

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK I. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2003. NOVEMBER 27-28.

HELYSZÍN: HOTEL BUDAPEST KÖRSZÁLLÓ

A KONFERENCIA PROGRAMJA

1. nap

Plenáris ülés

Az előadás címe:

10.00	Megnyitó
10.15 – 11.00	Előadás: A sikeres ügyfélkapcsolati szervezet (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője)
11.00 – 11.15	Kérdések, hozzászólások
11.15 – 12.00	Előadás: Ügyfélszolgálat az üzleti életben (Előadó: Kovács Tünde andragógus, az Európai Üzleti Iskola ügyvezető igazgatója, Az <i>ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások
12.15 – 13.30	Ebédszünet
13.30 – 14.15	Előadás: Ügyfélszolgálat a közigazgatásban (Előadó: Pirisi Károly főigazgató, Foglalkoztatási Hivatal)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások
14.30 – 15.15	Előadás: Nemzetközi ügyfélkapcsolatok (Előadók: Hamar András elnökségi tag, Nemzetközi Vállalkozók Egyesülete és Dr. Balogh István európai integrációs tanácsadó, Nemzetközi Vállalkozók Egyesülete)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások
15.30 – 15.45	Szünet
15.45 – 16.30	Előadás: Egyedül nem megy: az ügyfélszolgálat csapatjáték (Előadó: Tóth Éva Mária humán szakértő HR & E, <i>CRM ügyfélkapcsolatok</i> c. kézikönyv társszerzője)
16.30 – 16.45	Kérdések, hozzászólások
16.45 – 18.15	Kerekasztal-beszélgetés
18.30 – 20.00	Vacsora

2. nap

Szekció ülések

A) Ügyfélszolgálatosok szekciója

09.00 – 09.45	Előadás: Az ügyfelek megnyilvánulásainak értelmezése (Rejtett üzenetek, nem szándékolt közlések) (Előadó: Dr. Hermann István pszichiáter, nemzetközi NLP TM tréner)
09.45 – 10.00	Kérdések, hozzászólások
10.00 – 10.45	Előadás: Az ügyfélelégedettség mérése és szerepe a gyakorlatban (Előadó: Székely Noémi ügyfélszolgálati igazgató, Westel Rt.)
10.45 – 11.00	Kérdések, hozzászólások
11.00 – 11.15	Szünet
11.15 – 12.00	Előadás: Ügyfélszolgálatban az ember és a technika (Előadó: Varga László értékesítési menedzser, AVAYA Magyarország Kft.)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások
12.15 – 13.30	Ebédszünet

B) Ügyfélszolgálati vezetők szekciója

Az ügyfélszolgálatosok kiválasztása a gyakorlatban (Előadó: Lakosné Horváth Mónika humán erőforrás igazgató, Porsche Hungária)
Ügyfélszolgálati képzés és továbbképzés (Előadó: Lovas György képzésfejlesztési osztályvezető, APEH Oktatási Igazgatóság)
Villámhárítás, avagy vezetői beavatkozás (Előadó: Kovács Tünde andragógus az Európai Üzleti Iskola ügyvezető igazgatója, Az <i>ügyfélszolgálat művészete</i> c. kézikönyv szerzője)

Plenáris ülés

13.30 – 14.15	Előadás: A reklamáció természetrajza (Előadó: Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó GOLD INVEST, a <i>Panaszügyek hatékony megoldása</i> c. kézikönyv szerzője)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások
14.30 – 15.15	Előadás: A munkaköri stressz és hatása az ügyfélkapcsolatokra (pozitív-negatív stressz) (Előadó: Dr. Szabó Melinda pszichiáter, szociológus, Stratégiai Tanácsadó Iroda)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások
15.30 – 15.40	A konferencia bezárása