



# Webinář CX – Služby (logistika, telekomunikace, zábava a volný čas, cestování a hotely)

DATUM AKCE

1. 3. 2022, 13:00-14:00

CENA AKCE

Zdarma

MÍSTO KONÁNÍ

Online

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](mailto:akce@kpmg.cz).

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