

## **Don Peppers, a CRM atyja Budapesten**

Vállalatának szüksége lenne újragondolnia az ügyfélstratégiáját a fokozódó versenykörnyezetben? Napi szinten felmerülnek vállalatánál a „CRM”, „customer value” és „relationship management” kifejezések?

Ezeket a fogalmakat a közhasználatban Don Peppers terjesztette el, aki a New York Times szerint 50 legrangosabb üzleti gondolkodó között számon tartott CRM guru. Ő a 1:1 marketing megalkotója is, amely egy teljesen új vásárló-orientált stratégiát jelent; a vevőadatbázis és az interaktív kommunikáció használatával személyre szabottan kínálja a vállalat többféle termékét vagy szolgáltatását. Ennek fényében Don Peppers cége, a Peppers & Rogers Group, - amely a világ első számú ügyfélközpontú tanácsadó cége - az ügyfelek személyes igényeire kínál megoldást.

A CRM guru, aki a Rules to Break & Laws to Follow és más nemzetközi sikerkönyvek szerzője is egyben, az IIR Magyarország szervezésében most Budapestre látogat. Egész napos prezentációja segít Önnek abban, hogy újraértelmezze és átgondolja marketing- és ügyfélkapcsolat menedzsment stratégiáját!

Az első napon Don Peppers előadásában a résztvevők megtudhatják, hogyan alkalmazkodhat a stratégia az egyes ügyfélértékekhez, továbbá, hogy a vállalati kultúrának milyen szerepe van a sikeres ügyfélkapcsolatokban. Az előadás során választ kaphatnak arra, hogy mit tehetnek a közösségi médiumok vállalatunkért, és példákon keresztül láthatóvá válik, az egyes social media eszközök miként tudják pozitívan befolyásolni a vállalat életét. Végül a másnapi szemináriumot előre vetítve, a napot egy kerekasztal beszélgetés zárja, amelynek résztvevői: Magyar Marketing Szövetség általános alelnöke, Vodafone Magyarország Zrt. CRM Program Managere, Budapest Bank Nyrt. CRM és Árazási vezetője, a Fővárosi Vízművek Zrt. marketing vezetője és a SAS Magyarország képviselője is. A fő téma a magyar piac és a nemzetközi trendek összehasonlítása lesz.

A második napon, egy szeminárium keretében a résztvevők megtudhatják, mitől lesz páratlan az ügyfélélmény a Vodafone jelenleg is futó CRM projektjének bemutatásával, valamint a hűségprogramok megtervezésének és

kivitelezésének kritikus lépéseit az AXA Csoport esettanulmánya alapján. Utóbbiról Kun Zoltán, ügyfélszolgálati igazgató fog beszélni. Továbbá, Balás Zoltán (Retail Business Development Office) a résztvevőknek a CRM-kontrollingról tart előadást az Intesa Sanpaolo bank képviselőjeként. Az ügyfélkezelés újratervezéséről és az új üzleti kapcsolatok kiépítéséről a social media korában.

Amennyiben a fenti kérdések Önt is foglalkoztatják, jöjjön el 2011. december 1-jén az IIR Magyarország egész napos konferenciájára, és ne mulassza el a december 2-ai szemináriumot sem, amelynek fókusza a hazai gyakorlaton van, lehetőséget adva arra, hogy interaktív jelleggel tanuljanak a résztvevők a CRM nagyvállalati tapasztalataiból a social media által átítatott üzleti környezetben!

És ha még ez sem lenne elég, ne feledje, mindezek mellett a konferencián a résztvevők között értékes ajándékok kerülnek kisorsolásra!

Ha kíváncsi a részletekre, bővebb információkat a rendezvényről és regisztrációról az IIR Magyarország honlapján: [www.iir-hungary.hu](http://www.iir-hungary.hu) talál!

(x)