

Client Retention Trends



WARSZTAT

29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Klient chce więcej, taniej, szybciej, łatwiej i przyjemniej... Ciężko nad nim pracujesz, a on odchodzi do konkurencji! Retencja okazuje się trudnym sportem wyczynowym a rynek dynamicznie się zmienia i gęstnieje z każdym rokiem. Co decyduje obecnie o tym, że ktoś nie będzie już naszym klientem i jaki możemy mieć na to wpływ? Czy na decyzję klientów wpływa wyłącznie atrakcyjna oferta, czy przewagę ma może jakość obsługi? **Czy mechanizmy stosowane w retencji dzisiaj, będą aktualne jutro?** I w końcu, czy naprawdę znasz swoich klientów, ich wartość i czy o każdego jest sens walczyć?

Zobacz jak radzą sobie z tym inni i zapoznaj się z najnowszymi analizami, metodami i trendami. Zdobądź wiedzę i umiejętności, które pozwolą Ci zostać marką premium wśród klientów!

Weź udział w warsztacie i chwyć nowe narzędzia!



Kto weźmie udział:

Osoby odpowiedzialne za utrzymanie klienta w firmach

Dyrektorzy, kierownicy customer experience

Dyrektorzy, kierownicy programów lojalnościowych

Specjaliści odpowiedzialni za budowanie relacji z klientami

Dyrektorzy, kierownicy marketingu

Product i customer managerowie



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 29 stycznia

CASE STUDY DAY.

RETENCJA POD LUPĄ DOŚWIADCZONYCH
PRAKTYKÓW RÓŻNYCH BRANŻ.

08:30 Rejestracja uczestników i poranna kawa

09:00 Co mówią o Tobie klienci i jak czerpać korzyści z tych informacji, czyli:

- jak słuchać klientów...
- ... aby zidentyfikować trudne momenty w relacji klienta z firmą...
- ... i zapobiec ich odejściu.

Piotr Gajnodzinow, Dyrektor of Departament Voice of the Customer, Euro Bank

09:50 Player Labs – krótki przewodnik o pożytecznej fantazji w biznesie – jak marzenia użytkowników rewolucjonizują świat

- Jak dotrzeć do fantazji użytkowników i zmieniać produkt oraz świat na lepsze
- Ciemne moce i jasne moce, jak korzystać z frustracji i negatywnych opinii
- Jak wyobraźnia wpływa na wyniki: konwersja, zaangażowanie, lojalność, retencja

Katarzyna Anosowicz, Head of Customer Experience, TVN Digital

10:40 Przerwa na kawę



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 29 stycznia ciąg dalszy

CASE STUDY DAY.

11:00 Pozytywny sentyment jako kluczowy aspekt utrzymania klienta

- Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta w zdalnych kanałach kontaktu
- Stosowanie proaktywnej komunikacji w cyklu życia klienta
- Wykorzystanie Big Data do wyprzedzania potrzeb klienta
- Budowanie długofalowych relacji przez dopasowany do klienta sposób komunikacji

