



# Retail Forum 2019 - O důvěře

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](mailto:Veronika.Vohánková) 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.*

DATUM AKCE

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

CENA AKCE

1 200 Kč

MÍSTO KONÁNÍ

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

# Program

## 16. 1. 2019

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