

# Customer Experience a zákaznický přístup

---

17. září 2013 / 18:00 / City Green Court Hvězdova 1734/2c, 140 00 Praha 4

---

## Program akce

---

### Hlavní blok

**17:30 - 18:00 Registrace účastníků**

**18:00 - 18:10 Zahájení setkání - úvodní slovo**

Petr Koubský - Deník N

**18:15 - 18:35 Customer Experience in a Hotel**

Monika Hilm - PARKHOTEL Praha

- Pure Essence of Customer Experience.
- Guest experience.
- What kind of guest satisfaction we seek?
- How we get the feedback?
- What we do with it?

Prezentace bude v anlickém jazyce bez tlumočení.

**18:40 - 19:00 Customer Experience jako proces**

Jiřina Krantorádová - Quality Brands, Karel Šlechta - Quality Brands

- Vztah k zákazníkům jako služba zadavateli.
- „Typologie“ zadavatele, aneb jak se liší přístup k zákazníkům v jednotlivých firmách.
- Konkrétní příklady práce se zákazníky.
- Existuje ideální řešení?

**19:05 - 19:25 Transformace firemní kultury na "zákaznickou"**

Martin Bednář - AD FONTE

- Zadání "stakeholderů".
- Vytvoření podmínek pro přijetí.
- Sdílený cíl.
- Možnosti, jakou cestu zvolit.

**19:30 - 20:00 Panelová debata - moderuje Petr Koubský**

Martin Bednář - AD FONTE, Monika Hilm - PARKHOTEL Praha, Petr Koubský - Deník N, Karel Šlechta - Quality Brands

Panelová debata bude v AJ bez tlumočení.

**20:00 - 21:00 Závěrečný networking**

**21:00 Předpokládaný konec setkání**