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 Krontorádová - 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**