

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK VI. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2008. NOVEMBER 27-28.

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

**Konferencia a kiválóságért.**

## A konferencia programja

### 1. NAP

*Az előadás címe:*

10.00	Megnyitó	
10.15–11.00	Nyitóelőadás:	● <b>A panasz- és reklamációkezelési folyamat kritikus pontjai</b> (avagy elvesztett ügyfelek és információk) (Előadó: Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó Gold Invest, a <i>Panaszügyek hatékony megoldása</i> c. kézikönyv szerzője)
11.00–11.15	Kérdések, hozzászólások	
11.15–12.00	Nyitóelőadás:	● <b>CRM a gyakorlatban</b> (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője)
12.00–12.15	Kérdések, hozzászólások	
12.15–13.30	<i>Ebédszünet</i>	
13.30–14.15	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálatok fejlődésének lehetőségei fogyasztóvédelmi szempontból</b> (Előadó: Dr. Kathi Attila főosztályvezető, szóvivő, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
14.15–14.30	Kérdések, hozzászólások	
14.30–15.15	Előadás:	● <b>Az értékesítő ügyfélszolgálat</b> (Előadó: Kovács Tünde módszertani igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője, STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft.)
15.15–15.30	Kérdések, hozzászólások	
15.30–15.45	<i>Szünet</i>	
15.45–16.30	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálati munka során jelentkező konfliktusok kezelése</b> (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi docens, az MTA Pszichológiai Intézetének főmunkatársa)
16.30–16.45	Kérdések, hozzászólások	

### 2. NAP

09.00–09.45	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálat lélektana</b> (Előadó: Kovács Tünde 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:	● <b>Az ügyfélszolgálati munka mérhetősége és elemzésének lehetőségei</b> (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője)
10.45–11.00	Kérdések, hozzászólások	
11.00–11.15	<i>Szünet</i>	
11.15–12.00	Előadás:	● <b>Mitől vagyunk a legjobbak?</b> (Előadó: Kurtyánné Moravec Zsuzsa, a vízmű vállalatok országos ügyfélszolgálati versenyén résztvevő kétszeres első helyezett csapat vezetője, Nyírségvíz Zrt.)
12.00–12.15	Kérdések, hozzászólások	
12.15–13.30	<i>Ebédszünet</i>	
13.30–14.15	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálati munka során keletkező stressz feloldásának lehetőségei</b> (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi docens, az MTA Pszichológiai Intézetének főmunkatársa)
14.15–14.30	Kérdések, hozzászólások	
14.30–15.15	Előadás:	● <b>A jövő ügyfélszolgálati munkája (avagy az ügyfélszolgálat optimalizálása)</b> (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		<b>A konferencia bezárása</b>

*Jelentkezési lap: a másik oldalon →*

A konferencia szervezője:  
STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft.  
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 VI. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2008. NOVEMBER 27-28.

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 és e-mail cím

### Szálláshely igény (a Hotel Budapest Körszállóban):

Elhelyezés:	<input type="checkbox"/> Egyágyas szobában (18.000.- Ft/fő/éjszaka)	<input type="checkbox"/> Kétágyas szobában (14.000.- Ft/fő/éjszaka)
Időpont:	<input type="checkbox"/> 2008. november 26-27. (2 éjszakára)	<input type="checkbox"/> 2008. november 27. (1 éjszakára)

A részvételi díj 120.000.- Ft + Áfa/fő, (2008. november 7-ig történő jelentkezés esetén -15% kedvezményt biztosítunk, így a kedvezményes részvételi díj 102.000.- Ft+Áfa/fő) tartalmazza a konferencián az ebédek, a frissítők 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: 2008. év ..... hó ..... nap

.....  
cégszerű aláírás

További résztvevők esetén kérjük a jelentkezési lapot fénymásolni.

Program: a másik oldalon →

A konferencia szervezője:  
STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft.  
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)