



## **TRENDY CONTACT CENTER**

**KONFERENCJA  
21-22 CZERWCA 2018r., WARSZAWA**

# TRENDY CONTACT CENTER



Szanowni Państwo,

Mam wielką przyjemność zaprosić Państwa do udziału w kolejnej edycji konferencji: **Trendy Contact Center 2018**. W tym roku w centrum naszych rozważań będzie **NASZ KLIENT**- poznając jego oczekiwania budujemy bowiem siłę i skuteczność naszej firmy.

Mówi się, że zadowolony pracownik=zadowolony klient, co jest oczywiście prawdą, ale też odwracając to hasło, wiemy, że **zadowolony klient buduje nasz zespół, wzmacnia naszą przewagę konkurencyjną, dodaje nam skrzydeł, pobudza kreatywność zespołu**.

Chcemy pokazać jak budować tę „chemię” pomiędzy naszym teamem a klientami. Wzmacniać zespół poprzez przeciwdziałanie rotacji, negatywnym trendom, celowaną edukację, skuteczny rozwój. Wskażemy jak znaleźć równowagę w naszej organizacji.

Powiemy o trendach i nowatorskich pomysłach, ale tylko takich, które nie są oderwane od rzeczywistości. Nie zabraknie tematyki RODO, do której odniesiemy się w sposób praktyczny, tuż po wymaganym prawem wdrożeniu tej regulacji, dając Państwu możliwość zweryfikowania faktycznej sytuacji w tym zakresie.

Będzie prawdziwie, praktycznie, inspirująco. Do wygłoszenia prelekcji zaprosiliśmy Praktyków, Kreatorów nowych idei, Uznanych Ekspertów w obszarze contact center. Spotkajmy się by wypracować nowe rozwiązania i strategie.



Do zobaczenia podczas wydarzenia,  
dołącz do nas już dziś!

**Ewelina Stęplewska,**  
Project Manager

## **DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ:**

- Call Center w centrum uwagi – wspólnie poszukiwanie najlepszych kierunków
- Zdobędziesz wiedzę i doświadczenie od znakomitych Ekspertów oraz wymieniając się uwagami z pozostałymi Uczestnikami
- Weźmiesz udział w wydarzeniu, które od 12 lat kreuje idee na rynku Contact Center

## **DO UDZIAŁU ZAPRASZAMY:**

Dyrektorów, Kierowników i Managerów:

- Contact i Call Center
- Biur i Działów Obsługi Klientów IT
- Marketingu, Sprzedaży
- Zarządzania Produktem
- Badań i Rozwoju
- Komunikacji z Klientem

Oraz przedstawicieli firm:

- Oferujących usługi typu Contact i Call Center
- Dostarczających rozwiązania technologiczne i wspomagające efektywność pracy
- Doradczych

Organizator:



Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. należy do szwedzkiej Grupy Bonnier – jednego z największych na świecie koncernów medialnych posiadającego 175 firm w 16 krajach. Wydawca „Puls Biznesu” – najbardziej opiniotwórczego medium biznesowego, prowadzi również portale ekonomiczne pb.pl i bankier.pl, docierające łącznie do 3,5 miliona użytkowników. Bonnier Business (Polska) jest liderem w zakresie organizacji kongresów, konferencji i warsztatów skierowanych do wyższej kadry menedżerskiej.

Kontakt: Tel 22 333 9777 Fax 22 333 97 78 E-mail: szkolenia@pb.pl

## 08:30 REJESTRACJA UCZESTNIKÓW, PORANNA KAWA

## 09:00 PREZENTACJA ZWYCIĘZCY KONKURSU ŻŁOTA SŁUCHAWKA

**Marcin Sosnowski, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB**

W trakcie wystąpienia zaprezentowany zostanie projekt, który zwyciężył w jednej z kategorii w konkursie branżowym Żłota Słuchawka organizowanym przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB. Organizator konkursu oraz manager odpowiedzialny za zwycięski projekt zaprezentują szczegóły przedsięwzięcia, które zdobyło uznanie Jury konkursu. Informacje o projekcie zostaną podane 24 maja po ogłoszeniu zwycięzców na Gali konkursów Telemarketer Roku i Żłota Słuchawka, które promują najlepsze rynkowe standardy i praktyki działania w branży cc.

