

Konferencja Obsługa Klienta 2000

W dniach 25-26 maja 2000 odbyła się, w warszawskim hotelu Forum, ogólnopolska konferencja poświęcona nowoczesnym metodom obsługi klienta – Obsługa Klienta 2000.

Konferencja skierowana została do dyrektorów i menedżerów działów obsługi klienta, działów sprzedaży oraz kadry zarządzającej podejmującej decyzje dotyczące rozwoju firmy.

Uznani eksperci i konsultanci z firm szkoleniowych i doradczych, a także dyrektorzy działów obsługi klienta przekazywali swoją wiedzę i doświadczenie blisko 300 uczestnikom spotkania.

Wykład plenarny „Obsługa Klienta i jej wpływ na zysk firmy” poprowadził gość specjalny z the Institute of Management z Wielkiej Brytanii - John Brooks.

Uczestnicy konferencji mieli możliwość wyboru 6 z 24 paneli, podzielonych na kilka działów tematycznych, między innymi: strategie, standardy obsługi klienta, techniki i Call Center.



Według ankiet, wypełnionych przez uczestników konferencji Obsługa Klienta 2000, najwyżej oceniony został panel Marcina Bujnowicza z Konsorcjum Bujnowicz & Partnerzy: "Clienting, czyli sieć powiązań z klientem".

Duże zainteresowanie wzbudził także blok "Co zrobić, aby klienci wracali?", poprowadzony przez firmy Chiltern - Instytut Psychologii Biznesu, DOOR Poland, Kalkstein Corporate Training i TMI poruszający zagadnienia dotyczące trudnego, toksycznego klienta, powodów, dla czego klienci odchodzą do konkurencji oraz prezentu jakim jest reklamacja.

Wysoko oceniono też wykład "Zindywidualizowane strategie postępowania wobec klienta w procesie obsługi" firmy Specialist Interpersonal Staff Training.

Przez dwa dni konferencji, uczestnicy mieli także możliwość zapoznać się z ofertami wielu firm, nawiązać nowe kontakty, wymienić się doświadczeniami.

