

CONFERINȚA

MANAGEMENTUL RELAȚIILOR CU CLIEȚII

ÎN ROMÂNIA

4-6 IUNIE 2015 - BUCUREȘTI

70+

Participanți așteptați din diferite domenii care presupun interacțiunea cu clienții.

20+

Sesiuni, studii de caz, discuții – ocazii de a vă dezvolta cunoștințele și competențele în relațiile cu clienții.

10+

Vorbitori, practicieni în domenii precum: vânzări online, comerț cu amănuntul, HoReCa, sistemul bancar, utilități, automotive.

10+

Teme abordate despre măsurarea, monitorizarea și îmbunătățirea relațiilor cu clienții.



Early Bird
5 mai

Data limită înscriere
21 mai

Tarife speciale:
Membrii KPIs.ro,
+2 participanți din cadrul
aceleiași organizații.

**Tarife preferențiale
la cazare**

Joi, 4 Iunie

Conferință ziua 1

Vineri, 5 Iunie

Conferință ziua 2

Sâmbătă, 6 iunie

Workshop A
Workshop B
Workshop C

O oportunitate de a deprinde demersurile eficiente pentru dezvoltarea unor servicii de relații clienți de excepție

ZIUA 1

08:00 – 09:00



Înregistrare participanți și welcome coffee

12:05 – 12:45



Panel discuții

09:00 – 09:20



Deschidere Conferință

12:45 – 13:45



Prânz

09:20 – 10:05



În proces
de confirmare

13:45 - 14:30



În proces de confirmare



Marius Ștefan
General Manager
Autonom

10:05 – 10:50



Satisfacția Clienților Externi



Maria Desmons-Macrea
Customer Service
Experience Manager
The KPI Institute

14:30 - 15:15



În proces
de confirmare

10:50 – 11:35



Satisfacția Clienților Interni



Andrada Ghețe
Head of Benchmarking
The KPI Institute

15:45 – 16:30



În proces
de confirmare

11:35 – 12:05



Pauză cafea

16:30 – 17:10



Panel discuții



ZIUA 2

08:00 – 09:00



Înregistrare participanți și welcome coffee

12:45 – 13:45



Prânz

09:00 – 09:20



Deschidere Conferință

13:45 – 14:30



Aspecte esențiale în managementul satisfacției clienților



Andreea Vecerde
Head of Strategy and Performance
The KPI Institute

09:20 – 10:05



În proces de confirmare

10:05 – 10:50



În proces de confirmare

14:30 – 15:15



În proces de confirmare



Mihai Păculea
Head of Digital Marketing
The KPI Institute

10:50 – 11:35



Relații de succes B2B în contextul diversității culturale



Bogdan Surdea
Director, Site Operations
Sykes

15:15 – 15:45



Pauză de cafea

11:35 – 12:05



Pauză cafea

15:45 – 16:30



În proces de confirmare

12:05 – 12:45



Panel discuții

16:30 – 17:10



Panel discuții



CAZURI DE BUNE PRACTICI ÎN SERVICIUL CU CLIEȚII



6 iunie, 09:00 – 13:00



Maria Desmons-Macrea
Customer Service
Experience Manager

Maria Desmons-Macrea ocupă funcția de Customer Service Experience Manager în cadrul The KPI Institute și are o experiență de 7 ani în design și livrare de traininguri, respectiv de 4 ani în managementul relațiilor cu clienții.

Experiența practică a fost dobândită în urma colaborării cu companii și organizații de renume internațional, precum Mission Hills Golf Club, Shenzhen Managers College, PDV Power International, Guvernul Local al orașului Shenzhen din China, Fundația Friedrich Ebert etc.

AGENDA - SÂMBĂȚĂ 06 Iunie, 09:00 - 13:00

09:00 - 10:00 (60')

1. Studiu de caz:

Analiza comparativă a organizațiilor recunoscute internațional pentru serviciile oferite clienților.

► Zappos; ► Amazon; ► Apple.

10:00 - 10:15 (15')

Pauză de cafea

10:15 - 11:45 (90')

2. Definirea de standarde pentru Serviciul de Relații Clienți în conformitate cu ISO 10002:2004, având în vedere:

- Vizibilitatea;
- Accesibilitatea;
- Responsivitatea;
- Obiectivitatea;
- Confidențialitatea;
- Focusul pe client;
- Optimizarea proceselor;
- Alte aspecte în Serviciul cu Clienții.