## 09:40 TRENDY W CONTACT CENTER. CZY IDEALNE CONTACT CENTER ISTNIEJE? -CASE STUDY OEX

**Janusz Dziurzyński, Group Business Development Director**

**Ewa Depta, Członek zarządu, Dyrektor sprzedaży Voice Contact Center, Grupa OEX**

- CONTACT CENTER. Niechciana konieczność czy wartość dodana?
- WYZWANIE NR 1. Wysoka rotacja? Dlaczego? (dlaczego o tym mówimy? Bo to wyzwanie dla każdego)
- Co można zrobić w praktyce?
- Kierunki rozwoju. Co widzimy?
- Przykład OEX Voice Contact Center
- Call Center Przyszłości
- Q&A

## 10:20 ZMIANY W PRAWIE PRACY DOTYCZĄCE CALL CENTER

**Agnieszka Anusewicz, Adwokat, Kancelaria Raczkowski Paruch**

## 11:00 PRZERWA NA KAWĘ

## 11:20 RODO W CONTACT CENTER

**Alicja Cessak, Prawnik, kancelaria Snażyk Granicki**

25 maja 2018 roku w Polsce zacznie obowiązywać rozporządzenie RODO, zmieniające dotychczasowy porządek prawny w zakresie ochrony i przetwarzania danych osobowych. W celu upewnienia się, że Państwa model biznesowy jest w pełni dostosowany do nowych przepisów, zapraszamy na szkolenie, w trakcie którego poruszone zostaną m.in. następujące kwestie:

- Kiedy możemy przetwarzać? Podstawy przetwarzania danych osobowych
- Zgoda osoby, której dotyczą dane jako jedna z podstaw przetwarzania. Wymóg uprzedniości zgody, a specyfika działalności call center
- Jakie prawa przysługują podmiotom danych i kiedy można z nich skorzystać? Informowanie klientów o prawach dotyczących ich danych oraz realizacja tych uprawnień w przypadku call center
- Jakie obowiązki wynikają z RODO dla administratorów danych i podmiotów, którym dane powierzono?

Realizowanie praw osób, których dane dotyczą. Komunikacja z klientem w zgodzie z duchem RODO,

Zabezpieczenie danych, czyli stosowanie „odpowiednich” środków,

Nagrywanie jako przetwarzanie. Jak zbierać dane i przechowywać nagrania w zgodzie z zasadą minimalizacji przetwarzania danych osobowych,

Dokumentacja wewnętrzna (jak sporządzić i prowadzić rejestr czynności, jak poprawnie powierzyć przetwarzanie danych, jak wykazać zgodność z RODO),

Konieczność wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych.

- Odpowiedzialność za naruszenie ochrony danych osobowych na gruncie RODO. Kary finansowe i zasady ich naliczania.

## 12:50 ZASADY SAVOIR-VIVRE W ROZMOWIE TELEFONICZNEJ

**Adam Jarczyński, Polska Akademia Protokołu i Etykiety**

- Potencjalne gafy konsultanta telefonicznego
- Skracanie dystansu – nie każdy to lubi
- Efektywna i taktowna rozmowa
- Smartfony, bezpieczeństwo i bon ton

## 13:20 PRZERWA NA LUNCH

## 14:20 EFEKTYWNOŚĆ SZKOLEŃ W CONTACT CENTER

**Rafał Jarosz, Partner zarządzający proceo.consulting, współzałożyciel Customer-Heroes.com**

## 15:20 WYPALENIE ZAWODOWE PRACOWNIKÓW- METODY PRACY Z PRACOWNIKIEM

**dr Ewa Hartman – certyfikowana trenerka metody Points of You™ oraz metody HeartMath™, wykładowca. Doktor Szkoły Biznesu Bournemouth University (Wielka Brytania)**

