



© KOVÁCS TÜNDE Vezető Továbbképző és Tanácsadó Kft
1032 Budapest, Ágoston u. 16. Fax: +36 1 7001921 Tel: +36 30 248 32 64
www.kovacstunde.hu tkovacs@t-online.hu

Ügyfélszolgálatosok 13. Országos Továbbképző Konferenciája

Dátum: 2015. november 26-27.

Helyszín: Budapest, Hotel Budapest****

PROGRAM

Első nap: _____ 2015. november 26. csütörtök

9.30 Megnyitó

9.45 **A jövő trendjei: változások az ügyfelek és a fogyasztók magatartásában**

(Előadó: Dr. Hámori Balázs egyetemi tanár, Corvinus Egyetem, az „Érzelemgazdaságtan” c. könyv szerzője)

10.30 Kérdések, hozzászólások

10.45 **A PR és marketingszempontról ideális ügyfélszolgálat**

(Előadó: Dr. Szeles Péter docens, a Magyar PR Szövetség alapító tagja és 15 évig elnöke, a 2014-ben megjelent „Hírnévmenedzsment” c. könyv szerzője)

11.30 Kérdések, hozzászólások

12.00 Ebédszünet

13.00 **Panaszkezelés és ügyfélélmény**

(Előadó: Arany Ferenc MBA, vezető tanácsadó, Gold Invest Kft., a „Panaszügyek hatékony megoldása” c. könyv szerzője)

13.45 Kérdések, hozzászólások

14.00 **Az ügyfélszolgálat minőségének mérőszámai**

(Előadó: Erdei Magdolna ügyfélkapcsolati tanácsadó, az „Őfelsége, az ügyfél” c. könyv szerzője)

14.45 Kérdések, hozzászólások

15.00 Kávészünet

15.15 **Az ügyfélszolgálati munka során keletkező mentális fáradtság és kiegészítés kezelése a gyakorlatban**

(Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár, ELTE, az MTA Pszichológiai Intézetének főmunkatársa)

16.00 Kérdések, hozzászólások



© KOVÁCS TÜNDE Vezető Továbbképző és Tanácsadó Kft
1032 Budapest, Ágoston u. 16. Fax: +36 1 7001921 Tel: +36 30 248 32 64
www.kovacstunde.hu tkovacs@t-online.hu

Ügyfélszolgálatosok 13. Országos Továbbképző Konferenciája

Dátum: 2015. november 26-27.

Helyszín: Budapest, Hotel Budapest****

PROGRAM

Második nap: 2015. november 27. péntek

9.45 A multikultúra hatásai egyéni és szervezeti szinten

(Előadó: Kovács Tünde levezető elnök, oktatási igazgató, Európai Üzleti Iskola,
„Az ügyfélszolgálat művészete” c. könyv szerzője)

10.30 Kérdések, hozzászólások

10.45 Az ügyfélszolgálat gazdasági értéke

(Előadó: Dr. Szeles Péter docens, a Magyar PR Szövetség alapító tagja és 15
évig elnöke, a 2014-ben megjelent Hírnévmenedzsment c. könyv szerzője)

11.30 Kérdések, hozzászólások

12.00 Ebédszünet

**13.00 Nehezen kezelhető ügyfelek – A tisztázó jellegű beszélgetések
felépítése**

(Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár, ELTE, az MTA Pszichológiai
Intézetének főmunkatársa)

13.45 Kérdések, hozzászólások

**14.00 Nem vagyunk egyformák – A nők és férfiak erősségei illetve gyenge
pontjai az ügyfélszolgálatos munkakörben**

(Előadó: Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár, ELTE, az MTA Pszichológiai
Intézetének főmunkatársa)

14.45 Kérdések, hozzászólások

15.00 Zárszó