11:45 - 12:00 (15')

Pauză de cafea

12:00 - 13:00 (60')

3. Dezvoltarea unui sistem de audit.

BENEFICII

- Discutarea unor cazuri de bune practici în Serviciul cu Clienții la nivel internațional;
- Cunoașterea standardelor în Serviciul cu Clienții conform ISO 10002:2004;
- Învățarea pașilor în dezvoltarea unui sistem de audit și implementarea lui la nivelul Serviciului cu Clienții;

TARIF

Tarif standard	110 €
Membri Indicator de performanță.ro	100 €
Early Bird (5 mai)	95 €
Doi sau mai mulți participanți	90 €

Plata se face în lei, la cursul BNR din ziua efectuării plății. La prețurile afișate se adaugă TVA.

ABILITĂȚI ȘI TEHNICI DE GESTIONARE A PLÂNGERILOR VENITE DIN PARTEA CLIEȚILOR



6 iunie, 09:00 – 13:00



Andreia Feraru
Customer Service
Specialist

Andreia ocupă funcția de Customer Service Specialist în cadrul The KPI Institute. Datorită experienței profesionale în cadrul unor companii multinaționale, Andreia și-a dezvoltat competențele de comunicare ocupându-se de relațiile cu clienții și cercetare în domeniu.

Formarea academică în Litere și Managementul Resurselor Umane i-a oferit posibilitatea de a-și aprofunda competențele în ceea ce privește comunicarea organizațională.

AGENDA - SÂMBĂȚĂ 06 Iunie, 09:00 - 13:00

09:00 - 10:00 (60')

1. Atitudine

Înțelegerea importanței de a rămâne pozitivi, de a fi orientați pe client și luarea responsabilității asupra problemei clientului.

Exemple de comunicări cu clienți nemulțumiți și încurajarea participanților să contribuie cu viziunea lor și cu experiența pe care o au.

10:00 - 10:15 (15')

Pauză de cafea

10:15 - 11:45 (90')

2. Tehnici

Discutarea unor tehnici de comunicare cu diverse tipuri de clienți.

Jocuri de rol pe baza unor scenarii și feedback pentru fiecare participant.

11:45 - 12:00 (15')

Pauză de cafea

12:00 - 13:00 (60')

3. Abilități

Ascultarea activă: diferența între a auzi și a asculta. Antrenarea abilităților de oferire a feedbackurilor negative constructive. Exerciții practice.

BENEFICII

- ▶ Învățarea unor tehnici de reformulare pozitivă în comunicarea cu clienții;
- ▶ Cunoașterea unor abordări diverse în situații de criză apărute în interacțiunea cu clienții;
- ▶ Definirea diverselor tipologii de clienți și ilustrarea lor în jocuri de rol;
- ▶ Învățarea ascultării active prin exerciții practice.

TARIF

Tarif standard	110 €
Membri Indicatorideperformanță.ro	100 €
Early Bird (5 mai)	95 €
Doi sau mai mulți participanți	90 €

Plata se face în lei, la cursul BNR din ziua efectuării plății. La prețurile afișate se adaugă TVA.

0264 414 360
<http://www.acumenintegrat.ro/>
Conferinta-Managementul-
Relatiilor-cu-Clientii-in-Romania/
iulia.man@acumen.ro

MĂURAREA PERFORMANȚEI ÎN RELAȚIA CU CLIEȚII



6 iunie, 09:00 – 13:00



Andreea Vecerdea
Head of Performance
Management Office

Andreea Vecerdea este Head of Performance Management Office în cadrul The KPI Institute, autoritatea globală în domeniul Indicatorilor Cheie de Performanță (KPIs).

Andreea este certificată internațional în managementul indicatorilor de performanță, pregătirea ei profesională fiind completată de participarea la o serie de seminarii și conferințe în domeniul Managementului Performanței, Balanced Scorecard și Indicatori de Performanță.

AGENDA - SÂMBĂȚĂ 06 Iunie, 09:00 - 13:00

09:00 - 10:00 (60')

1. Etape în implementarea unui Sistem de Măsurare a Performanței în relația cu clienții

- Înțelegerea terminologiei legate de Managementul Performanței;
- Arhitectura unui Sistem de Măsurare a Performanței;
- Instrumentele necesare implementării unui Sistem de Măsurare a Performanței.