Pracownicy Contact Center działają pod wpływem ogromnego stresu. Są osobami, które często jako pierwsze odczuwają złość czy frustrację klientów, niejednokrotnie zupełnie nieuzasadnioną. Ich zadaniem jest reagować w celu rozwiązania problemu przy zachowaniu kultury osobistej i 'zimnej krwi'. Pracując w ten sposób, tzn. w ciągłym narażeniu na negatywne emocje drugiej strony, pracownicy Contact Center są bardziej podatni na wypalenie zawodowe niż osoby, których takich emocji negatywnych stale nie doświadczają. Celem spotkania jest przekazanie uczestnikom wiedzy o wpływie negatywnych emocji na środowisko pracy oraz technik radzenia sobie z nimi na bieżąco. Podczas spotkania przywołana będzie metoda HeartMath™, której założeniem jest wspieranie osób pracujących na co dzień z ryzykiem, niepewnością, a nawet zagrożeniem, czyli np.: wojskowych, policjantów czy strażaków. Korzystając z technik opracowanych przez Instytut HeartMath™ można znacznie podnieść odporność psychiczną pracowników, a tym samym ich efektywność i jakość pracy.

## 16:20 ZAKOŃCZENIE I DNIA KONFERENCJI



**08:30 REJESTRACJA UCZESTNIKÓW, PORANNA KAWA**

**09:00 PROCESY REKLAMACYJNE- NOWE NARZĘDZIA, NOWE PODEJŚCIE**

**Paweł Ejzert, Manager Wydziału Zarządzania Procesami Obsługi Klienta**

**Marcin Gawior, Doradca, Wydział Zarządzania Reklamacjami, mBank**

- First contact resolution - remedium na reklamacje niskokwotowe
- Model uznań warunkowych - pierwsza pomoc w reklamacjach finansowych
- Sztuczna inteligencja - pomoc w sprawach niefinansowych

**09:40 ŹRÓDŁA I NOWE MOŻLIWOŚCI GENEROWANIA LEADÓW**

**Tomasz Dziobiak, Prezes Zarządu, DBMS**

- Czym jest dobrej jakości lead sprzedażowy?
- Wymagania RODO w kontekście pozyskiwania klientów
- Własna strona internetowa jako źródło pozyskiwania leadów
- Wykorzystywanie potencjału monitoringu sieci społecznościowych do pozyskiwania leadów
- Wykorzystanie marketingu treści do pozyskiwania informacji o kliencie
- Marketing konwersacyjny i chatboty w służbie pozyskania klienta

**10:40 PRZERWA NA KAWĘ**

**11:00 MAPOWANIE DOŚWIADCZEŃ KLIENTA, CUSTOMER EXPERIENCE, METODY MIERZENIA DOŚWIADCZEŃ KLIENTA**

**Piotr Wojciechowski, Założyciel i CEO FUZERS Service Design**

Customer Experience to element, który w coraz większym stopniu decyduje o przewadze konkurencyjnej firm. Podczas wystąpienia dowiesz się na czym dokładnie polega projektowanie doświadczenia klienta i dlaczego aż 75% top managerów wymienia ten obszar wśród swoich priorytetów na najbliższe lata. Opowiemy o narzędziach pozwalających prześledzić całą podróż klienta i zlokalizować miejsca, w których nie wygląda ona tak dobrze jak powinna. Pokażemy też jak na doświadczenie klienta wpływać będą sztuczna inteligencja i wirtualna/rozszerzona rzeczywistość.

- Dlaczego Customer Experience (CE) ma coraz większe znaczenie?
- Czym tak faktycznie jest CE?
- Jak mapować doświadczenia, czyli dobre praktyki w zakresie budowanie ścieżek klientów (Customer Journey)
- Ilościowe i jakościowe metody mierzenia doświadczeń klientów
- Trendy w obszarze Customer Experience

**12:00 ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM**

**Przemysław Rybarczyk, Partner zarządzający Tak! Tylko dobre rozwiązania**

"Wielu menadżerów zorientowało się już, że weszliśmy w fazę rynku pracownika, na którym coraz trudniej utrzymać pracowników w organizacji. Kolejne firmy kuszą członków naszego zespołu ciekawymi ofertami, a i świadomość współpracowników jest znacznie większa. Nie zawsze stać nas na kolejne podwyżki wynagrodzeń, nie zawsze podwyżka załatwia temat. Rosną apetyty na zmianę... To szczególnie widoczne jest w tak trudnych obszarach jak Contact Center, gdzie ludzie narażeni są na ciągły stres. Jak w takim razie utrzymać ludzi? Jak ich zjednoczyć wokół celu czy idei? Jak zbudować z nich zespół? Jak sprawić, aby bycie w zespole stanowiło dla nich wartość? Na te pytania wspólnie będziemy próbowali odpowiedzieć w trakcie tej sesji."

