

# Retail Forum 2019 - O důvěře

Datum **16. 1. 2019, 9:00-13:00 (registrace od 8:30)**

Místo **Hauch Gallery, Pobřežní 636/20A, Praha 8-Karlín**

Cena **1 200 Kč**

**Důvěra je základním stavebním kamenem pro rozvoj jakéhokoliv vztahu. Teprve, když mezi partnery existuje, a nezáleží, zda v osobních vztazích nebo na poli byznysu, mohou něčeho dosáhnout.**

Čtvrtý ročník Retail Fora bude o tom, **jak získat důvěru zákazníka v digitálním prostředí i v kamenných prodejnách.** Jestli je lepší zavést systém reputačního managementu, nebo budovat „gentlemanskou“ kulturu mezi zaměstnanci. **O důvěře, jejím budování, řízení, ztrátě a znovuzískání.** Nabídneme **perspektivu silných značek, rodinných firem i rychle rostoucích start-upů.** Přijďte se inspirovat a sdílet svoje názory a zkušenosti.

## Koho uvidíte na podiu?

**Jan Klimeš** vás naladí do „rytmu zákazníka“ a představí **studii 100 nejlepších zákaznických zkušeností v Česku.** Letošním vítězem žebříčku se stala **Manufaktura**, přijďte si poslechnout výkonného ředitele společnosti **Tomáše Kratochvíla.**

**Antonín Kokeš**, majitel Antonínova pekařství i firmy Albi, říká, že **k dlouhodobé loajalitě vede neustálý dialog.** Na jeho slova zareaguje a o tom, že důvěra je základním stavebním kamenem jakéhokoliv vztahu i v byznysu, bude mluvit **psycholožka Eva Höschlová.**

**MALL.cz přichází s vlastní metodou odložené platby,** která stojí na důvěře. Více o službě poví šéf Mall Pay **Adam Kolesa.** Jak data a pokročilé analytické možnosti mohou měnit zákaznickou zkušenost, přiblíží **Nikola Pleska z Microsoftu.**

**Jak Liftago zabudovalo důvěru do fungování softwaru, přístupu k taxikářům, zákazníkům, úřadům nebo týmu,** zjistíte od **Ondřeje Krátkého,** spoluzakladatele a ředitele této české přepravní

aplikace. **Miroslav Lizec** Vás seznámí s českou firmou **MIWA**, která chce **vyřadit jednorázové obaly z celého procesu** od výrobce, přes prodávajícího až po zákazníky.

V případě jakýchkoliv dotazů k akci, pište na [akce@kpmg.cz](mailto:akce@kpmg.cz).

Konference je zpoplatněna částkou **1 200 Kč** (včetně DPH). Výtěžek **věnujeme vybraným neziskovým organizacím**. O konkrétním příjemci budete moci rozhodnout hlasováním přímo na místě.

*Informace k platbě:*

*Registrační poplatek neplaťte prosím před konáním akce.*

*Po uskutečnění akce Vám vystavíme fakturu (daňový doklad) v souladu se zákonem o DPH do 15 dnů. A na základě tohoto daňového dokladu uhradte prosím příslušnou částku se správným variabilním symbolem.*

*V případě nutnosti vystavit fakturu před konáním konference, kontaktujte prosím [Veroniku Vohánkovou](#) a v žádosti uveďte kód akce **Retail2019**.*

*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

**16. 1. 2019**

8:30–9:00	<b>Snídaně a registrace</b>	
9:00–9:10	<b>Úvodní slovo</b>	Martina Štegová, Ondřej Aust
9:10–9:30	<b>V rytmu zákazníka</b>	Jan Klimeš
9:30–9:50	<b>Firma a její vztahy</b>	Tomáš Kratochvíl
9:50–10:10	<b>Důvěra jako mozaika maličkostí</b>	Antonín Kokeš
10:10–10:30	<b>Důvěra pohledem ekonomické psychologie</b>	Eva Höschlová
10:30–10:50	<b>Panelová diskuze</b>	
10:50–11:20	<b>Přestávka</b>	
11:20–11:40	<b>Budoucnost peněžních služeb v ecommerce</b>	Adam Kolesa
11:40–12:00	<b>Jak data a pokročilé analytické možnosti mohou měnit zákaznickou zkušenost (a fungování retailu tak, jak ho známe)</b>	Nikola Pleska
12:00–12:20	<b>Důvěra jako produkt, ne marketing</b>	Ondřej Krátký
12:20–12:40	<b>MIWA - důvěra “bez obalu”</b>	Miroslav Lizec
12:40–13:00	<b>Panelová diskuze</b>	
13:00–14:00	<b>Oběd a networking</b>	