. O konkrétním příjemci budete moci rozhodnout hlasováním přímo na místě.*

*Účastnický poplatek prosím uhraďte nejpozději **do 10. ledna** připsáním na účet 40040904/2700 (variabilní symbol: IČO Vaší společnosti). Ve zprávě pro příjemce uveďte příjmení, název společnosti a kód akce 2018RF. Fakturu (daňový doklad) Vám vystavíme v souladu se zákonem o DPH do 15 dnů od přijetí platby nebo uskutečnění akce. Pokud potřebujete vystavit fakturu před konáním konference nebo před zaplacením poplatku, kontaktujte prosím Irenu Vortnerovou (**ivortnerova@kpmg.cz**).*

Registrace je závazná. Případné zrušení registrace je možné nejpozději pět pracovních dní před konáním akce, v opačném případě vám musíme účtovat registrační poplatek v plné výši.

Program

10. 1. 2018

8:30–9:00	**Registrace**	
9:00–9:10	**Úvodní slovo: Martina Štegová, partnerka, KPMG Česká republika a Ondřej Aust, moderátor akce**	
9:10–9:30	**Výsledky průzkumu „Nákupní zvyklosti a zákaznická zkušenost v ČR 2018“**	Karel Růžička
9:30–9:50	**Jak dostat zákaznickou zkušenost do DNA firmy**	Tomáš Čupr
9:50–10:20	**Customer touchpoints – média jako nejdůležitější prostředníci vztahů se zákazníkem**	Jan Řehák
10:20–10:40	**Panelová diskuze**	
10:40–11:00	**Přestávka**	
11:00–11:20	**Digitální transformace retailu, vize vs. realita**	Nikola Pleska
11:20–11:40	**Nakupování má být svátkem**	Roberto Brazzale
11:40–12:00	**6 pilířů zákaznické zkušenosti a proč Češi milují férové hráče**	Jan Klimeš
12:00–12:20	**Budeme za 10 let nakupovat vše v jednom obchodě? A co může udělat retail dnes, aby tomu zítra tak nebylo?**	Josef Havelka
12:20–12:40	**Panelová diskuze**	
12:40–13:40	**Oběd a networking**	