**12:40 RYNEK PRACY W BRANŻY CALL CENTER**

**Piotr Sierociński, Dyrektor Generalny**

**Jacek Siennicki Project Manager, Salary Surveys; HRM partners S.A.**

- Czy branża Call Center odczuła zmiany na rynku pracy?
- Wyzwania płacowe na stanowiskach Call Center w ciągu ostatnich 2 lat: płace zasadnicze oraz premie i prowizje; rosnąca rola świadczeń pozapłacowych
- Czym dziś przyciągać pracowników Call Center i jak ich skutecznie utrzymać?

**13:25 PRZERWA NA LUNCH**

**14:25 SZTUCZNA INTELIGENCJA W CONTACT CENTER**

**Aurelia Cieślińska, Managing Counsel Poland, Capgemini Polska**

W trakcie prelekcji wyjaśnimy czym jest Sztuczna Inteligencja (AI) w contact centers, czy to buzzword czy wnosi realną wartość dla biznesu. W kolejnym kroku zastanowimy się jak powinno wyglądać rzeczywiste środowisko biznesowe stwarzające sprzyjające warunki dla stosowania AI oraz jakie są wskaźniki (matryce) efektywnościowe AI w tzw. contact centers. Finalnie, omówione zostaną konkretne narzędzia biznesowe AI stosowane z sukcesem przez wiodących Liderów Rynkowych oraz poziom ich kontrybucji do osiągnięcia krytycznych celów biznesu, tj. zapewnienia zrównoważonego wzrostu organizacji, utrzymania przywództwa rynkowego, zwiększenia poziomu akwizycji klientów.

**15:25 ZAKOŃCZENIE KONFERENCJI I WRĘCZENIE CERTYFIKATÓW**

# TRENDY CONTACT CENTER



## PRELEGENCI



### **AGNIESZKA ANUSEWICZ**

#### **Adwokat, Kancelaria Raczkowski Paruch**

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończyła Podyplomowe Studium Prawa Spółek na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego oraz Podyplomowe Studium Prawa Nowoczesnych Technologii na Akademii im. Leona Koźmińskiego w Warszawie. Specjalizuje się w prowadzeniu postępowań sądowych z zakresu prawa pracy, dotyczących w szczególności roszczeń pracowników związanych z rozwiązaniem umów o pracę oraz mobbingiem i dyskryminacją.



### **ALICJA CESSAK**

#### **Prawnik w kancelarii Snażyk Granicki**

Alicja Cessak jest ekspertem w dziedzinie ochrony danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem dostosowania zgodności funkcjonowania spółek z wymogami wynikającymi z implementacji rozporządzenia RODO. Ponadto, specjalizuje się w prawie procesowym oraz korporacyjnym. Swoje prawne doświadczenie zawodowe zdobywała współpracując m.in. z renomowanymi warszawskimi kancelariami oraz w ramach staży zagranicznych (Stałe Przedstawicielstwo RP przy UE w Brukseli, GMX Law w Valletcie). Alicja Cessak jest aplikantką adwokacką Izby Adwokackiej w Warszawie oraz członkinią redakcji czasopisma „Młoda Palestra”.



### **AURELIA CIEŚLIŃSKA**

#### **Managing Counsel Poland, Capgemini Polska**

Jest radcą prawnym oraz prawnikiem międzynarodowym, członkiem International Bar Association w Genewie, Szwajcaria. Obecnie zajmuje stanowisko szefa działu obsługi prawnej Managing Counsel w Capgemini Polska Sp. z o.o. „wiodącego na rynku globalnym dostawcy usług Information Technology oraz outsourcingu. W Capgemini członek komitetu zarządczego Extended Leadership. Doświadczony prawnik i manager, współpracujący z managerami międzynarodowymi i lokalnymi klasy D, legitymujący się szerokim doświadczeniem w świadczeniu usług doradztwa prawnego dla korporacyjnego biznesu międzynarodowego oraz zarządzaniu grupami prawników, zdobytym i pogłębianym na rynku szwajcarskim, francuskim i polskim dla sektora IT, chemicznego oraz farmaceutycznego.

