

# Zákaznická zkušenost: nový svatý grál pro značky a byznys?

---

22. května 2018 / 9:30 / WorkLounge Praha Diamant Václavské náměstí 3, 110 00 Praha 1 - Nové Město

---

## Program akce

---

### Hlavní blok

**9:30 - 9:40** **Přivítání**

Ján Simkanič - Deník N

Začneme den dobrou snídaní a kávou.

**9:40 - 10:00** **Úvodní pohled do světa zákaznické zkušenosti**

Josef Havelka - Humbug

**10:00 - 11:40** **Josef Havelka vyzpovídá velmi pečlivě své hosty**

Jan Binar - MCCANN PRAGUE, Tomáš Čupr - Rohlik.cz, Josef Havelka - Humbug, Jakub Petřina - Air Bank, Lucie Svobodová - AMBI CZ

**Tematické okruhy:**

1. Co je pro Vás zákaznická zkušenost? Odkud kam až sahá?
2. Máte CX strategii? Definovanou / sepsanou?
3. Jak ji manažujete napříč byznysem? Kdo je zodpovědný? A jakou má opravdu váhu v organizaci?
4. Customer service je generelně drahá záležitost. Máte data o tom, že se to opravdu vyplatí?
5. Kam investovat víc? Do značky či do CX?
6. Jak manažujete CX a firemní kulturu, která je nezbytná ke tvorbě zákaznické zkušenosti?

**11:40 - 12:00** **Networking a závěr akce**