

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

2017

FÓKUSZBAN

- **Körkép** az ügyfélszolgálatok fejlődéséről
- **Digitalizáció** a közműszektorban
- **A jövő** ügyfélszolgálat: a **chatbotok**, és más **automaták**
- **Ügyfélélmény** az elégedettség tükrében
- Automatizáció – **új utak a Magyar Postánál**
- Az **ügyfélkapcsolatok evolúciója**
- **Folyamatok kialakítása**, mint a siker kulcs-tényezői
- **Ember és robot** – együtt az ügyfélélményért
- **Gamification** – munkahelyi motiváció játékos eszközökkel
- **Motiváció** az ügyfélszolgálaton (Különb. tűzbe jövünk!)
- **Úrutazás** az ügyfélszolgálaton (**játékosított folyamatok**)
- **Burnout helyett** szervezeti menedzselés és elismerés
- **Nemzetközi outsourcing** tapasztalatai
- Az **állami szektor** sikerei az ügyfélszolgálatban
- Ügyfélszolgálat – **branding, employer engagement**



A JÖVŐ ÜGYFÉLÉLMÉNYE: EMBEREK ÉS ROBOTOK KOLLABORÁCIÓJA

8²⁰ Regisztráció

8⁵⁰ Megnyitó



A nap elnöke: **Gáll Tamás**, Ügyvezető partner, Centaer Consulting



9⁰⁰ Körkép az ügyfél-szolgálatok fejlődéséről

- Ügyfélkapcsolati ügyféligények, elvárások – régen és ma
- Technológiai evolúció – ügyfélszolgálat régen és ma
- Ügyfélkiszolgálás helyett önkiszolgálás?
- Mi várható a jövőt nézve? Alapjaiban rengeti majd meg az ügyfélszolgálatokat a robottechnológia vívmányai?
- Ügyfélkapcsolati szakmaiság a minőségi ügyfélkapcsolatok érdekében

Előadó: **Katona Erzsébet**, Ügyfélkapcsolati szakértő, Ügyvezető, ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.



9³⁰ Digitalizáció a közműszektorban

- Merre fejlődik a hazai közműszolgáltatás?
- Milyen változások előtt áll a közműszektor? Mik a más iparágakban történő változások implikációi erre a szektorra?
- Hogyan fejlesztjük az ügyfélményt?
- Hogyan optimalizáljuk az ügyfélinterakciókat?
- Milyen akadályok és lehetőségek állnak a digitális folyamatok előtt?

Előadó: **Koncz Péter**, Vezérigazgató-helyettes, Működésfejlesztési igazgató, FŐGÁZ Zrt.



10⁰⁰ Kávészünet

10³⁰ A jövő ügyfélszolgálata: a chatbotok, és más automaták

- Egy új korszak küszöbén
- Automata e-mailek kezelő rendszer tapasztalatai
- Automata minőség-ellenőrzés tapasztalatai
- Mit bízhatunk a chatbotokra? – demók, és lehetőségek
- Tényleges üzleti haszon és eredmény
- Pro és kontra – hatékony, gyors és könnyedséget okoz vs. elveszi a humán erőforrás munkáját

Előadó: **Körmendi György**, Ügyvezető, Clementine



11⁰⁰ Ügyfélmény az elégedettség tükrében

KAPCSOLATI ALAPÚ ÜGYFÉLKISZÁLLÁS RENDSZERSZEMLELETTTEL:

- Érzelmes ügyfélkapcsolatok
- Technikai támogatás az ügyfélmény növelése érdekében
- Az elégedetlen ügyfél és az ügyintéző pszichés kölcsönhatásai
- Employee branding az ügyfélkiszolgálásban
- Ügyfélkezelés – ügyintézői képességek-készségek fejlesztése – az elégedettség növelése érdekében
- Helyzetkezelés (nemcsak robotoknak) az ügyfélszolgálatokon

Előadó: **Katona Erzsébet**, Ügyfélkapcsolati szakértő,

Ügyvezető, ALITERA Ügyfélkapcsolati Kft.



11⁵⁰ Automatizáció – új utak a Magyar Postánál

- Mobilapp
- Ügyfélértesítési Rendszer
- Levél, Csomag, Email
- Chatbot lehetőségek
- Tematika egyeztetés alatt



Előadó: **Fellegi Máté**, Ügyfélszolgálati Igazgató, Magyar Posta Zrt.