Prawnikiem o silnym profilu biznesowym i managerskim, specjalizujący się w budowie innowacyjnych narzędzi zarządzania strukturami prawnymi i kreowaniu programów Executive Corporate Strategies for Legal functions, Business Legal Excellence oraz optymalizacji celów i budowy efektywności kosztowej lokalnych i międzynarodowych działów prawnych, kierowanych zarówno do prawników zarządzających działami prawnymi, jak też do zarządów spółek kapitałowych, których celem jest budowanie innowacyjnej, dynamicznej, synergicznie współpracującej z biznesem obsługi prawnej. Aurelia Cieślińska była nominowana przez PSPP do tytułu Lidera Prawników Przedsiębiorstw 2017 za wdrożenie Globalnej Strategii Zarządzania Funkcją Prawną w międzynarodowych organizacjach matrycowych oraz uzupełniającej ją Strategii Zarządzania Operacyjnego funkcją prawną.



### **EWA DEPTA**

#### **Członek zarządu, Dyrektor sprzedaży Voice Contact Center, Grupa OEX**

Od ponad 20 lat związana z branżą obsługi klienta. W Voice Contact Center odpowiada za rozwój obszaru new business. Od 2017 roku zajmuje także stanowisko członka zarządu spółki. Wcześniej związana z Call Center Poland. W branży contact center przeszła przez wszystkie szczeble kariery, zaczynając od stanowiska konsultanta telefonicznego. Jest autorką publikacji eksperckich z obszaru obsługi klienta i sprzedaży w segmencie B2B. Ewa Depta ukończyła studia z zakresu polityki celnej w Wyższej Szkole Ekonomicznej w Warszawie.



### **TOMASZ DZIOBIAK**

#### **Prezes zarządu, DBMS zajmującej się big data marketingiem i data consultingiem**

Wierzy, że dane przygotowane w odpowiedni sposób pomagają lepiej zrozumieć świat, a przede wszystkim zachowania klientów. Na co dzień w DBMS nadzoruje realizację kampanii lead generation i uczy marketerów jak wykorzystać różne źródła danych do poznania potrzeb klienta, by osiągać coraz lepsze efekty sprzedaży. Pasjonat sztucznej inteligencji i matematyki z ludzką twarzą.



### **JANUSZ DZIURZYŃSKI**

#### **Group Business Development Director, Grupa OEX**

Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w branży nowoczesnych usług dla biznesu. Od lutego 2018 odpowiada za rozwój biznesu w Grupie OEX, zajmuje także stanowisko członka zarządu w spółce ArchiDoc. Jest jednym z założycieli oraz członkiem zarządu Związku Liderów Usług Biznesowych (ABSL). W roku 2017 wybrany na stanowisko Vice-President do Rady Strategicznej ABSL. Wcześniej przez wiele lat był związany z Procter & Gamble, gdzie odpowiadał za globalne centrum usług biznesowych w Warszawie, drugie co do wielkości centrum IT P&G na świecie. Jest absolwentem Politechniki Warszawskiej. Posiada także dyplom MBA Szkoły Biznesu PW, sygnowany przez oraz London Business School, NHH Norwegian School of Economics oraz HEC School of Management.



# TRENDY CONTACT CENTER



## PRELEGENCI



### PAWEŁ EJZERT

#### Manager Wydziału Zarządzania Procesami Obsługi Klienta, mBank

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego. Związany z bankowością od 8 lat. Karierę zawodową rozpoczął w Contact Center, następnie zatrudniony w Departamencie Bankowości Elektronicznej. Od 2007 roku na stanowiskach menedżerskich w BRE Banku. Kierował Wydziałem Zarządzania Relacjami z Klientami, Wydziałem Zarządzania Procesami Reklamacyjnymi oraz Wydziałem Zarządzania Procesami Obsługi Klienta. Kierował podprojektem stworzenia infrastruktury, legislacji oraz aplikacji wspierających zarządzanie i monitoring reklamacji w mBanku w Republice Czeskiej oraz Słowackiej. Obecnie odpowiedzialny za projekty związane z optymalizacją procesów Back-Office mBanku.



