

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK III. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2005. NOVEMBER 24-25.

HELYSZÍN: HOTEL BUDAPEST KÖRSZÁLLÓ

Konferencia a kiválóságért.

A KONFERENCIA PROGRAMJA

1. nap

Plenáris ülés

Az előadás címe:

10.00	Megnyitó
10.15 – 11.00	Nyitóelőadás: • Ügyfélszolgálat: ahol a vállalati/szervezeti érzelmi intelligencia kendőzetlenül megmutatkozik (Előadó: Dr. Hámosi Balázs egyetemi tanár, az <i>Érzelemgazdaságtan</i> c. könyv szerzője)
11.00 – 11.15	Kérdések, hozzászólások
11.15 – 12.00	Előadás: • 'One-to-one' értékesítéshez 'one-to-one' ügyfélszolgálat (Előadó: Dr. Szabó Katalin közgazdász, egyetemi tanár)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások
12.15 – 13.30	<i>Ebédszünet</i>
13.30 – 14.15	Előadás: • Hogyan alkalmazkodjunk a versenyhez? (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi docens, MTA Pszichológiai intézet főmunkatárs)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások
14.30 – 15.15	Előadás: • Az ügyfélszegmentálás (Előadó: Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó GOLD INVEST, a <i>Panaszügyek hatékony megoldása</i> c. kézikönyv szerzője)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások
15.30 – 15.45	<i>Szünet</i>
15.45 – 16.30	Előadás: • Út a hatékonyság felé: Öfensége az ügyfélszolgálatos (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Öfensége az ügyfél</i> c. könyv szerzője.)
16.30 – 16.45	Kérdések, hozzászólások
16.45 – 17.30	• Az egész szervezetet érintő kommunikációs hibák az ügyfélkapcsolatokban (Előadó: Dr. Szeles Péter docens, tanszékvezető-helyettes, a Magyar PR szövetség alapítója)
17.30 – 17.45	Kérdések, hozzászólások
18.00 – 20.00	Vacsora

2. nap

Szekció ülések

A) Ügyfélszolgálatos munkatársak szekciója

09.00 – 09.45	Előadás: • Hipnózis és transz technikák alkalmazása az ügyfelekkel történő kommunikációban (Előadó: Kovács Tünde oktatási és módszertani igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője, Stratégia Menedzsment Tanácsadó Kft.)
09.45 – 10.00	Kérdések, hozzászólások
10.00 – 10.45	Előadás: • A kérdezés művészete (Előadó: Dr. Szabó Melinda pszichiáter, szociológus)
10.45 – 11.00	Kérdések, hozzászólások
11.00 – 11.15	Szünet
11.15 – 12.00	Előadás: • Az ügyfélszolgálati munka során jelentkező konfliktusok kezelésének lehetőségei (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi docens, MTA Pszichológiai intézet főmunkatárs)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások
12.15 – 13.30	<i>Ebédszünet</i>

B) Ügyfélszolgálati vezetők szekciója

• Új technikai eszközök az ügyfélszolgálatokban (Előadó: Naszádi Gábor, PHI Divízió Kft.)
• Ügyfélszolgálat fogyasztóvédelmi szemmel (Előadó: Dr. Kathi Attila főosztályvezető, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség)
• Az ügyfélszolgálatos munkatársak érzelmi intelligenciájának fejlesztési lehetőségei (Előadó: Kovács Tünde oktatási és módszertani igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője, Stratégia Menedzsment Tanácsadó Kft.)

Plenáris ülés

13.30 – 14.15	Előadás: • Megjelenés munkahelyi környezetben: a jólápoltság kritériumai (Előadó: Szántó Csilla national sales trainer, wellness specialist, AVON Cosmetics Hungary Kft.)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások
14.30 – 15.15	Előadás: • Nemzetközi kitekintés. Munkahelyi viselkedéskultúra az ügyfelekkel három földrészen: Japánban, az Egyesült Államokban és Ausztráliában (Előadó: Prof. Denes Nagy Melbourne Ausztrália, 7 évig az University of Cukuba (Japán) egyetemi tanára)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások
15.30 – 15.40	A konferencia bezárása

A konferencia szervezője:

STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft. 1027 Budapest, Margit krt. 50-52.

Tel.: (1)488-0247 Fax.: (1)488-0248 E-mail: strategia@t-online.hu www.konferenciabank.hu