

XII. Országos Ügyfélszolgálati Verseny és Értékesítési Konferencia

Szilvásvárad, 2016.10.19-20.



Programterv

2016. október 18. - A rendezvényt megelőző nap

13.00 -	Érkezés, regisztráció
14.00 - 17.00	Szituációk felvétele/1. Kísérőknek sétakocsikázás, ménesgazdaság megtekintése
19.00 - 20.00	Vacsora
20.00 -	Játékos vetélkedő

2016. október 19. - A Verseny napja

08.00 - 09.00	Regisztráció
09.00 - 09.20	Megnyitó, köszöntő
09.20 - 11.20	Csapatok bemutatása
11.20 - 13.00	Szituációk lejátszása/1., valamint a szituációk felvétele/2.
13.00 - 14.00	Ebéd
14.00 - 16.00	Levélírás, teszt, totók Kísérőknek a szilvásvárad körtemplom megtekintése, utazás kisvonattal, séta
16.00 - 16.20	Szünet
16.20 - 17.50	Szituációk lejátszása
17.50 - 19.00	Szabadprogram
19.00 - 20.00	Eredményhirdetés, díjátadás
20.00 - 20.30	Esti műsor
20.30 -	Vacsora, zene

2016. október 20. - A konferencia napja (tervezet)

09.00 - 09.10	Megnyitó
09.10 - 09.30	Ügyfélszolgálat – fogyasztóvédelmi szempontból <i>Előadó:</i> Kecskés Ákos – <i>Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály – Nógrád Megyei Kormányhivatal</i>
09.30 - 09.50	Vízméréssel kapcsolatos dilemmák főmérő-, mellékmérő különbözet kapcsán <i>Előadó:</i> Vojtilla László – <i>MEKH Víziközmű Engedélyezési és Felügyeleti Főosztály</i>
09.50 - 10.10	Ügyfél-kommunikációs <i>Előadó:</i> Bognár Gergely – <i>Trinity Communications Kft.</i>
10.10 - 10.20	Kérdések, konzultáció
10.20 - 10.40	Kávészünet
10.40 - 11.00	Vízipari egyeztetés eredménye az előre fizetős vízmérőkkel kapcsolatban <i>Előadó:</i> Szabó Sándor – <i>Zenner & Becker Kft.</i>
11.00 - 11.20	Követeléskezelési megoldások a víziközmű szektorban <i>Előadó:</i> Dr. Balla Róbert, Dr. Gáva Tamás – <i>Foldana Kft.</i>
11.20 – 11. 40	Virtuális ügyfélkapcsolat megvalósítása az ÉDV Zrt.-nél <i>Előadó:</i> Danyi József – <i>HW Stúdió Kft.</i>
11.40 - 11.50	Kérdések, konzultáció
11.50 - 12.00	Zárszó
12.00 -	Ebéd