

Klubový večer WebTop100: Retence a loajalita

6. prosince 2017 / 17:00 / Royal Vinohradská 48, 120 00 Praha 2

Program akce

Hlavní blok

17:00 - 17:10 Úvodní slovo

Matěj Novák - CPEX

17:10 - 17:40 Customer lifetime value (není jen) v knižním e-commerce

Ján Kešelák - GLAMI

Jak pomáhá sledování customer lifetime value zvyšování loajality a retence? A jak ho využíváme v Martinus.cz?

17:40 - 18:10 I kůl a přísné mladé můžete oslovit pragmatickým přístupem

Lubomír Prokeš - WittyTrade.cz

Na silně konkurenčním trhu se nám podařilo dosáhnout pragmatického úspěchu - tržby rostou hlavně díky tomu, že naše produkty jsou kvalitní, zákazníci bohužel poměrně často "přehlíží" naši značku. Na konkrétních ukázkách vám ukážu, jak se pomocí retenčních aktivit snažíme náš brand udělat daleko více atraktivním.

18:10 - 18:40 Coffee break

18:40 - 19:10 Naučte váš věrnostní program vydělávat

Radek Hrachovec - Pricewise

Většina věrnostních programů zákazníkům nic nepřináší a nedokáže je motivovat ke změně chování. Nefunkční programy stojí firmy zbytečné peníze, obtěžují jejich zákazníky a způsobují provozní problémy. Postavit a provozovat úspěšný zákaznický program, který přináší dodatečný zisk není až tak těžké. Ukážu Vám, jak vydělávat na věrnosti Vašich zákazníků a zároveň je učinit šťastnější a věrnější.

19:10 - 19:40 Budování komunity na sociálních sítích - prázdný buzzword nebo reálná příležitost?

Martin Šilar - Influencer.cz

Může být community management jedním z vašich (měřitelných) KPI pro sociální sítě? Jak správně pečovat o zákazníky, fanoušky a vlastně kohokoliv, s kým jako firma přijdete na sociálních sítích do kontaktu? Co je vlastně komunita? A proč si (nejen) já myslím, že velká část marketérů zapomněla, jaký je původní smysl a největší přínos sociálních sítí? To jsou hlavní otázky, na které se pokusím dát jasnou odpověď. A jako pomocníka si přinesu spoustu reálných příkladů z vlastní práce i z komunikace jiných značek, které sledujeme.

19:40 - 20:00 Panelová diskuze

Radek Hrachovec - Pricewise, Ján Kešelák - GLAMI, Matěj Novák - CPEX, Lubomír Prokeš - WittyTrade.cz, Martin Šilar - Influencer.cz

20:00 - 21:00 Networking