Mluvení se zákazníky

27. února 2017 / 18:00 / ČSOB Inspirace Jungmannovo náměstí 767/6, 110 00 Praha 1

Program akce

Hlavní blok

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

18:00 - 18:10 **Zahájení povídání**

Vladimír Rejlek

18:10 - 18:35 **Mluvte se zákazníky v reálném čase**

Jan Kufel - Internet Mall, Karel Videcký - Internet Mall

V Mall.cz aktuálně připravujeme novou strategii pro sociální média. Velký důraz klademe na interaktivní obsah, customer care a inovace napříč kanály. V oblasti zákaznické podpory je dlouhodobou vizí přenést komunikaci se zákazníky do reálného času prostřednictvím moderních chatovacích platforem. Jak na tom v současnosti jsme a co už se nám povedlo vám povíme v naší prezentaci.

18:40 - 19:00 **Jak z community managementu vytěžit i creativu**

Nathalie Chemayelová - 2FRESH

Díky principům human centered designu, který se v 2FRESH ctí, Nathalie vysvětlí, jak se dá v rámci community managementu pracovat s cílovou skupinou, budovat si silnou komunitu kolem značky a i díky tomu tvořit dlouhodobou konzistentní brandovou komunikaci.

19:05 - 19:25 **Posílejte & Doručujte. Společně.**

Marko Baćević - Bringr, Petr Rubáček - Remembership

Bringr nabízí lidem novou cestu doručování zásilek. Bez stresu, nevědomosti, kde a kdo zásilku doručí, v jakém stavu, a hlavně – jestli vůbec. To vše je o zcela nové user experience, která musí být maximálně zaměřena na uživatele a komunitu.

19:30 - 19:50 **Jak vyjít z krize se ctí**

Vilém Rubeš

Možná budete mít štěstí a jako marketingový nebo PR manažer krizovou komunikaci nebudete muset nikdy řešit. Na průšvih si můžete sami naběhnout, stejně tak se ale můžete v krizi ocitnout bez vlastního zavinění. Ve své prezentaci vám ukážu několik příkladů zvládnuté i nezvládnuté krizové komunikace. Přidám i doporučení a tipy, jak čeho se vyvarovat, když už se do podobné situace vaše značka dostane.

19:55 - 20:15 **Jak mluvíte se zákazníky?**

Pavel Píštěk - IPEX a.s.

Kvalita zákaznické linky přímo ovlivňuje Customer experience. Technologie pomáhají zlepšit zkušenosti zákazníků, společnostem umožňují mít komunikaci pod kontrolou. Spojením zákaznické linky s databází zákazníků vám umožní získat potřebné informace už při zazvonění. Chytrou komunikaci oceňují i střední a menší společnosti. Praktické vychytávky a užití u zákazníků si ukážeme v prezentaci.

20:10 - 21:00 **Dotazy & Networking**