

CX Forum

Datum **15. 1. 2020, 9:00-13:30 (registrace od 8:30)**

Místo **Spojka Karlín, Pernerova 697/35, Praha 8**

Cena **2 950 Kč**

Dnešní zákazníci jsou náročnější víc než kdy jindy. Mají k dispozici spoustu informací, jasnou představu, co chtějí, a když se jim něco nelíbí, jednoduše odejdou ke konkurenci.

Přijďte porozumět zákazníkům na KPMG CX Forum. Nabídneme perspektivu zástupců silných značek, veřejné správy, rostoucích start-upů nebo sociologa.

Informace k platbě

Registrační poplatek ve výši **2 950 Kč** 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 Bronislavu Nagyovou (bnagyova@kpmg.cz) a v žádosti uveďte kód akce „CXFORUM2020“.

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.

Část výtěžku z registračních poplatků věnujeme na dobročinné účely.

S dotazy se prosím obraťte na akce@kpmg.cz.

Program

15. 1. 2020

8:30–9:00	Snídaně a registrace	
9:00–9:05	Úvodní slovo	Martina Štegová, Tomáš Potměšil
9:05–9:30	CX pro éru Tap'n Face	Daniela Pešková
9:30–9:50	Generace CX	Jan Klimeš
9:50–10:10	Lepší život pro co nejvíce lidí	Anna Rumiánová
10:10–10:30	Když je zákazník slyšet	Jan Škrabánek
10:30–10:45	Panelová diskuze (moderuje Ondřej Aust)	Ondřej Aust
10:45–11:15	Coffee break	
11:15–11:40	Orientace na zákazníka - co to znamená ve zdravotnictví?	František Vlček
11:40–12:05	Jak Bonami řídí a mění CX - rozhovor	Pavel Vopařil, Michala Gregorová
12:05–12:30	Generace zákazníků v průzkumech	Martin Buchtík
12:30–12:55	Hrát si se zákazníky (a bavit je)	Jan Vlachynský
12:55–14:00	Oběd a networking	