



© 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

17. ORSZÁGOS TOVÁBBKÉPZŐ KONFERENCIÁJA

Dátum: **2019. november 28-29.**

Helyszín: **Budapest**

PROGRAM

Első nap: _____ 2019. november 28. csütörtök

09.40 Megnyitó

09.45 - 10.30 Nyitóelőadás: **Amerre a világ halad – és ennek hatásai az ügyfélszolgálatokra**

(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: **Az agilis ügyfélszolgálat: Az agilis pszichológia megjelenése az ügyfélszolgálatokban**

(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: **Hogyan fejlesszük érzelmi intelligenciánkat az ügyfelekkel (és mindenki mással) való jó kapcsolatok érdekében?**

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

13.45 - 14.00 Kérdések, hozzászólások

14.00 - 14.15 Szünet

14.15 - 15.00 Előadás: **Az ügyfélélmény tervezés folyamata – a belépéstől az elköszönésig**

(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: **Bizalomépítés a hosszútávú kapcsolatokért**

(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:

2019. november 29. péntek

09.30 - 10.15 Előadás: **Reziliencia – Hogyan küzdünk meg a stresszel? - a rugalmas lelki állóképesség fejlesztése**

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

10.15 - 10.30 Kérdések, hozzászólások

10.30 - 11.15 Előadás: **A pozitív hozzáállás hírnévértéke**

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

11.15 - 11.30 Kérdések, hozzászólások

11.30 - 13.00 Ebédszünet

13.00 - 13.45 Előadás: **Hogyan kérjünk visszajelzést az ügyfelektől?**

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

13.45 - 14.00 Kérdések, hozzászólások

14.00 - 14.45 Előadás: **A professzionalizmus alapja: ügyfélszolgálati folyamatmenedzsment**

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

14.45 - 15.00 Kérdések, hozzászólások

15.00 - 15.15 Zárszó