

© KOVÁCS TÜNDE Vezető Továbbképző és Tanácsadó Bt.

Cím: 1032 Budapest, Ágoston u. 16. / Telefon: +36 30 248 32 64

Email: tkovacs@t-online.hu / Honlap: www.kovacstunde.hu / Blog: kovacstunde.blog.hu

## Ügyfélszolgálatosok 16. Országos Továbbképző Konferenciája

Dátum: **2018. november 29-30.**

Helyszín: **Budapest, Hotel Flamenco\*\*\*\***

**Első nap: 2018. november 29. csütörtök**

---

09.40 Megnyitó

09.45 - 10.30 **Nyitóelőadás: Az ügyfélszolgálat felértékelődése**

(Előadó: **Dr. Hámori Balázs egyetemi tanár**, Corvinus Egyetem, egyéb publikációi mellett az Érzelemgazdaságtan c. kézikönyv szerzője, az Információgazdaság c. kézikönyv társszerzője)

10.30 - 10.45 Kérdések, hozzászólások

10.45 - 11.30 Előadás: **A készségesség, mint ügyfélszolgálatos attitűd, és ennek gazdasági értéke**

(Előadó: **Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár**, ELTE az MTA Pszichológiai Kutatóintézetének tudományos tanácsadója)

11.30 - 11.45 Kérdések, hozzászólások

11.45 - 13.00 Ebédszünet

13.00 - 13.45 Előadás: **30 év legérdekesebb tapasztalatai a panaszkezelés területén**

(Előadó: **Arany Ferenc MBA vezető tanácsadó** - Gold Invest, a Panaszügyek hatékony megoldása c. kézikönyv szerzője)

13.45 - 14.00 Kérdések, hozzászólások

14.00 - 14.15 Szünet

14.15 - 15.00 Előadás: **Hozzáadott érték: az ügyfélszolgálat, mint profitcenter. Értékteremtés élményteremtéssel**

(Előadó: **Kovács Tünde andragógus, módszertani igazgató** az Ügyfélszolgálat művészete c. kézikönyv szerzője)

© KOVÁCS TÜNDE Vezető Továbbképző és Tanácsadó Bt.

Cím: 1032 Budapest, Ágoston u. 16. / Telefon: +36 30 248 32 64

Email: tkovacs@t-online.hu / Honlap: www.kovacstunde.hu / Blog: kovacstunde.blog.hu

15.00 - 15.15 Kérdések, hozzászólások

15.15 - 16.00 Előadás: **A bizalom kialakításának és a figyelem megszerzésének módszertana**

(Előadó: **Dr. Szeles Péter docens**, a Magyar PR szövetség korábbi elnöke, egyéb publikációi mellett a Hírnévmenedzsment c. kézikönyv szerzője)

16.00 - 16.15 Kérdések, hozzászólások

## **Második nap:**

**2018. november 30. péntek**

09.45 - 10.30 Előadás: **Jóhírnév-menedzsment ügyfélszolgálattal**

(Előadó: **Dr. Szeles Péter docens**, a Magyar PR szövetség korábbi elnöke, egyéb publikációi mellett a Hírnévmenedzsment c. kézikönyv szerzője)

10.30 - 10.45 Kérdések, hozzászólások

10.45 - 11.30 Előadás: **Konfliktuskezelés a gyakorlatban**

(Előadó: **Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár**, ELTE, az MTA Pszichológiai Kutatóintézetének tudományos tanácsadója)

11.30 - 11.45 Kérdések, hozzászólások

11.45 - 13.00 Ebédszünet

13.00 - 13.45 Előadás: **Az új generációk igényei**

(Előadó: **Dr. Fülöp Márta egyetemi tanár**, ELTE, az MTA Pszichológiai Kutatóintézetének tudományos tanácsadója)

13.45 - 14.00 Kérdések, hozzászólások

14.00 - 14.45 Előadás: **Az ügyfélszolgálat, mint szervezetfejlesztési terület**

(Előadó: **Kovács Tünde andragógus, módszertani igazgató**, az Ügyfélszolgálat művészete c. kézikönyv szerzője)

14.45 - 15.00 Kérdések, hozzászólások

15.00 - 15.15 Zárszó