12²⁰ Ebédszünet

13²⁰ Az ügyfélkapcsolatok evolúciója

- Hol helyezkedik el az ügyfélszolgálat a vállalati értékteremtésben?
- Mitől érzi magas vagy gyenge minőségűnek a szolgáltatást az ügyfél?
- Hogyan lesz stratégiai cél az ügyfél elégedettsége?
- Automatizáció, robotizáció, chatbot, kognitív képességek, öntanuló rendszerek? Lehetséges, szükséges? Divat vagy valóban ezt jelenti a jövő ügyfélszolgálatára?
- Ügyfélszolgálat, mint új marketing pillér
- Vállalti stratégiához optimalizált ügyfélszolgálati szervezet kialakításának gyakorlati lépései
- Egy jó ügyfélszolgálat sikerkritériumai
- A jövő ügyfélszolgálatára: kollaboráció, innováció, információ, motiváció, élmény!

Előadó: **Szabó Tímea**, Ügyfélszolgálati szakértő, Ügyvezető partner, Centaer Consulting



14⁰⁰ Kávészünet

14³⁰ Folyamatok kialakítása, mint a siker kulcstényezői

- Mikor érkezik el az a pillanat, amikor már feltétlenül szükség van ügyfélszolgálatra?
- Folyamatok kialakítása (hogyan épül fel 0-ról egy ügyfélszolgálati csoport)
- Vásárlói panaszok kezelése, nyomon követése
- Ügyfélszolgálatos kollégák fejlesztése, lelki támogatása
- Feedback management – visszajelzést az ügyfélnek, visszajelzést a dolgozóknak!

Előadó: **Sliva Gabriella**, PR és ügyfélszolgálati csoportvezető, dm Kft.



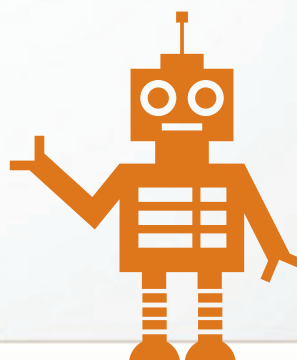
15³⁰ Ember és robot – együtt az ügyfélélményért

KEREKASZTAL BESZÉLGETÉS

A jövőkép, ami az ügyfélszolgálatok előtt áll a következő: robottechnológia és automatizáció. Mi a megoldás arra, hogy win-win szituáció legyen az együttműködés vége? Mit tehet az ember közösen a robotokkal az ügyfélélmény biztosítása érdekében? Együtt az ügyfélért!

Résztevők: **a nap előadói**

16³⁰ Az első nap vége



1.nap június 27. kedd

AZ EMBER, MINT AZ ÜGYFÉLÉLMÉNY KULCSA

8²⁰ Regisztráció

8⁵⁰ Megnyitó

A nap elnöke: **Szabó Tímea**, Ügyfélszolgálati szakértő,

Ügyvezető partner, Centaer Consulting



9⁰⁰ Gamification – munkahelyi motiváció játékos eszközökkel

- Gamification az üzleti életben: Honnan, hova?
- Motiváció, munka, és tanulás
- A játékosítás különböző szintjei
- Belső és külső motiváció - mit mondanak a játékokkal kapcsolatos kutatások?
- Jó gyakorlatok hazai és külföldi piacról

Előadó: **Damsa Andrei**, Szakmai vezető,

JátékosLét Kutatóközpont



9⁵⁰ Kávészünet

10²⁰ Motiváció az ügyfélszolgálaton (Különböző tűzbe jövünk!)

- A pénz tündöklése és bukása
- Mitől szeretjük a munkánkat?
- Üdv X, Hello Y, Hi Z!
- Ügyfélszolgálati példatár

Előadó: **Báthori László**, Igazgató, Lakossági

és Kisvállalati divízió – multichannel / Call center,

UniCredit Bank



11¹⁰ Úrutazás az ügyfélszolgálaton (játékosított folyamatok)

- Mikor érdemes alkalmazni a játékosítást?
- Megéri játékosítani? A játékosítás üzleti oldala!
- Esettanulmány: mi lett jobb azáltal, hogy a gamificationt alkalmazta a cég? Lett belőle kézzel fogható üzleti haszon?
- Lehetne a folyamatos monitoring elviselhetőbb, kevésbé stresszes, akár játékos? Milyen hatással van a folyamatos ellenőrzés az ügyfélszolgálatosokra?
- Narrative Workplace – a megtartás eszköze (nem csak az Y és Z generáció esetében)
- Alkalmazzuk már a toborzás és kiválasztás során is! De hogyan?