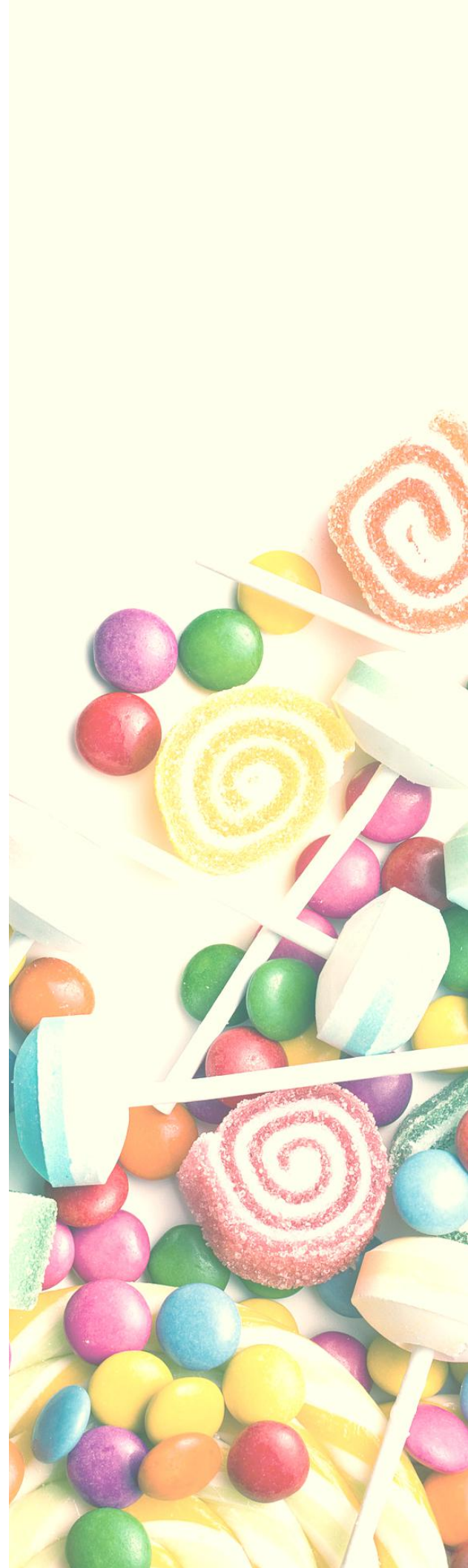
Łukasz Czekajewski, Menedżer Wydziału Zarządzania Sprzedażą w Kanałach Zdalnych, mBank

11:50 Retencja klientów – dlaczego tak często stoi na ruchomych piaskach

- Co ma wspólnego randkowanie z budowaniem lojalności
- Kiedy zaczyna się budowanie lojalności klienta
- Dlaczego i dokąd odchodzą nasi klienci
- Kiedy rozpocząć walkę o klienta
- Akcja reanimacja – jakie działania stosować

Joanna Wazowicz, Sales Manager, Apexnet

12:40 Lunch



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 29 stycznia ciąg dalszy

CASE STUDY DAY.

13:40 Zadbaj o aktywnych! Nowoczesny model marketingowy a utrzymanie klienta

- Dobre języki ludzkie, czyli dlaczego warto zacząć każdy projekt od CZŁOWIEKA
- Jak patrzymy w przyszłość, jak tworzymy innowacyjną funkcjonalność? HR Flyers – program dla klientów
- Szybcy i bezbłędni – obsługa klienta i sprzedaż jako dream team Pracuj.pl
- Co wiemy o klientach – wiedza nietajemna
- Może efekt WOW do tego!? Czemu nie...

Katarzyna Matusiak, Senior Customer Experience Specialist, Grupa Pracuj.pl

14:30 Miary w retencji klienta – co i jak warto mierzyć

- Agregacja niezbędnych danych i efektywne ich wykorzystanie
- Obserwacja wszystkich najważniejszych zjawisk mających znaczenie dla retencji
- Strategie i taktyki retencyjne

Rafał Jarosz, doświadczony menadżer, trener i konsultant - praktyk, Customer-Heroes.com

15:20 Przerwa na kawę



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 29 stycznia ciąg dalszy

CASE STUDY DAY.

15:30 Bilans zysków i strat w Customer Retention

- Cykl życia klienta a jego wartość
- Obserwacja wartości klienta i sposoby jej wyliczania
- Czy o wszystkich klientów opłaca się walczyć?
- Praca nad zwiększeniem wartości klienta

Rafał Jarosz, doświadczony menadżer, trener i konsultant - praktyk, Customer-Heroes.com

16:20 Zakończenie pierwszego dnia warsztatów



Program 30 stycznia

WORKSHOP DAY.

