

Webinář CX – Maloobchodní řetězce, retail

Datum **1. 3. 2022, 10:00-11:00**

Místo **Online**

Cena **Zdarma**

Webinář zaměřený nad výzkumem 100 nejlepších zákaznických zkušeností v Česku v roce 2021.

Program workshopu:

- Prozkoumáme žebříček nejlepších zákaznických zkušeností v různých odvětvích.
- Podíváme se na hodnocení firem v 6 pilířích zákaznické zkušenosti: integrita, řešení problémů, očekávání, čas a úsilí, personalizace a empatie.
- Budeme hledat inspiraci u nejlepších značek z Česka i dalších 25 zemí, ve kterých výzkum proběhl.
- Probereme, jak můžete v řízení zákaznické zkušenosti vybalancovat digitální nástroje a lidský přístup.
- Budeme diskutovat a sdílet své zkušenosti.

Workshopy proběhnou **formou webináře** a provedou Vás jimi [Lukáš Cingr](#) a [Jan Klimeš](#).

Registrace uzavřeme v pondělí 28. února 2022. Rezervujte si své místo ještě dnes.

Webinář je **zdarma**.

V případě otázek nás kontaktujte na akce@kpmg.cz.

Akce není určena pro poradce nebo zaměstnance společností podnikajících v poradenství. KPMG si vyhrazuje právo určit seznam účastníků.