10:00 - 10:15 (15')

Pauză de cafea

10:15 - 11:45 (90')

2. Selectarea Indicatorilor Cheie de Performanță relevanți

- Procesul de selectare a Indicatorilor Cheie de Performanță;
- Tehnici de selecție a Indicatorilor Cheie de Performanță;

11:45 - 12:00 (15')

Pauză de cafea

12:00 - 13:00 (60')

3. Monitorizarea performanței în relația cu clienții

- Analiza rezultatelor și luarea de decizii pe baza lor;
- Inițiativele și managementul lor.

BENEFICII

- Cunoașterea pașilor care trebuie urmați în implementarea unui Sistem de Măsurare a Performanței în relația cu clienții;
- Dezvoltarea de Scorecards și Dashboards, instrumente care să faciliteze procesul de monitorizare a performanței;
- Înțelegerea importanței monitorizării inițiativelor întreprinse în scopul creșterii performanței.

TARIF

Tarif standard	110 €
Membri Indicatorideperformanță.ro	100 €
Early Bird (5 mai)	95 €
Doi sau mai mulți participanți	90 €

Plata se face în lei, la cursul BNR din ziua efectuării plății. La prețurile afișate se adaugă TVA.

0264 414 360
<http://www.acumenintegrat.ro/>
Conferinta-Managementul-
Relatiilor-cu-Clientii-in-Romania/
iulia.man@acumen.ro

ÎNSCRIEREA LA EVENIMENT SE POATE FACE PREFERȚIAL, ÎN FUNCȚIE DE SECȚIUNILE LA CARE DORIȚI SĂ PARTICIPAȚI

CONFERINȚĂ

4, 5 Iunie (09:00 – 17:00)

Tarife	O zi	Două zile
Tarif standard	190 €	330 €
Membri indicatorideperformanta.ro	170 €	295 €
Early Bird (5 mai)	160 €	280 €
Doi sau mai mulți participanți	150 €	260 €

WORKSHOP A / WORKSHOP B / WORKSHOP C

6 Iunie (09:00 – 13:00)

Tarife	O zi
Tarif standard	110 €
Membri indicatorideperformanta.ro	100 €
Early Bird (5 mai)	95 €
Doi sau mai mulți participanți	90 €

Data limită înscriere conferință și workshopuri - 28 mai

TAXA DE PARTICIPARE INCLUDE:

- ▶ Mesele de prânz și pauzele de cafea
- ▶ Diplome de participare
- ▶ Abonament pe o perioadă de 6 luni la conținutul premium al indicatorideperformanta.ro (în valoare de 55 €)
- ▶ Un raport Top 20 KPIs în 2010 și un raport Top 25 KPIs în 2010, la alegere, pentru fiecare participant la conferință (în valoare de 25 €)

Anularea înscrierii

Orice retragere trebuie anunțată cu cel puțin două săptămâni înainte de începerea evenimentului, prin telefon sau email. În această situație, taxa de participare va fi returnată, mai puțin suma de 70 €, reținută pentru cheltuielile administrative.

Taxa de participare nu va fi returnată dacă retragerea participării de la eveniment are loc cu mai puțin de două săptămâni înainte de data începerii evenimentului.

Dacă după înscrierea la eveniment vă aflați în imposibilitatea de a participa, puteți delega o altă persoană să participe în locul Dvs. fără a plăti o taxă adițională.

În cazul în care ați confirmat și plătit taxa și nu ați participat la eveniment, neanunțându-ne de absența Dvs., taxa nu va fi returnată.

În cazul participării parțiale la eveniment (un număr limitat desesiuni), nu veți beneficia de reducerea sau restituirea taxei achitate.

LOC



Hotelul InterContinental este situat în centrul Bucureștiului, chiar în Piața Universității, facilitând accesul către obiective precum Teatrul Național, centrul vechi sau Parcul Cișmigiu și oferind o serie de servicii de lux:

- ▶ Cazare în 257 de camere
- ▶ Piscină interioară încălzită
- ▶ Saună
- ▶ Baie de aburi
- ▶ Sală de fitness
- ▶ Parcare cu valet
- ▶ Servicii de concierge
- ▶ Servicii de transfer la și de la Aeroportul Internațional Henri Coandă

B-dul Nicolae Balcescu 4 Sector 1
Bucuresti
0317146835

CAZARE

Taxa de participare nu include prețul cazării.

CONTACT

Iulia Man
Coordonator eveniment
E.: iulia.man@acumen.ro
M.: +40 770 303 827
T.: +40 264 414 360



ACUMEN INTEGRAT
competențe și capabilități

Aleea Detunata 1, Unitatea 7 Complex
Mercur, Cluj-Napoca,
RO-400434 0369 426 935
acumenintegrat.com
office@acumenintegrat.com