

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK IV. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2006. NOVEMBER 29–30.

HELYSZÍN: HOTEL BUDAPEST \*\*\*\* KÖRSZÁLLÓ

**Konferencia a kiválóságért.**

## A KONFERENCIA PROGRAMJA

### 1. NAP

Plenáris ülés		Az előadás címe (Előadó):
10.00	Megnyitó	
10.15–11.00	Nyitóelőadás:	➔ <b>Az ügyfélszolgálatos feladatoknak és munkakörnek való megfelelés kritériumai egy hiperversengő korban</b> (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi docens, MTA Pszichológiai Intézet főmunkatárs)
11.00–11.15	Kérdések, hozzászólások	
11.15–12.00	Előadás:	➔ <b>A szervezeti tanulás lehetőségei az ügyfélszolgálaton keresztül</b> (Előadó: Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó Gold Invest, a <i>Panaszügyek hatékony megoldása</i> c. kézikönyv szerzője)
12.00–12.15	Kérdések, hozzászólások	
12.15–13.30	Ebédszünet	
13.30–14.15	Előadás:	➔ <b>A kritikus (konfliktus) pontok beazonosítása az ügyfelekkel való kapcsolatok során</b> (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője)
14.15–14.30	Kérdések, hozzászólások	
14.30–15.15	Előadás:	➔ <b>A munkahelyi kifáradás, a munkában való kiégés (burn out) tünetei és megelőzésének lehetőségei</b> (Előadó: Dr. Szabó Melinda pszichiáter, szociológus)
15.15–15.30	Kérdések, hozzászólások	
15.30–15.45	Szünet	
15.45–16.30	Előadás:	➔ <b>Nemzetközi kitekintés: Amerre a világ halad</b> (Előadó: Prof. Denes Nagy Melbourne Ausztrália, 7 évig az University of Cukuba (Japán) egyetemi tanára)
16.30–16.45	Kérdések, hozzászólások	
16.45–17.30		➔ <b>Az Ügyfélszolgálatosok Klubjának megszervezése, beindítása</b> (Czakó Péter Pál mint résztvevő, és Vaszari András ügyvezető, STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft.)
17.30–17.45	Kérdések, hozzászólások, beszélgetés a témáról	
18.00–20.00	Vacsora	

### 2. NAP

Szekció ülések		A) Ügyfélszolgálatos munkatársak szekciója	B) Ügyfélszolgálati vezetők szekciója
09.00 – 09.45	Előadás:	➔ <b>Konfliktuskezelés a gyakorlatban</b> (Előadó: Kovács Tünde módszertani és oktatási igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője, Stratégia Menedzsment Tanácsadó Kft.)	➔ <b>Teljesítményértékelés az ügyfélszolgálatokban</b> (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője)
09.45–10.30	Kérdések, hozzászólások, beszélgetés a témákról		
10.30–10.45	Szünet		
10.45–11.30	Előadás:	➔ <b>Kommunikációs technikák az ügyfelek meggyőzésére – a verbális kommunikáció. Milyen szavakat és mondatokat használjunk?</b> (Előadó: Dr. Hermann István pszichiáter, nemzetközi NLP™ tréner)	➔ <b>Az érzelmi feltöltődés módjai az ügyfélszolgálati munka során</b> (Előadó: Kovács Tünde módszertani és oktatási igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője, Stratégia Menedzsment Tanácsadó Kft.)
11.30–12.15	Kérdések, hozzászólások, beszélgetés a témákról		
12.15–13.30	Ebédszünet		
<b>Plenáris ülés</b>			
13.30–14.15	Előadás:	➔ <b>A helyes viselkedéskultúra az ügyfélszolgálatokban</b> (Előadó: Dr. Sille István az <i>Illem, etikett, protokoll</i> c. kézikönyv szerzője, külgazdasági attasé)	
14.15–14.30	Kérdések, hozzászólások		
14.30–15.15	Előadás:	➔ <b>A Lovemarks (szeretetmárka) koncepció</b> (Előadó: Zoltán Paksy managing director, Saatchi & Saatchi)	
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások		
15.30 – 15.40	<b>A konferencia bezárása</b>		

Jelentkezési lap: a másik oldalon →

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](mailto:strategia@t-online.hu) [www.konferenciabank.hu](http://www.konferenciabank.hu)

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK IV. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2006. NOVEMBER 29–30.

HELYSZÍN: HOTEL BUDAPEST \*\*\*\* KÖRSZÁLLÓ

*Konferencia a kiválóságért.*

## JELENTKEZÉSI LAP

(Visszaküldendő a 488-0248-as fax számra.)

### A cég adatai:

Cégnév:	
Cím:	
Kapcsolattartásra kijelölt személy neve:	Telefonszáma:

### A konferenciára az alábbi résztvevőket delegáljuk:

Név	Beosztás	Közvetlen telefon elérhetőség

Csak a konferencia anyagának megrendelése részvétel nélkül (25.000.- Ft+Áfa/db):  igen  nem ..... pld.-ban  
(A résztvevők a konferencia anyagát megkapják.)

### SZÁLLÁSHELY IGÉNY (a Hotel Budapest Körszállóban):

Elhelyezés:	<input type="checkbox"/> Egyágyas szobában (16.000.- Ft/fő/éjszaka)	<input type="checkbox"/> Kétágyas szobában (10.000.- Ft/fő/éjszaka)
Időpont:	<input type="checkbox"/> 2006. november 28–29. (2 éjszakára)	<input type="checkbox"/> 2006. november 29. (1 éjszakára)

A részvételi díj (132.000.- Ft+Áfa/fő, 2006. október 31-ig történő jelentkezés esetén 12% kedvezmény) tartalmazza a konferencián az ebédek, a frissítők, a vacsora és az információs anyagok költségét is. (A szállás költségét előbbieken túl külön felszámoljuk.) A részvételi díjat a számla kézhezvételétől számított 8 napon belül átutaljuk.

Dátum: 2006. év ..... hó ..... nap

.....  
cégszerű aláírás

További résztvevők esetén kérjük a jelentkezési lapot fénymásolni.

Program: a másik oldalon →

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](mailto:strategia@t-online.hu) [www.konferenciabank.hu](http://www.konferenciabank.hu)