4 ANGAŻUJĄCE, PRAKTYCZNE WARSZTATY W OPARCIU O DOŚWIADCZENIA MISTRZÓW UTRZYMYWANIA KLIENTA.

08:30 Rejestracja uczestników i poranna kawa

09:00 WARSZTAT Znaczenie Customer Experience w utrzymaniu klienta

- Wyniki i wnioski dla retencji z międzynarodowego badania Customer Experience Develor



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 30 stycznia ciąg dalszy

WORKSHOP DAY.

- Inspirujące przykłady ze świata
- Dyskusja moderowana w podgrupach – zaprosimy do podzielenia się swoimi doświadczeniami i opiniami na temat wpływu CX na utrzymanie klienta

Bartek Wrzosek, Managing Director, DEVELOR Polska

10:30 Przerwa na kawę

10:45 WARSZTAT Momenty Prawdy – klucz do zapobiegania odejściom klientów

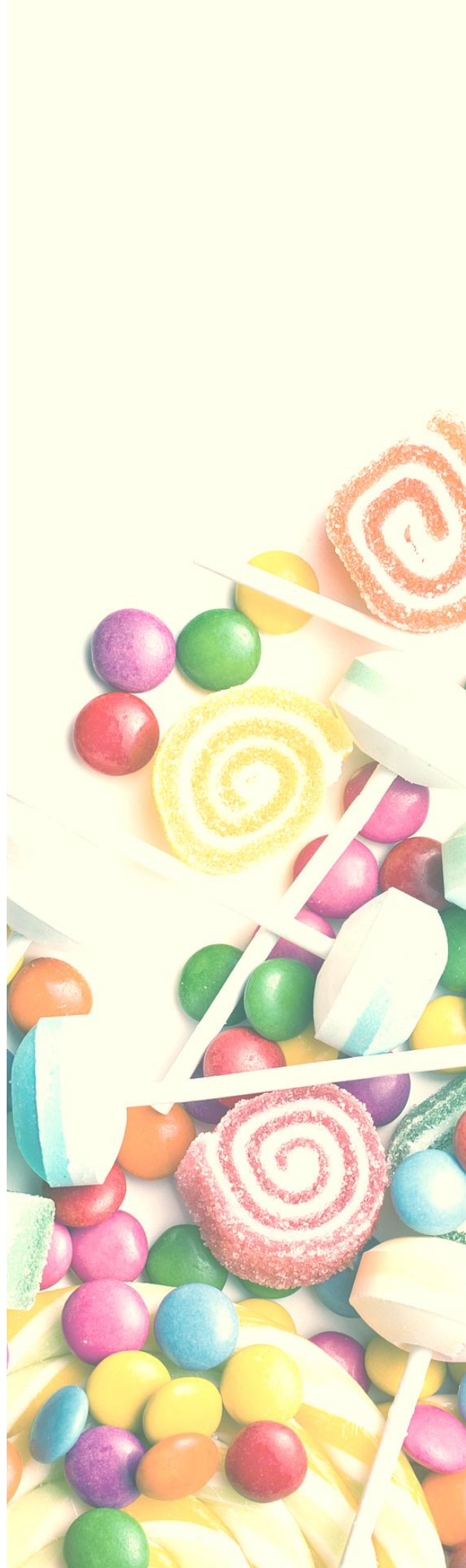
- Teoria Momentów Prawdy w oparciu o przykłady filmowe
- Praca grupowa nad wybranymi momentami prawdy w wybranych branżach
- Podsumowanie zabawnym quizem o CX na smartfony

Bartek Wrzosek, Managing Director, DEVELOR Polska

12:15 Lunch

13:15 WARSZTAT. Trochę opowiemy: „Utrzymanie klienta w praktyce, dziś i jutro”

- Jak zmienia się świat i od czego zależą nasze zachowania i decyzje zakupowe – pokolenie Baby Boomers, X, Y, Z i ALPHA
- Oczekiwania klienta przyszłości i czy widać już je u obecnych klientów



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

Program 30 stycznia ciąg dalszy

WORKSHOP DAY.