### MARCIN GAWIOR

#### Doradca, Wydział Zarządzania Reklamacjami, mBank

Absolwent Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Związany z bankowością od 9 lat. Six Sigma Balck Belt i doświadczony project manager. Obecnie pełni funkcję Doradcy w Wydziale Zarządzania Reklamacjami. Kieruje zespołem odpowiedzialnym m.in. za nadzór nad procesami reklamacyjnymi, monitoring KPI i sprawozdawczość zarządczą oraz prowadzenie projektów optymalizacyjnych i podwyższających satysfakcję klientów z reklamacji. W swoim portfolio posiada szereg zakończonych sukcesem projektów optymalizacyjnych, ale także wdrożeńowych i jakościowych – między innymi projekt ograniczenia przyczyn reklamacji (zmniejszenie liczby reklamacji o 30% w ciągu 3 lat) i automatyzacji end-end procesów reklamacyjnych (zwiększenie efektywności o 15%). Obecnie prowadzi prace nad stworzeniem w pełni automatycznych procesów obsługowych w reklamacjach, a także wykorzystania w obsłudze reklamacji mechanizmów sztucznej inteligencji.



### DR EWA HARTMAN

#### Certyfikowana trenerka metody Points of You™ oraz metody HeartMath™, wykładowca. Doktor Szkoły Biznesu Bournemouth University (Wielka Brytania)

Prowadziła liczne wykłady, wystąpienia i prezentacje, zarówno w języku polskim i angielskim, w kraju jak i za granicą (w Wielkiej Brytanii, Belgii, Finlandii). Jest kierownikiem nagradzanych studiów podyplomowych 'Neuro-Przywództwo' w Warszawie, oraz członkiem Stowarzyszenia Network PL zrzeszającego pracowników organizacji międzynarodowych (Bruksela). Prowadzi szkolenia dla biznesu: IKEA, AVIVA, SAS Institute, Procter & Gamble, PGNIG Termika, Bioderma, LeroyMerlin, Polpharma, Apteki Zdrowit. W ramach festiwalu rozwojowych m. innymi dla Akademii Kobiet Sukcesu czy dla Festiwalu Progressteron oraz dla sektora administracji publicznej, m. innymi dla Ministerstwa Spraw Zagranicznych, czy Krajowej Szkoły Administracji Publicznej w Warszawie. Ponadto pisze do portalu InnPoland, oraz do magazynu Law Business Quality i magazynu Les Nouvelles Esthetiques, gdzie porusza tematy oscylujące wokół roli mózgu w biznesie, emocji czy zarządzania osobistą energią. Laureatka Plebiscytu Diamenty Kobięcego Biznesu w kategorii Firma Godna Zaufania.



### ADAM JARCZYŃSKI

#### Pomysłodawca i partner w Polskiej Akademii Protokołu i Etykiety

Od blisko 20 lat popularyzuje wiedzę z zakresu dobrych manier w biznesie, bon tonu i protokołu dyplomatycznego. Praktyk z doświadczeniem zdobytym w dyplomacji oraz firmach o międzynarodowym zasięgu. Łączy wiedzę biznesową z protokolaną. Związany zawodowo z Public Relations, komunikacją marketingową i brandingiem. Współtworzył kampanie wizerunkowe dla instytucji publicznych oraz podmiotów prywatnych. Autor wystąpień publicznych i laudacji dla przedstawicieli sektora prywatnego i rządowego. Często cytowany w zakresie etykiety. Wieloletni gospodarz rubryki „Savoir - Vivre” magazynu „LOGO”. Autor książki pt. „Etykieta w biznesie” OnePress 2009 / 2015 oraz „Z klasą, na luzie” ZNAK 2017. Współorganizator międzynarodowych konferencji i wydarzeń specjalnych, w trakcie których odpowiadał m.in. za protokół dyplomatyczny. Przeszkolił setki pracowników firm związanych z różnymi branżami – od usługowych, po produkcyjne. Praktyk biznesu, doświadczony menedżer. Swoją pasję, savoir - vivre opisuje na blogu [www.dobremaniery24.pl](http://www.dobremaniery24.pl)