Előadó: **Gáll Tamás**, Ügyvezető partner,

Centaer Consulting



12⁰⁰ Ebédészünet

13⁰⁰ Burnout helyett szervezeti menedzselés és elismerés

- Hogyan kezeljük a kiégést az ügyfélszolgálati dolgozóknál?
- Prevenció: Milyen előjelei vannak a kiégésnek? Hogyan lehet időben észrevenni, és orvosolni ezt a jelenséget?
- A kiégés mérhető kárt okoz.
- A kiégés szakaszai – meddig fordítható vissza a folyamat?
- A kiégés kezelésének és megelőzésének szervezeti szintű kezelése.
- Mit tehet a dolgozó a kiégés elkerülésére?
- Kiégés nőknél és férfiaknál, fiataloknál és tapasztaltabbaknál.
- Mennyire veszik komolyan az ügyfélszolgálatosok szerepét/jelentőségét? Milyen mértékű elismerésben részesülnek?

Előadó: **Dr. Plette Richárd**, Pszichológus,

Országos Közegészségügyi Intézet Munkahigiénés-

és Foglalkozás-Egészségügyi Igazgatóság



13⁵⁰ Nemzetközi outsourcing tapasztalatai

Előadó: **Tiba Gábor**, Ügyfélszolgálati igazgató, Wizz Air

Yasser Ramirez, Head of Service

Delivery & Project, SixtyK

Tematika egyeztetés alatt



14⁴⁰ Kávészünet

15¹⁰ Az állami szektor sikerei az ügyfélszolgálatban

- Állami vállalatként miért felelős a Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt.?
- Hogyan változott meg a NÚSZ Zrt. ügyfélkapcsolati tevékenysége az elmúlt években?
- Miben mások a NÚSZ Zrt. ügyfelei és hogyan lehet ezt kezelni?



2.nap június 28. szerda

SZPONSZORÁCIÓ ÉS KIÁLLÍTÁS: Hemedér Adrienn, Sales manager

+36 1 459 7325 +36 70 703 5274

adrienn.hemedér@iir-hungary.hu





- Állami vállalatként egyedülinek lenni - kiválóság az ügyfélszolgálatban: módszertan, felkészülés és eredmények
- Felkészülés a kihívásokra - jövőbeni fejlesztési lehetőségek

Előadó: **Kibédi-Varga Lajos**, Szolgáltatási igazgató, NÚSZ Zrt.



16⁰⁰ Ügyfélszolgálat – branding, employer engagement

- Milyen kihívásokkal kell megküzdenie az ügyfélszolgálatot vezető személynek és az ügyfélszolgálati csapatnak?
- Mennyire hiteles a vállalati employer branding az ügyfélszolgálaton?
- Az ügyfélszolgálat, mint a tanuló szervezet lelke
- Mi a közös az ügyfélszolgálatban és a HR-ben?

Előadó: **Szeleczy Noémi**, HR Igazgató,

Libri Bookline Zrt.



16⁴⁰ Képzéssel az ügyfélszolgálatosokért

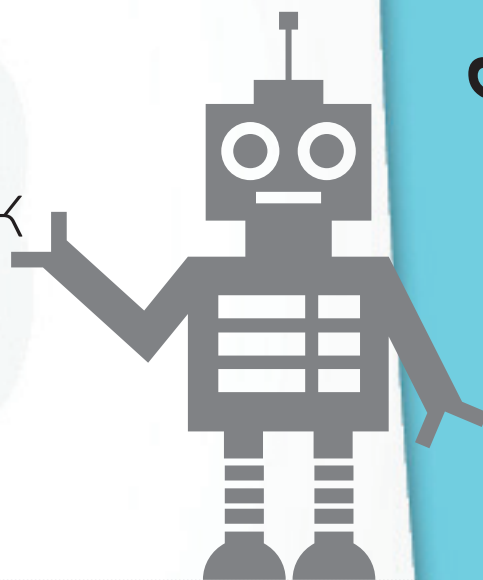
KEREKASZTAL BESZÉLGETÉS

- Hatalmas elvárásokkal érkező jelöltek - nulla gyakorlati tapasztalat
- Van diploma, van nyelvvizsga, de nincs gyakorlati tapasztalat – megfelelő megoldás lehetne a cégen belüli képzés biztosítása?
- Ügyfélszolgálati szakirodalom – miért nincs elméleti tananyag?
- Milyen képzésre lenne szükség?
- Milyen képességeket kellene, hogy fejlesszen ez a tréning?

