

# 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](mailto: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](mailto:akce@kpmg.cz).

# Program

**15. 1. 2020**

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