- Utrzymanie klienta zaczyna się podczas rozmowy sprzedażowej... – utrzymanie klienta czy dbałość o doświadczenia i relacje z klientem w każdym punkcie styku? – czyli dlaczego lepiej zapobiegać niż leczyć

Marta Łukawska-Daruk, Customer Experience Expert, Partner, CustomerMatters

14:45 Przerwa na kawę

15:00 WARSZTAT. Wspólnie popracujemy:

„Utrzymanie klienta – dostosowanie organizacji”

- „Podzielony klient” – „gdzie” klient załatwia swoje sprawy w strukturze organizacyjnej firmy
- Potrzeby klienta jutra (a może i już dzisiejszego)
- „Utrzymujecie mnie każdego dnia” – Zespół utrzymania klienta 2020+

Marta Łukawska-Daruk, Customer Experience Expert, Partner, CustomerMatters

16:30 Zakończenie warsztatów i wręczenie certyfikatów



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

PRELEGENCI

Piotr Gajnodzinow, Dyrektor of Department Voice of the Customer, Euro Bank

Od ponad 13 lat związany z obszarem pogłębiania wiedzy o Kliencie i wykorzystywania jej w praktyce. Odpowiedzialny za działy badawcze w Getin Banku oraz Eurobanku. Obecnie Dyrektor Departamentu Voice of Customer w Eurobanku. Odpowiedzialny za strategię Customer Experience w organizacji. Promotor angażowania biznesu w analizę potrzeb klienta, polegające na wchodzenie w 'jego buty' oraz service design thinking. Fan wykorzystywania niestandardowych rozwiązań w przekazywaniu wiedzy o kliencie. Certyfikowany Net Promoter Associate (Satmetrix). Absolwent Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Prywatnie pilot wycieczek, entuzjasta Ameryki Południowej, wielbiciel skandynawskich kryminałów.



Katarzyna Anosowicz, Head of Customer Experience, TVN Digital

Strateg lojalnościowy, projektant Customer Experience z 12letnim doświadczeniem w branży marketingu relacji. Projektowała programy lojalnościowe i strategię komunikacji m.in. dla Toyota, Polkomtel, Cyfrowy Polsat, 5.10.15, zarządzała dostarczaniem strategii lojalnościowych dla dziesiątek małych i średnich przedsiębiorstw. Obecnie dba o doświadczenia klientów i orientację klientocentryczną w TVN Digital. Fanka Creative Business, zawsze na tropie poszukiwania i projektowania nowych propozycji wartości dla użytkowników i źródeł monetyzacji dla biznesu. Energię do pracy czerpie z własnych doświadczeń: studiów psychologii klinicznej i service design, zainteresowań teatrem postdramatycznym, sztukami performatywnymi, antropologią kulturową, psychoterapią systemową, oraz świetnych spotkań z ludźmi - na miejscu i w czasie dalekich podróży.



Łukasz Czekajewski, Menedżer Wydziału Zarządzania Sprzedażą w Kanalach Zdalnych, mBank

Z mBankiem związany od 8 lat, obecnie odpowiada za zarządzanie obszarem sprzedaży i budowania strategii biznesowej zdalnych kanałów kontaktu. Prowadzi również zespół, odpowiedzialny za wdrażanie i kształtowanie strategii omnichannel. Posiada doświadczenie w zakresie budowania strategii sprzedaży, obsługi klienta i tworzenia customer experience. Prowadził projekty poprawy doświadczenia klienta i uczestniczył we wdrażaniu i adaptacji systemów CRM i RTM. Laureat tegorocznej edycji międzynarodowego konkursu Contact Center World. Z wykształcenia Matematyk, absolwent Politechniki Łódzkiej.



