Zákaznická zpětná vazba na internetu

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

Program akce

Hlavní blok

18:05 - 18:10 **úvodní slovo**

Petr Koubský - Deník N

18:15 - 18:25 **Síla zákaznického hodnocení**

Veronika Egerová - Safe Shopping

Na sociálních sítích může vzniknout nekontrolované hodnocení, které může vést k poškozování reputace e-shopu či internetových služeb, pokud zákazník nemá možnost vyjádřit se přímo firmě, se kterou má nějakou negativní zkušenost. Proto je důležité využívat prostředky ke sběru hodnocení, které garantují svou nezávislost, aby lidé věděli, že zde mohou sdělit jakýkoli názor. Zároveň však musí tento sběr být kontrolovatelný, a to v takové míře, aby nedocházelo k uveřejňování komentářů s vulgárním obsahem, se spamem, reklamou a neoprávněným hodnocením.

18:30 - 18:40 **Doporucim.cz - monitoring zakaznické zkušenosti**

Michal Bláha - Michal Bláha

Kdy naposled se Vás majitel restaurace, fitka, autoservisu, banky, obchodu zeptal:
"*Jste s našimi službami spokojeni? Co se Vám líbí a v čem se můžeme zlepšit*"? Už dlouho ne, že?
Na konkrétních číslech a zákaznících ukážu, jak důležité je starat se o zákazníka, a jaké přímé dopady to má na loajalitu, retenci a zisk společnosti.
Přesvědčím vás o důležitosti a snadnosti podchycení zákazníka v reálném světě, offline.
A nezapomenu na důležité heslo: *Customer Service Is The New Marketing*

18:45 - 18:55 **10 tipů jak jednoduše začít se zákaznickou péčí na sociálních sítích a čeho se vyvarovat**

Vít Horký - Brand Embassy, Petra Jelečková - Air Bank

Důležitost odpovídání na nespokojené zákazníky na Facebooku si uvědomuje již většina firem. Jak by ale firma měla provozovat zákaznickou péči na sociálních sítích systematicky? Jak nastavit interní tým pro co nejvyšší efektivitu, jak se připravit na komunikační krizi? Dozvíte se od zakladatele globálního poskytovatele social care platformy Brand Embassy a zástupkyně social media týmu Air Bank.

19:00 - 19:10 **Zákaznická zpětná vazba na české eshopy z pohledu služby Ověřeno zákazníky**

Kamil Demuth - Scuk.cz, Vlastimil Vávrů - Maternia

Ve službě Ověřeno zákazníky je zapojeno více jak 7500 internetových obchodů v České republice, vč. těch největších jako Mall.cz, Kasa.cz, Parfums.cz,.. Jak čeští zákazníci hodnotí služby zapojených obchodů? Na co si nejčastěji stěžují? Jak eshopy reagují na negativní hodnocení? A mnohé další dotazy zodpoví Kamil Demuth z Heureka.cz, která službu Ověřeno zákazníky provozuje. O nabité zkušenosti s využíváním této služby z pohledu eshopu se podělí také Vlastimil Vávrů ze společnosti Maternia, která provozuje eshop VašeČočky.cz, který patří ke špičce ve svém oboru.

19:15 - 19:45 **panelová diskuze**

Michal Bláha - Michal Bláha, Kamil Demuth - Scuk.cz, Veronika Egerová - Safe Shopping, Vít Horký - Brand Embassy, Petra Jelečková - Air Bank, Petr Koubský - Deník N, Vlastimil Vávrů - Maternia

19:45 - 21:30 **networking**

21:30 **předpokládaný konec setkání**