

ÜGYFÉLSZOLGÁLATOSOK II. ORSZÁGOS KONFERENCIÁJA

BUDAPEST, 2004. NOVEMBER 25-26.

HELYSZÍN: HOTEL BUDAPEST KÖRSZÁLLÓ

A KONFERENCIA PROGRAMJA

1. nap

Plenáris ülés

Az előadás címe:

10.00	Megnyitó
10.15 – 11.45	Nyitóelőadás: Az ügyfélszolgálatok és ügyfélkapcsolatok gazdasági értéke (Előadó: Dr. Hámosi Balázs egyetemi tanár, az <i>Érzelemgazdaságtan</i> c. könyv szerzője)
11.45 – 12.00	Kérdések, hozzászólások
12.00 – 13.15	Ebédszünet
13.15 – 14.00	Előadás: A kommunikáció trendjei az ügyfélszolgálati munka során (Előadó: Dr. Szabó Katalin közgazdász, egyetemi tanár)
14.00 – 14.15	Kérdések, hozzászólások
14.15 – 15.00	Előadás: Az ügyfélpanasz értéke (Előadó: Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó GOLD INVEST, a <i>Panaszügyek hatékony megoldása</i> c. kézikönyv szerzője)
15.00 – 15.15	Kérdések, hozzászólások
15.15 – 15.30	Szünet
15.30 – 16.15	Előadás: Az ügyfélszolgálatok szerepe a vásárlói hűség alakulásában/alakításában (Előadó: Randrianantoandro Nirina, MOL Rt. Földgáz marketing vezető, Paksi Atomerőmű Felügyelő Bizottság tagja, Gazdasági és Közlekedési Miniszter Tanácsadó Testületének tagja)
16.15 – 16.30	Kérdések, hozzászólások
16.30 – 16.45	Szünet
16.45 – 18.00	Kerekasztal-beszélgetés
18.00 – 20.00	Vacsora

2. nap

Szekció ülések

A) Ügyfélszolgálatosok szekciója

09.00 – 09.45	Előadás: Az ügyfelek manipulációs szándékainak felismerése és kivédése (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 reklám, a PR és az ügyfélszolgálat kölcsönhatása: hogyan erősítik, illetve hogyan gyengítik egymást? (Előadó: Mészáros Róbert ügyvezető és kreatív igazgató, ICONOS Reklámügynökség)
10.45 – 11.00	Kérdések, hozzászólások
11.00 – 11.15	Szünet
11.15 – 12.00	Előadás: Mindig középpontban: Őfelsége az ügyfél Az ügyfélszolgálati munkatársak motiválása (Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az <i>Őfelsége az ügyfél</i> c. könyv szerzője, Első Lakáshitel Rt.)
12.00 – 12.15	Kérdések, hozzászólások
12.15 – 13.30	Ebédszünet

B) Ügyfélszolgálati vezetők szekciója

Az ügyfélszolgálatok feladata és szerepe az állampolgári közérzet alakulásában (Előadó: Nemes Zsoltné főtanácsos, APEH)
Mindig a csúcson lenni (Előadó: Szentes Nándor tréning menedzser, T-Mobile Magyarország Rt.)
Az ügyfélszolgálati munkatársak motiválása (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: Hogyan öltözködünk és hogyan jelenünk meg ügyfélszolgálatosként a munkahelyünkön? (Előadó: Sáfrány Csilla öltözék tervező)
14.15 – 14.30	Kérdések, hozzászólások
14.30 – 15.15	Előadás: Nemzetközi ügyfélszolgálatok (Előadó: Herman Ottó Support Desk Manager, Wave Solutions Hungary)
15.15 – 15.30	Kérdések, hozzászólások
15.30 – 15.40	A konferencia bezárása