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

PRELEGENCI

Joanna Wazowicz, Sales Manager, Apexnet

Ponad 15 lat pracy na stanowiskach menedżerskich w obszarze zarządzania obszarem sprzedaży i obsługi klienta b2b i b2c. Posiada doświadczenie w zarządzaniu zespołami sprzedaży pośredniej, bezpośredniej i call center oraz zespołami obsługi i utrzymania klienta w firmach polskich i międzynarodowych takich jak: Raiffeisen Bank Polska S.A., Tele2 Polska Sp. z o.o., Exatel S.A., NOM Sp. z o.o., GLS Poland Sp. z o.o., eService S.A. Posiada ponad 7 lat doświadczenia w pracy projektowej jako konsultant biznesowy i interim manager. Specjalizuje się w rozwoju sił sprzedażowych na poziomie strategicznym i operacyjnym. Od 2014 roku pełni funkcję Interim Sales Managera w firmie Apexnet Sp. z o.o. Członek Stowarzyszenia Interim Managers, dodatkowo współpracuje na stałe jako trener sprzedaży/mówca motywacyjny z organizacją Sales Angels zrzeszającą przedstawicieli handlowych.



Katarzyna Matusiak, Senior Customer Experience Specialist, Grupa Pracuj.pl

Entuzjastka design thinking i digital marketingu. W codziennej pracy łączy świat produktów i satysfakcji klientów, przekuwając komunikację marketingową w unikalne i wartościowe doświadczenia klientów. Obecnie odpowiada za budowanie wartości marki wśród klientów, wsparcie sprzedaży, utrzymanie klientów i dostarczanie im satysfakcji na każdym etapie współpracy z Pracuj.pl. W Grupie Pracuj od 2011 roku.



Bartek Wrzosek, Managing Director, DEVELOR Polska

Posiada ponad 17 lat praktyki na rynku szkoleniowo-doradczym i bogate doświadczenie w obszarze tworzenia i realizacji kompleksowych programów rozwojowych dla kadry menedżerskiej oraz sił sprzedaży. Ma na koncie kilkadziesiąt dużych projektów szkoleniowo-doradczych zarówno lokalnych jak i międzynarodowych jako Lider Projektu, a także kilkaset dni szkoleniowych jako trener. Swoją wiedzą chętnie dzieli się, prowadząc szkolenia train the trainer oraz regularnie występując na konferencjach branżowych. Jego specjalnością są programy rozwoju kadry menedżerskiej i projekty ukierunkowane na poprawę Customer Experience lub wartości dla Klienta. Realizując szkolenia, Bartek wykorzystuje liczne przykłady ze swego doświadczenia jako Dyrektor Zarządzający oraz Dyrektor Sprzedaży dla lepszego zrozumienia tematyki przez uczestników. Jako że jest wielkim fanem gier – na jego szkoleniach nie brakuje elementów grywalizacji i nauki przez doświadczenie. Swoim Klientom oferuje praktyczną wiedzę, gwarancję mierzalnych rezultatów prowadzonych działań oraz szczyptę dobrego humoru w relacjach biznesowych.



Client Retention Trends

WARSZTAT 29-30 STYCZNIA 2018, WARSZAWA

PRELEGENCI

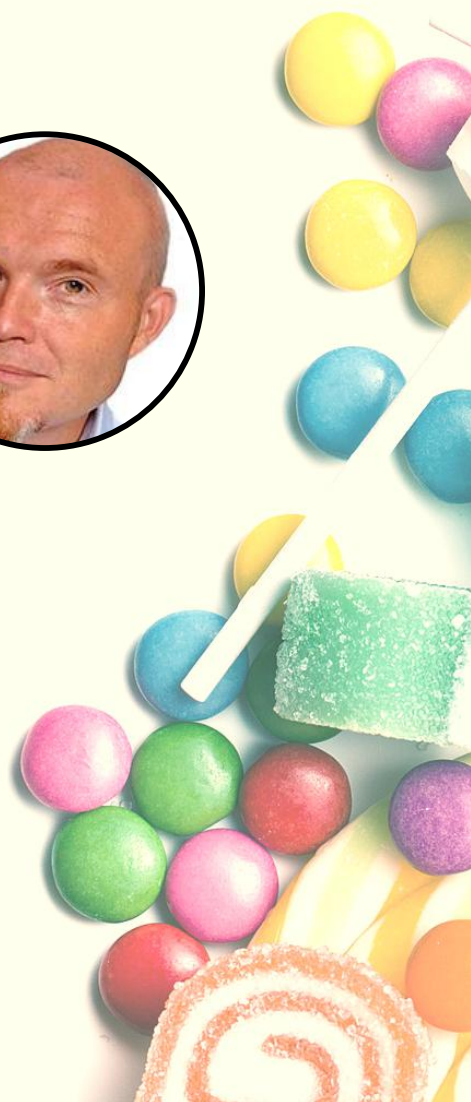
Marta Łukawska-Daruk, Customer Experience Expert, Partner, CustomerMatters