### RAFAŁ JAROSZ

#### Partner zarządzający proceo.consulting, współzałożyciel Customer-Heroes.com

Od 2001 roku pasjonują mnie zmiany i rozwiązania doskonalące w mierzalny sposób współpracę firm z ich Klientami. Tyle o moim hobby, a zawodowo – partner zarządzający proceo.consulting, współzałożyciel Customer-Heroes.com oraz profesjonalny wtykacz nosa. Krótka statystyka - jako doradca, menadżer lub trener mam za sobą: 60+ projektów, 40 firm o zasięgu globalnym lub lokalnym, 30+ wystąpień i prelekcji, 2000 uczestników szkoleń, 3 międzynarodowe nagrody i 2 wyróżnienia branżowe w Polsce, dwukrotnie jako sędzia w międzynarodowym konkursie związanym z obszarem contact center. Obecnie uwikłany jestem w działania na 4 kontynentach w ekosystemie globalnych startupów.

# TRENDY CONTACT CENTER



## PRELEGENCI



### PRZEMYSŁAW RYBARCZYK

#### Partner Zarządzający, Tak! Tylko dobre rozwiązania

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego, socjolog. Posiada liczne certyfikaty m.in. z zakresu Mediacji, Negocjacji i Rozwiązywania Konfliktów. Coach ICF, konsultant i trener biznesu. Przez ponad 15 lat menedżer zarządzający dużymi zespołami największych międzynarodowych instytucji finansowych w Polsce. Kierował Departamentami Wsparcia Sprzedaży, Rozwoju i Szkoleń Sieci Sprzedaży, Marketingu i Rozwoju Narzędzi Sprzedażowych. Przez 10 lat aktywny sprzedawca. Pełnił funkcję zastępcy szefa sprzedaży jednego z wiodących towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Prowadził zajęcia w ramach studiów dziennych i zaocznych Instytutu Stosowanych Nauk Społecznych Uniwersytetu Warszawskiego a także wykładał dla studentów studiów doktoranckich Akademii Obrony Narodowej. Tworzył i wdrażał systemy wynagradzania, motywacyjne, a także projekty rozwojowe i szkoleniowe dla sprzedawców oraz menedżerów. Budował systemy wsparcia sprzedaży zarówno w kraju, jak i za granicą. Kreuje projekty poprawy efektywności procesów sprzedażowych i HR- doradza w zakresie ich wdrożenia. Specjalizuje się w pracy z Zarządami i kadrą menedżerską w zakresie umiejętności zarządzania, budowania oraz rozwoju zespołu. Realizuje warsztaty, szkolenia oraz sesje coachingowe. Prowadzi nietypowe projekty rozwojowe w trudnych warunkach górskich połączone z pracą coachingową – poprzez metaforę i analogię inspiruje i wprowadza zmiany w organizacjach, ale także sposobie pracy menedżerów. W swojej dotychczasowej działalności poprowadził ponad 1000 dni szkoleniowych, w których wzięło udział kilkanaście tysięcy osób.



### JACEK SIENNICKI

#### Project Manager, Salary Surveys, HRM partners S.A.

W HRM partners S.A. od 2005 roku. Nadzoruje projekty rynkowej analizy wynagrodzeń – raporty płacowe HRM partners, stronę analityczną i statystyczną badań ankietowych pracowników oraz projektowanie narzędzi HR opartych na narzędziach pakietu MS Office z aktywnym wykorzystaniem możliwości Visual Basic for Applications (VBA). Absolwent Wydziału Nauk Ekonomicznych Uniwersytetu Warszawskiego – specjalność Ekonomia Międzynarodowa. Wybrani klienci: ArcelorMittal, Dalkia, FM Logistic, PKN ORLEN, BZ WBK, InterCars, IP Kwidzyn, Reckitt Benkiser, H&M, BZ WBK, obsługuje ponad 100 klientów / 200 tys. pracowników w bazie raportów płacowych.



### PIOTR SIEROCIŃSKI

#### Dyrektor Generalny HRM partners S.A. - wiodącej polskiej firmy doradczej specjalizującej się w zarządzaniu zasobami ludzkimi oraz benchmarkingu płac

Od ponad 28 lat czynnie zajmuje się problematyką HR: w latach 1990-1995 szef personalny dużej firmy produkcyjnej, od 1996 roku działa w consultingu HR: w latach 1996-2000 jako Szef Doradztwa Płacowego w Neumann Management Institute, w latach 2000-2005 jako Senior Manager obszaru Human Capital Advisory w Andersen i Deloitte, od 2005 roku jako Dyrektor Generalny HRM partners (Grupa HRK – w latach 2006-2011 Partner globalnej firmy Towers Perrin). W tym czasie brał udział / kierował ponad 300 projektami - głównie z zakresu budowy systemów motywacyjnych oraz strategii zarządzania zasobami ludzkimi. Jest częstym uczestnikiem konferencji branżowych z zakresu HR oraz komentatorem rynku pracy i usług HR.



