

Business Breakfast

Interpretation ensured

Conference

Czech Republic - **Customer Service Desert**



After more than 20 years of the free market, is it true that customer service is still being neglected by many Czech companies? Are there any "customer service stars" out there? What are they doing? What can other companies learn from these "stars"? What is needed to bring the level of customer service to the level where it will make any impact on the company performance and results? In this presentation Trevor Smith will also speak about the real cost of bad customer service. What the customers' turnoffs are and how to

anticipate their expectations. You will learn how to implement some of the "stars" best practices in your own business environment.

Date: 19. 04. 2010
Number of participants: 30 - 90
Range of the conference: 3,5 hours, 8:30 – 12:00
Venue of the conference: RHK Brno, Výstaviště 1, area Trade Fairs Brno
Price: current price 500 CZK without VAT, price for partner companies and members of RHK 200 CZK without VAT
 The payment during registration (Breakfast included)
The payment on invoice on demand

SPEAKER: Trevor Smith, managing director and trainer Vision training and consulting, s.r.o.

VIP GUEST: Martin Benada, MSc, director COMSA Brno Palace Hotel* * * *

Please send applications to info@skoleniprovas.cz

8:30 - 9:00
 9:00 - 10:20
 10:20 - 10:40
 10:40 - 11:00
 11:00 - 12:00

Časová struktura:

registrace, networking a občerstvení
 Trevor Smith
 networking a občerstvení
 Martin Benada
 networking

Business Breakfast

Tlumočení zajištěno

Konference

Česká republika – **Pustina v oblasti zákaznického servisu**



Je pravda, že české firmy i po více než dvaceti letech existence volného trhu stále zanedbávají péči o zákazníka? Vyskytují se vůbec někde odborníci v oblasti zákaznického servisu? Jaké jsou jejich taktiky a co se od nich mohou ostatní firmy naučit? Co všechno je potřeba, aby byla kvalita zákaznických služeb na takové úrovni, že bude mít příznivý vliv na výkon a výsledky firmy? Trevor Smith ve své prezentaci také prozradí, jak vysoké jsou ve skutečnosti náklady za špatný zákaznický servis, nebo uvede, jaké jsou

„spínací a vypínací“ mechanismy zákazníků a jak předvídat jejich očekávání. Naučíte se některé praktiky těchto špiček v oboru, jež budete moci poté praktikovat ve vlastním obchodním prostředí.

Termín: 19. 04. 2010
Počet účastníků: 30 - 90
Rozsah konference: 3,5 hodiny, 8:30 – 12:00
Místo konání konference: RHK Brno, Výstaviště 1, areál BVV
Cena: běžná cena 500,- Kč bez DPH, cena pro partnerské firmy a členy RHK 200,-Kč bez DPH
 Platba při přihlášení (Snídaně zahrnuta)
Platba fakturou na vyžádání

SPEAKER: Trevor Smith, generální ředitel a trenér Vision training and consulting, s.r.o.

VIP HOST: Martin Benada, MSc, ředitel COMSA Brno Palace Hotel* * * *

Přihlášky zasílejte na info@skoleniprovas.cz