

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

PRZEMIANA
KLIENTA W
AMBASADORA
FIRMY

 **Conferences**
Business knowledge providers

WARSZTAT
INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 2018

WARSZAWA

Reklamacje konsumenckie są niezwykle cennym kapitałem pod warunkiem, że są odpowiednio zarządzane i gdy zostaje odpowiednio wykorzystany ich potencjał. W dzisiejszej rzeczywistości nawet najbardziej niezadowolony Klient może zostać ambasadorem firmy, której jeszcze wczoraj nie lubił. Dlatego też reklamacje są już od pewnego czasu postrzegane jako **doskonała szansa na wykazanie się znakomitym customer experience, na zbudowanie trwałej i dobrze zacementowanej lojalności Klienta, na wzmocnienie retencji** poprzez efektywne i umiejętne zarządzanie satysfakcją Klienta.

To, jak wykorzystywany jest potencjał reklamacji, dzieli firmy na te, które urosną w przyszłości i te które zostaną w przeszłości...



Kto powinien wziąć udział?

Osoby zajmujące się zarządzaniem i obsługą reklamacji, m.in. dyrektorzy, kierownicy i pracownicy działów: reklamacji, obsługi klienta, jakości, serwisu, BOK



EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

WARSZTAT INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 2018, WARSZAWA

PROGRAM - 28 maja 2018

8:30 Rejestracja i poranna kawa

9:00 Customer Experience a proces reklamacji – sztuka budowania lojalności

- Reklamacja – perspektywa Klienta a perspektywa pracownika BOK
- Chwile prawdy i chwile niedoli Klienta
- Reklamacja – podróż za jeden uśmiech
- Wyzwania komunikacyjne dla obu stron
- Jak zbudować efekt WOW

Joanna Wazowicz, Sales Manager, APEXNET

10:00 Jak wzmocnić biznes dzięki dobremu procesowi reklamacyjnemu

- Spójrz na reklamacje przez pryzmat potrzeb Klienta
- Analizuj reklamacje z wielu perspektyw
- Angażuj wszystkie działy w firmie
- Wdrażaj zmiany na bazie reklamacji

Elżbieta Gierczyńska, Customer Champion, AVIVA

11:00 Przerwa na kawę

11:20 Case study firmy JYSK NORDIC

- Strategia Customer First – czym jest dla Klienta?
- Jak definiujemy najważniejsze potrzeby Klientów?
- Polityka obsługi reklamacji, wymiany, zwrotów - “Z uśmiechem”
- Klient jest najważniejszy – pomagamy wielokanałowo
- Satysfakcja po reklamacji – przykłady zachowań Klientów

Olga Matyja, Customer Service Manager, JYSK NORDIC



EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

WARSZTAT INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 2018, WARSZAWA

PROGRAM - 28 maja 2018 ciąg dalszy

12:00 After sales service w erze digital

- Klient w dobie digital
- Rzeczywistość procesu reklamacji vs oczekiwania Klientów
- Reklamacje w liczbach
- Reklamacja: koszt operacyjny czy inwestycja marketingowa?
- After sales service best practices & case studies – czyli jak się wyróżnić i czego nie robić
- Serwis posprzedażny – w którą stronę idą pionierzy

Małgorzata Warda, Managing Partner, SALENTS

13:00 Lunch

14:00 Reklamacje bez stresu, czyli jak znaleźć porozumienie z Klientem

- Rola konsultanta w procesie reklamacji
- Potrzeby Klienta w komunikacji reklamacyjnej – jak je odkrywać i jak na nie reagować
- Język pozytywny jako klucz do zbudowania relacji z Klientem będącym w procesie reklamacji
- Dekalog postępowania w przypadku uzasadnionej reklamacji

Przemysław Rybarczyk, Partner Zarządzający, TAK!

