

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK VIII. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

## BUDAPEST, 2010. NOVEMBER 25–26.

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 hatékony ügyfélszolgálati kommunikáció</b> (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>Érzelmi intelligenciánk fejlesztésének lehetőségei és szerepe az ügyfélszolgálati munka minőségének fejlesztése érdekében</b> (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár, az MTA Pszichológiai Intézetének főmunkatársa)
12.00 – 12.10	Kérdések, hozzászólások	
12.10 – 12.30	Tájékoztató:	● <b>Az Ügyfélszolgálatosok Klubja munkájának rövid bemutatása, és tájékoztató a csatlakozás lehetőségéről</b> (Előadó: Czákó Péter, a klub szervezője-vezetője)
12.30 – 13.30	<i>Ebédszünet</i>	
13.30 – 14.15	Előadás:	● <b>Az agresszív ügyfelek által generált rosszérzések kezelésének módjai</b> (Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár, az MTA Pszichológiai Intézetének főmunkatársa)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások	
14.30 – 15.15	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálatokra vonatkozó leggyakoribb panaszok a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál</b> (Előadó: Dr. Kathi Attila főosztályvezető, szóvivő, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások	
15.30 – 15.45	<i>Szünet</i>	
15.45 – 16.30	Előadás:	● <b>A leggyakoribb hibák az ügyfélszolgálatokban PR szemüvegen keresztül</b> (Előadó: Dr. Szeles Péter docens, tanszékvezető-helyettes, a Magyar PR szövetség elnöke)
16.30 – 16.45	Kérdések, hozzászólások	

#### 2. NAP

09.00 – 09.45	Előadás:	● <b>Az ezredforduló gazdasági kihívásainak hatása az ügyfélkapcsolatokra az ügyfélszolgálati munka tükrében</b> (Előadó: Dr. Hámori Balázs egyetemi tanár, az <i>Érzelemgazdaságtan</i> c. kézikönyv szerzője, az <i>Információgazdaság</i> c. kézikönyv társszerzője)
09.45 – 10.00	Kérdések, hozzászólások	
10.00 – 10.45	Előadás:	● <b>Az ügyfélszolgálati személyes, társas és módszer kompetenciák a kiemelkedő ügyfélszolgálat érdekében</b> (Előadó: Kovács Tünde módszertani igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője)
10.45 – 11.00	Kérdések, hozzászólások	
11.00 – 11.15	<i>Szünet</i>	
11.15 – 12.00	Előadás:	● <b>Hídépítés egész nap, jó kapcsolatok az ügyfelekkel: a panaszok, reklamációk és kifogások kezelése</b> (Előadó: Czákó Péter tréner, az Európai Üzleti Iskola Üzleti Kommunikációs Tanszékének vezetője)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások	
12.15 – 13.30	<i>Ebédszünet</i>	
13.30 – 14.15	Előadás:	● <b>A követés-vezetési kommunikációs/tárgyalási módszer az ügyfélszolgálatban</b> (Előadó: Kovács Tünde módszertani igazgató, <i>Az ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások	
14.30 – 15.15	Előadás:	● <b>A vállalati sikertényezők, és benne az ügyfélszolgálatok jelen és jövőbeni helye és szerepe</b> (Előadó: Czákó Péter tréner, az Európai Üzleti Iskola Üzleti Kommunikációs Tanszékének vezetője)
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.** 1281 Budapest, Pf.: 18.  
Tel.: (1) 336-0834 Fax.: (1) 336-0835 E-mail: [strategia@t-online.hu](mailto:strategia@t-online.hu) [www.konferenciabank.hu](http://www.konferenciabank.hu)

# ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK VIII. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2010. NOVEMBER 25-26.

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

Fax: 06(1) 336-0835

## JELENTKEZÉSI LAP

(Visszaküldendő a 06(1) 336-0835-ös fax számra.)

### A cég adatai:

Cégnév:	
Cím:	
Kapcsolattartásra kijelölt személy neve, beosztása:	Telefonszáma és e-mail címe:

### A konferenciára az alábbi résztvevőket delegáljuk:

Név	Beosztás	Közvetlen telefon elérhetőség és e-mail cím

További résztvevők esetén kérjük a jelentkezési lapot fénymásolni.

### 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"/> 2010. november 24-25. (2 éjszakára)	<input type="checkbox"/> 2010. november 25. (1 éjszakára)

A konferencia részvételi díja, amely magában foglalja az ebédek, a frissítők valamint az információs anyagok költségét is, 140 ezer Ft/fő + Áfa.

**2010. november 5-ig történő jelentkezés esetén a részvételi díjból  
-20 % kedvezményt biztosítunk, így a kedvezményes részvételi díj 112 ezer Ft/fő + Áfa.**

(A szállás költségét külön felszámítjuk.) A számla ellenértékét a kézhezvételétől számított 8 napon belül átutaljuk.

Dátum: 2010. év ..... hó ..... nap

.....  
cégszerű aláírás

Program: a másik oldalon →

A konferencia szervezője:

**STRATÉGIA Menedzsment Tanácsadó Kft.** 1281 Budapest, Pf.: 18.  
Tel.: (1) 336-0834 Fax.: (1) 336-0835 E-mail: [strategia@t-online.hu](mailto:strategia@t-online.hu) [www.konferenciabank.hu](http://www.konferenciabank.hu)