Résztevők: **a nap előadói**

17³⁰ A konferencia vége

Együttműködő partnerünk

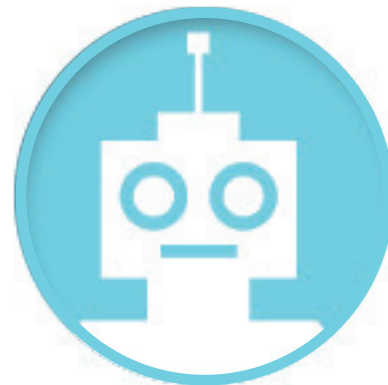


A rendezvény szólni kíván

- ✓ **ÜGYFÉLSZOLGÁLATI** VEZETŐKHÖZ/IGAZGATÓKHOZ
- ✓ **ÜGYFÉLKAPCSOLATI** VEZETŐKHÖZ, MENEDZSEREKHEZ
- ✓ **FRONT OFFICE/BACK OFFICE** VEZETŐKHÖZ
- ✓ **CALL CENTER/CONTACT CENTER** VEZETŐKHÖZ
- ✓ **CRM** VEZETŐKHÖZ, SZAKÉRTŐKHÖZ
- ✓ **SSC** VEZETŐKHÖZ
- ✓ **HR** IGAZGATÓKHOZ, SZAKEMBEREKHEZ

Rendezvényünkön szívesen látjuk az ügyfélszolgálat, valamint az ügyfélkapcsolattal foglalkozó szakemberek munkáját **támogató tanácsadó, informatikai tanácsadó vállalatok képviselőit** is.

2.nap június 28. szerda



Ügyfélszolgálat 2017 Budapest, június 27-28.

CK7001

1. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

A RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ SZEMÉLY

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

HELYETTESÍTŐ SZEMÉLY³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Aláírás² _____

2. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

3. RÉSZTVEŐ

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

SZÁMLÁZÁSI CÍM

Cégnév _____
 Irányítószám _____ Helység _____
 Utca/Postafiók _____

RÉSZVÉTELI DÍJ	2017. JÚNIUS 13-IG	KEDVEZMÉNY	2017. JÚNIUS 14-TŐL
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT 2017	219.000,-	30.000,-	249.000,-

Áraink nem tartalmazzák az áfát. | A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák. | A részvételi díj tartalmazza az étkezés költségét, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül. | A rendezvényen kép- és hangfelvétel készíthető.

CSOPORTOS KEDVEZMÉNY

  Két fő jelentkezése esetén a 2. személy **10%** kedvezményt kap.   Amennyiben három fő regisztrál, a 2. személy 10%, a 3. személy pedig **20%** kedvezményt kap.     **4 főtől kérje egyedi ajánlatunkat!** +36 1 459 7334

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után visszaigazolást és a költségviselő számlázási címére kiállított előlegbekérőt küldünk. Kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhöz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezik. Ha az utalás a rendezvény kezdete előtt 2 munkanapon belül történik meg, kérjük, hogy azt a bankkivonat másolatával igazolni szíveskedjen a rendezvény helyszínén a regisztráláskor. Fizetési késedelem esetén a költségviselő késedelmi pótlék fizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+ÁFA/fő, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+ÁFA/fő adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfélszolgálatunk (+36 1 459 7300) készséggel áll rendelkezésére illetve a www.iir-hungary.hu honlapunkon tovább tájékozódhat.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat	Takács Tünde	+36 1 459 7300
Koncepció	Lovasi Enikő	+36 70 314 2941
Marketing	Mile Mónika	+36 1 459 7334
Szponzoráció	Hemedri Adrienn	+36 70 703 5274

1 E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.
 2 A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
 3 Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.