Ekspert customer experience. Członek Customer Experience Professionals Association (CXPA). Założyciel CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnego diagnozowania Podróży Klienta (Customer Journey). Promotor „burzenia silosów funkcyjnych” w organizacjach i angażowania wszystkich funkcji do tworzenia wartości dla Klienta. Lubi dzielić się wiedzą podczas szkoleń i prelekcji, w szczególności uczyć „myślenia Klientem” i „dlaczego Klientem jest każdy interesariusz marki”. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu Customer Experience w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej czy handlu detalicznego. Wcześniej związana z telekomunikacją i bankowością (1999-2012). Ukończyła wydział Marketingu i Zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Od 2012 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń. Prywatnie mama dwóch córek, fan dobrych kryminałów, fotografii amatorskiej, Nepalu i Himalajów.



Rafał Jarosz, doświadczony menadżer, trener i konsultant - praktyk, Customer-Heroes.com

Od 16 lat wdraża zmiany i rozwiązania doskonalące współpracę na linii klient-firma. Współzałożyciel Customer-Heroes.com oraz profesjonalny wtykacz nosa. Prelegent i prowadzący podczas ponad 30 konferencji. Wyróżniony tytułem „Individual Industry Champion” w 2013, 2015 i 2016 przez portal ContactCenterWorld.com, zagościł również w zestawieniu „25 najważniejszych osób w branży Customer Care w Polsce 2016” oraz „25 najważniejszych osób w branży call center w Polsce – edycja 2017 opublikowanym przez CCNews.pl. Ma za sobą projekty w 40 organizacjach o zasięgu lokalnym i globalnym, obecnie uwikłany w działania na 4 kontynentach w ekosystemie globalnych start-up’ów. Na co dzień gawędziarz i dociekacz napędzany muzyką, czarem partnerki oraz energią swych latorośli.



Formularz zgłoszeniowy: Client Retention Trends, 29-30 stycznia 2018, Warszawa

Koszt udziału: Zgłoszenie do 29 grudnia 2017: 1595 zł +23% VAT || Zgłoszenie po 29 grudnia 2017: 1995 zł + 23% VAT

Prosimy wypełnić drukowanym pismem i wysłać faksem: +48 22 100 41 31 lub skan mailem na adres: zgloszenie@reconferences.pl**Dane uczestników****Uczestnik 1**

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Uczestnik 2

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Osoba zgłaszająca

Imię i nazwisko:

Departament:

Stanowisko:

Numer telefonu:

Adres e-mail:

Dane firmy

Nazwa firmy:

Adres firmy:

Numer telefonu:

Numer faxu:

Adres e-mail:

Dane do faktury

Nazwa firmy:

Adres firmy:

Adres e-mail:

NIP:

UWAGI:

1. Koszt uczestnictwa jednej osoby : 1595 PLN netto (do 29.12.2017); 1995 PLN netto (po 29.12.2017) 2. Cena obejmuje udział w wydarzeniu, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch. Cena nie obejmuje noclegu, parkingu. 3. Przesłanie wypełnionego i podpisanego formularza faksem lub drogą elektroniczną do RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j., stanowi zawarcie umowy pomiędzy stronami. 4. Po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego zostanie wystawiona i wysłana faktura pro forma. 5. Wpłata na podstawie faktury pro-forma powinna być dokonana w terminie 14 dni od dokonania zgłoszenia, jednak nie później niż przed rozpoczęciem wydarzenia. 6. Wpłaty należy dokonać na konto: RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j., ul. Pabla Nerudy 5 lok. 71, 01-926 Warszawa, mBank, PL 97 1140 2004 0000 3002 7681 1882 7. Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora (liczy się data otrzymania rezygnacji przez organizatora) lub telefonicznie – uczestnik otrzymuje potwierdzenie mailowe, które stanowi podstawę rezygnacji. W przypadku rezygnacji na minimum 14 dni przed rozpoczęciem wydarzenia nie obciążymy Państwa opłatą za udział (jeśli dokonana została opłata za wydarzenie, opłata zostanie zwrócona w ciągu 7 dni na ten sam rachunek bankowy, z którego dokonana została opłata). W przypadku rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem wydarzenia pobierane jest 100% opłaty za udział. 8. Brak udziału w wydarzeniu bez dokonania rezygnacji zgodnie z punktem 7 niniejszego regulaminu skutkuje obciążeniem pełnymi kosztami udziału. Brak wpłaty za udział w wydarzeniu nie jest równoznaczny z rezygnacją z udziału. 9. Można dokonać zmiany osoby biorącej udział w wydarzeniu w ramach tej samej organizacji. Zmiana taka musi być potwierdzona przez organizatora. 10. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania wydarzenia. 11. W przypadku odwołania wydarzenia organizator zwróci uczestnikom wpłacone kwoty w terminie nie późniejszym niż 7 dni od dnia odwołania wydarzenia. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zwrot kosztów przejazdu, noclegu etc. 12. Wszystkie treści zawarte w programie i opisie wydarzenia są własnością RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. oraz podmiotów współpracujących. Zabronione jest wykorzystywanie, odtwarzanie, publikowanie, rozpowszechnianie lub inne wykorzystywanie bez pisemnej zgody RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j.

ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH (prosimy zaznaczyć)

Potwierdzam, iż zapoznałem się z warunkami uczestnictwa i zobowiązuję się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszego zgłoszenia. Potwierdzam, iż przejmuję zobowiązanie wobec RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. wynikające z niniejszego zgłoszenia, gdy wskazany przeze mnie płatnik nie ureguluje należności. **(pole obowiązkowe)**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach informacyjnych dotyczących działalności prowadzonej przez RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. Zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. (Dz. Ust. 144 poz. 1204) o świadczeniu usług drogą elektroniczną wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o wydarzeniach oraz materiałów konferencyjnych dotyczących RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. **(pole obowiązkowe)**

Zgodnie z §3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r. Nr 249 poz. 1661), oświadczam, iż zgadzam się na wystawianie oraz przesyłanie mi faktur elektronicznych na adres e-mail księgowości wskazany w formularzu zgłoszeniowym. **(pole obowiązkowe)**

Zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. (Dz. Ust. 144 poz. 1204) o świadczeniu usług drogą elektroniczną wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych klientów RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję, iż administratorem Pani/Pana danych osobowych jest RE Conferences Tomaszewska Szary sp.j. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Pabla Nerudy 5 lok. 71. info@reconferences.pl. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu obsługi jako uczestnika szkolenia i/lub przedstawienia ofert szkoleń i konferencji wyłącznie zgodnych z Pani/Pana stanowiskiem pracy na podstawie art. 6 ust 1 pkt a/b. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas nieokreślony, do momentu rezygnacji przez Pana/Panią ze zgody na przetwarzanie danych osobowych. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do GIODO gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest a/ dobrowolne, jeśli nie dokonuje Pani/Pan zgłoszenia udziału w szkoleniu/konferencji, b/ konieczne, do przyjęcia Pani/Pana zgłoszenia do udziału w szkoleniu/konferencji i przekazywania informacji dotyczących wybranego szkolenia/konferencji. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.

PODPIS OSOBY UPOWAŻNIONEJ/ZGŁASZAJĄCEJ**PIECZĘĆ FIRMOWA**