

Pozvánka na seminár

Dátum konania : **21.október 2014**

Miesto konania : Kerametal, a. s. – zasadacia miestnosť BRK SOPK
Jašíkova 6, Bratislava - Ružinov

Predmet seminára: **Riadenie vzťahov so zákazníkmi**

Kód seminára: **141021**

Lektor: **doc. Ing. Milan Oreský, PhD.**
špecialista v odbore

Seminár je určený najmä finančným a ekonomickým riaditeľom a manažérom, riaditeľom a vedúcim marketingu a tiež všetkým ostatným záujemcom.

Seminár je zameraný na inovácie koncepcie CRM – riadenie vzťahov so zákazníkmi na trhoch podnikateľských subjektov (Business-to-Business), s dôrazom na rozvoj obchodných vzťahov s kľúčovými zákazníkmi. Ďalej, využitie nových technológií, analytický pohľad na zákazníkov, posudzovanie investícií do obchodných vzťahov, hodnotenie atraktivity zákazníkov, vytváranie zákazníckych tímov, finančný pohľad na vzťahy so zákazníkmi – cez sledovanie nákladov a meranie výkonnosti CRM. To sú niektoré hlavné oblasti obchodných vzťahov, ktoré by mali riadiť vo svojom podnikaní i malé a stredné firmy.

Účastníci seminára obdržia osvedčenie o absolvovaní seminára.

Program:

8.30 hod – 9.00 hod

Prezentácia účastníkov

9.00 hod – cca 15.00 hod

1. **Východiská súčasnej koncepcie CRM - riadenia vzťahov so zákazníkmi**
 - a. Prínosy systému na riadenie vzťahov so zákazníkmi pre podnik.
 - b. Nové technológie, e-CRM, prvky kvality CRM, konkurencia a CRM.
 - c. Východiská rozvoja manažmentu kľúčových zákazníkov.
 - d. Praktické poznatky, ako budovať silné obchodné vzťahy s kľúčovými zákazníkmi

2. **Čo skutočne viete o svojich zákazníkoch**
 - a. Ako posúdiť atraktivitu a ohodnotiť potenciál svojich zákazníkov.
 - b. Príklad na hodnotenie kvality a atmosféry súčasných obchodných vzťahov so zákazníkmi.
 - c. Postup vytvorenia profilu ideálneho zákazníka. Hodnotenie kúpnych zmlúv a objednávok.
 - d. Analýza portfólia zákazníkov a postupy sledovania rentability zákazníkov.

3. **Ako pripraviť firmu na uplatnenie CRM**
 - a. 16 pravidiel na dosiahnutie úspechu v CRM.
 - b. Ako tvoriť plán obchodného pokrytia.
 - c. Zákaznícke tímy ako základný prvok CRM.
 - d. Plánovanie interných zdrojov predaja a CRM.

4. **Aplikácia CRM v podmienkach konkrétneho podniku**
 - a. Praktické postupy tvorby profilu zákazníka a spracovania rozvojového plánu obchodu pre zákazníka.
 - b. Rozhodujúce etapy implementácie CRM v podniku.
 - c. Náklady a meranie výkonnosti CRM.

Cca 13.00 hod

Občerstvenie

Odborný garant:

Mgr. Daniela Grznárik
e-mail: daniela.grznarik@sopk.sk
tel.č. 02/48291297
fax: 02/48291260

Bratislavská regionálna komora SOPK

IČO:30842654, IČ DPH: SK2020815236

Jašíkova 6, 826 73 Bratislava 29, tel.: 02/48291 297; fax: 02/48291260

e-mail: daniela.grznarik@sopk.sk

Závazná prihláška

Seminár: Riadenie vzťahov so zákazníkmi

Kód seminára: 141021

Dátum: 21. október 2014

Miesto: Kerametal, a. s. – zasadacia miestnosť BRK SOPK
Jašíkova 6, Bratislava - Ružinov

Meno, titul:

Funkcia: **E-mail:**

Firma: **Tel.č.**

Adresa, PSČ:

IČO: **IČ pre DPH:**

Banka a bankové spojenie:

Potvrďujeme účasť na seminári a úhradu účastníckeho poplatku vo výške :

Člen SOPK: 60 € (50 € + DPH) / **Nečlen SOPK : 72 €** (60 € + DPH)

/zakrúžkujte platbu podľa členstva/

prevodom na účet BRK SOPK Bratislava vo VÚB Bratislava-Ružinov:

číslo účtu: IBAN: SK49 0200 0000 0000 3673 3062 , SWIT: SUBASKBX, **VS: 141021**, **ŠS : IČO**
spoločnosti

Závaznú prihlášku a doklad o zaplatení poplatku **láskavo odošlite/odfaxujte /odmailujte čo najskôr** na uvedenú adresu pred termínom konania seminára.

Svojím podpisom zároveň udeľujem súhlas so zasielaním informácií o aktivitách BRK SOPK.

Zaslaním svojej prihlášky súhlasím v zmysle zákona Zák. č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov so spracovaním mojich osobných údajov uvedených v prihláške subjektom Slovenská obchodná a priemyselná komora (ďalej SOPK). Tieto údaje môžu byť spracované výlučne pre účely aktivít realizovaných prostredníctvom SOPK.

Dátum:

Pečiatka a podpis:

ORGANIZAČNÉ POKYNY

- Termín konania:** **21.október 2014**
- Uzávierka prihlášok:** **20.október 2014**
- Miesto konania:** **Kerametal, a. s.–zasadacia miestnosť BRK SOPK**
Jašíkova 6, Bratislava - Ružinov
- Organizačný garant:** Veronika Remiášová
Jašíkova 6, 826 73 Bratislava
tel: 02/48291257
fax: 02/48291260
e-mail: sopkrkbl@sopk.sk
- Potvrdenie účasti:** Registrácia vašej účasti bude akceptovaná po obdržaní riadne vyplnenej a podpísanej prihlášky. Prihláška sa doručením považuje za záväznú.
- Účastnícky poplatok:** ČLEN SOPK..... 50 € bez DPH
NEČLEN SOPK..... 60 € bez DPH
V poplatku je zahrnuté aj občerstvenie počas seminára.
- Storno:** Účastnícky poplatok sa pri neúčasti nevracia, seminára sa môže zúčastniť iný zástupca spoločnosti. Organizátor si vyhradzuje právo zrušiť seminár prípadne presunúť na iný termín v prípade náhleho ochorenia lektora alebo ak sa seminár nemôže uskutočniť z iného organizátorom vopred nepredvídateľného dôvodu.
- Upozornenie:** **SOPK je platcom DPH.**