

Zákaznická orientace jako součást strategie HR i managementu

14. listopadu 2013
Hotel Jalta, Václavské náměstí 45, Praha 1

Co má Service Excellence společného se strategií společnosti? Jak může HR přímo podpořit zákaznickou orientaci? Zákaznická orientace není jen o přístupu zaměstnanců, kteří přicházejí do bezprostředního kontaktu s externím klientem. Jedná se o celostní přístup, součást firemní kultury s přesahem do náboru, rozvoje, talent managementu, leadershipu i optimalizace interních procesů. Právě spokojenost jak externích, tak interních firemních zákazníků je klíčem k prosperitě společnosti, přičemž vliv na ni má jak řadový zaměstnanec, tak zástupce managementu firmy.

Obsah konference se zaměří na interní i externí zákaznickou orientaci při aplikaci ve firemních principech.

Proč se fora zúčastnit?

- Aktivně se seznámíte s 8 případovými studiemi v podání HR a generálních ředitelů / top managementu.
- Dostanete konkrétní čísla, fakta, postupy, data.
- V malých workshopových skupinách prodiskutujete vaše postupy a projekty v oblasti zákaznického přístupu.
- Potkáte zajímavé osobnosti a kolegy z oboru z vašeho regionu.
- Získáte přehled o společnostech, které zákaznickou orientaci koncepčně řeší.

Konference je určena: HR ředitelům a HR senior manažerům spolu se zástupci top managementu společnosti, a to napříč oblastmi, sektory i velikostmi společností.

Cestu k excelentní zákaznické orientaci vám mj. představí:



Employee Experience

Markéta Hlaváčková, ředitelka lidských zdrojů, Air Bank, a.s.
Jakub Petřina, ředitel marketingu, Air Bank, a.s.



Zaměstnanci v kůži zákazníka

Tomáš Doležal, Head of Centre of Expertise, Vodafone Czech Republic a.s., spolu se zástupcem managementu společnosti



Rozvoj vedoucích v Zákaznických službách RWE

Leona Schovancová, ředitelka zákaznických center a call centra RWE
Martina Navrátilová, HR Development & Recruitment, RWE
Vít Matoušek, specialista podpory a koordinace ZC, RWE
Magdalena Vyletová, senior konzultant, Image Lab



Řízení zaměstnanecké spokojenosti – klíč k vysoce výkonné společnosti

Bronislav Kvasnička, Managing Director, CEO Central and Eastern Europe, TNS AISIA



Zákazník pozná, či nás práce baví.

Angažovanost zaměstnanců úspěch firmy nezaručí, ale může k němu výrazně přispívat.

Anna Hudáková, HR Director, Zentiva International and Sanofi MCO CZ&SK

Pozvěte na HR&Business Forum svého manažera (generálního ředitele či jiného významného člena managementu), získáte tak výhodný vstup v hodnotě **5 990 Kč** (pro odbornou veřejnost) a **4 490 Kč** (pro členy PMF) **za dvě osoby!**

AKCI PODPORUJÍ