15:00 Case study firmy AEGON

Paula Leśniewska, Trener, AEGON SERVICES

16:00 Zakończenie pierwszego dnia Warsztatu



EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

WARSZTAT INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 2018, WARSZAWA

PROGRAM - 29 maja 2018

8:30 **Rejestracja i poranna kawa**

9:00 **Kamień węgielny – Customer Experience**

- Ciekawe badania
- Najnowsze trendy
- Inspirujące case study
- Dyskusja moderowana

Bartek Wrzosek, Managing Director, DEVELOR Polska

10:30 **Przerwa na kawę**

10:50 **Reklamacje a CX**

- Momenty prawdy
- Macierz reklamacji
- Praca w podgrupach
- Quiz z nagrodą

Bartek Wrzosek, Managing Director, DEVELOR Polska

12:20 **Lunch**

13:20 **Reklamacje – Największe wyzwania prawne w praktyce**

- Reklamacje a prawa Klienta
- Rękojmia a gwarancja
- Jak odpowiedzieć na pytania konsumenta? – zestaw pytań i odpowiedzi
- Quiz z wiedzy o prawach konsumenta

Małgorzata Krzyżowska, Adwokat, Aliant® Krzyżowska

14:50 **Przerwa na kawę**

15:10 **Reklamacje – Największe wyzwania prawne w praktyce (ciąg dalszy)**

- Planowane zmiany dotyczące sprzedaży w internecie na terenie UE i zakazu geoblokowania
- Polubowne załatwienie reklamacji transgranicznej
- Dyskusja w oparciu o pytania uczestników

Małgorzata Krzyżowska, Adwokat, Aliant® Krzyżowska

16:20 **Zakończenie Warsztatów i wręczenie certyfikatów**



EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

WARSZTAT INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 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.

Elżbieta Gierczyńska, Customer Champion, AVIVA

Związana z branżą ubezpieczeniową i firmą Aviva od 18 lat. Od 2008 do 2016 roku zgłębiała tajniki call center w obsłudze klienta oraz sprzedaży ubezpieczeń ogólnych przez telefon. Uważa, że ubezpieczenia są ważne a dla klienta powinny być proste i dawać mu wsparcie w trudnych życiowych sytuacjach. Lubi pracę z ludźmi a za stworzenie przyjaznego środowiska pracy otrzymała nagrodę główną w kategorii Manager Call Center 2012 (konkurs zorganizowany przez Institute for International Research). Od stycznia tego roku pełni nową rolę Customer Championa i jest odpowiedzialna za stworzenie i implementację strategii zarządzania doświadczeniem i wiedzą o kliencie w Avivie. Jako osoba dynamiczna, w celu „wyciszenia” trenuje tai chi, by za chwilę nałożyć słuchawki na uszy z muzyką metalową.

Małgorzata Warda, Managing Partner, SALENTS

Posiada ponad 20 lat doświadczenia w zarządzaniu organizacjami, sprzedażą i marketingiem w obszarach B2B i B2C, w tym w koncepcie omnichannel (sprzedaż m.in. poprzez sieci wielkopowierzchniowe, specjalistyczne, własne sklepy detaliczne, internetowe, telemarketing, TV shopping i inne). Swoją wiedzę biznesową budowała na sprzedaży m.in. marek Nescafé Dolce Gusto, Tefal, Rowenta, Moulinex, Krups, Nespresso, Nutribullet, Delimano, Dormeo, a także na tworzeniu programów lojalnościowych. Jest absolwentką lingwistyki stosowanej, finansów i Executive MBA, a także programów dla kadry zarządczej na INSEAD i École de Management Lyon.

Olga Matyja, Customer Service Manager, JYSK NORDIC

Od 7 lat zajmuje się obsługą klienta w handlu detalicznym, od ponad 5 lat w firmie JYSK Nordic. Współtworzyła i zarządza Centrum Obsługi Klienta JYSK w Polsce, które od kilku lat wielokanałowo obsługuje klientów sklepu internetowego i klientów sklepów stacjonarnych. Polskie Centrum Obsługi Klienta wchodzi w skład międzynarodowej organizacji Customer Service, skupiającej podobne działy zlokalizowane w 14-tu krajach. Przez cały czas uczestniczy w procesie doskonalenia procesów związanych z obsługą klienta zarówno lokalnie, jak i w grupie międzynarodowej. Kontakt i praca z ludźmi, możliwość ciągłego podnoszenia kwalifikacji i podejmowania coraz to nowych wyzwań sprawiły, że praca stała się dla niej pasją. Z ogromnym optymizmem sobie coraz to nowsze cele i z wielką satysfakcją je realizuje.



EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

WARSZTAT INTERAKTYWNY

28-29 MAJA 2018, WARSZAWA

PRELEGENCI

Przemysław Rybarczyk, Partner Zarządzający, TAK!

Partner zarządzający Grupy Doradczo-szkoleniowej Tak! oraz przedstawiciel francuskiej firmy szkoleń e-learningowych Learning Concept. Posiada liczne certyfikaty m.in. z zakresu Mediacji, Negocjacji i Rozwiązywania Konfliktów. Coach ICF, konsultant i trener biznesu. Przez ponad 15 lat menedżer zarządzający dużymi zespołami największych międzynarodowych instytucji finansowych w Polsce. Kierował Departamentami Wsparcia Sprzedaży, Rozwoju i Szkoleń Sieci Sprzedaży, Marketingu i Rozwoju Narzędzi Sprzedażowych. Pełnił funkcję zastępcy szefa sprzedaży jednego z wiodących towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Budował systemy wsparcia sprzedaży zarówno w kraju, jak i za granicą. Kreuje projekty poprawy efektywności procesów sprzedażowych i HR- doradza w zakresie ich wdrożenia. Specjalizuje się w pracy z Zarządami i kadrą menedżerską w zakresie umiejętności zarządzania, budowania oraz rozwoju zespołu. Realizuje warsztaty, szkolenia oraz sesje coachingowe. Pracował m.in. dla takich firm jak: Aviva Polska, Allianz Polska, Allianz Rosja, Oranta Rosja, PZU życie, TU Warta, Prudential, Inter Polska, Bank BGŻ, Raiffeisen Polska, PKO BP, BZ WBK, CH Beck, Eurocash, Atos, Ambra, Natek, Fiat, Lux Med, Vetrex, Sąd Najwyższy, PGNiG, ENEA, HRK.



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 wiedzę 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.



Małgorzata Krzyżowska, Adwokat, Aliant® Krzyżowska

Założycielka Kancelarii, mecenas Małgorzata Krzyżowska posiada kilkunastoletnie doświadczenie w zakresie bieżącej obsługi podmiotów gospodarczych, w szczególności w zakresie umów oraz bieżącego doradztwa prawnego dla przedsiębiorstw, w tym na etapie prowadzenia rekrutacji. Ukończyła szkolenia w zakresie odpowiedzialności członków zarządu spółek kapitałowych, brała udział w seminariach zagranicznych obejmujących: funkcjonowanie podmiotów gospodarczych, zarządzanie pracownikami, prawne aspekty transakcji międzynarodowych, negocjacje i umowy handlowe, odbyła też szkolenie z zakresu prowadzenia mediacji i rozwiązywania sporów. Występuje w charakterze prelegenta na kongresach, konferencjach i szkoleniach, na zaproszenie różnych instytucji i firm. Od roku 2013 Mecenas Krzyżowska należy do grona prawników prestiżowej organizacji prawnej Union Internationale des Avocats. W roku 2016 została członkiem założycielem międzynarodowej korporacji prawniczej Aliant® z siedzibą w Zurichu, pełniąc funkcję Head of Central Europe Practice.



Formularz zgłoszeniowy: Efektywne Zarządzanie Reklamacjami, 28-29 maja 2018, Warszawa

Koszt udziału: Zgłoszenie do 11 maja 2018: 1595 zł +23% VAT || Zgłoszenie po 11 maja 2018: 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 11.05.2018); 1995 PLN netto (po 11.05.2018) 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