

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