### MARCIN SOSNOWSKI

#### Dyrektor wykonawczy, Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB

Kieruje działaniami operacyjnymi SMB, które jako stowarzyszenie branżowe dba o rozwój polskiego rynku marketingu bezpośredniego, w tym sektora cc. W latach 2001-2012 związany z branżą outsourcing cc, m.in. w spółkach grupy Call Center Poland, a także w spółce dostarczającej systemy teleinformatyczne dla cc. Praktyk zarządzania strukturami zdalnej obsługi klienta. Ekspert posiadający wiedzę nt. standardów zarządzania cc, również z rozwiniętych rynków zachodnich. W ramach różnorodnych projektów współpracuje z profesjonalistami z wiodących europejskich organizacji takich, jak FEDMA, ECCCO, CCMA (UK). Zaangażowany w tworzenie rynkowych standardów, kodeksów dobrych praktyk oraz rozwiązań samoregulacyjnych branży marketingowej w Polsce.



### PIOTR WOJCIECHOWSKI

#### Założyciel i CEO FUZERS Service Design - firmy wspierającej projektowanie usług i doświadczeń

Przedsiębiorca z ponad 10 letnim doświadczeniem w rozwoju biznesu. Konsultant, facilitator i popularyzator idei (Service) Design Thinking w Polsce. Realizował projekty z obszaru projektowania usług i doświadczeń m.in. dla IKEA, Pfeleiderer, ING Bank Śląski, Skanska, Ciech, Eurobank, Digital Care i wielu innych. Inicjator i od 2012 koordynator jednej z największych konferencji typu TEDx w Polsce - TEDxLublin, a także jeden z europejskich ambasadorów TED oraz programu TEDx. Pierwszy Polak, który otrzymał stypendium TED oraz Fundacji Billa i Melindy Gates. Absolwent Psychologii w Zarządzaniu Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie oraz Szkoły Trenerów Biznesu Grupy SET. Pierwszy polski trener/konsultant Service Design akredytowany przez międzynarodową organizację Service Design Network.



# TRENDY CONTACT CENTER



## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

**TAK**, chcę wziąć udział w konferencji Trendy Contact Center

Termin: 21-22 czerwca 2018r.

1995 PLN netto (od 2 marca 2018 do 20 kwietnia 2018)  
2495 PLN netto (od 21 kwietnia 2018 do 22 czerwca 2018)

1. Imię i nazwisko: .....  
Stanowisko: .....  
Departament: .....  
E-mail: ..... Tel: .....

2. Imię i nazwisko: .....  
Stanowisko: .....  
Departament: .....  
E-mail: ..... Tel: .....

3. Firma: .....  
Ulica: .....  
Kod pocztowy: ..... Miasto: .....  
Tel: ..... Fax: .....  
E-mail: .....

4. Dane nabywcy, potrzebne do wystawienia Faktury VAT:  
Nazwa firmy: .....  
Siedziba: .....  
Adres: ..... NIP: .....  
Osoba kontaktowa: .....  
Tel: ..... E-mail: .....

- Koszt uczestnictwa jednej osoby w konferencji wynosi: 1995 PLN netto (od 2.03.2018 do 20.04.2018), 2495 PLN netto (od 21.04.2018 do 22.06.2018). Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, lunch.
- Przesłanie do Bonnier Business (Polska) wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego, stanowi zawarcie wiążącej umowy pomiędzy zgłaszającym a Bonnier Business (Polska). Faktura pro forma jest standardowo wystawiana i wysyłana e-mailem po otrzymaniu formularza zgłoszeniowego.
- Prosimy o dokonanie wpłaty w terminie 14 dni od wysłania zgłoszenia, ale nie później niż przed rozpoczęciem konferencji.
- Wpłaty należy dokonać na konto: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. Kijowska 1, 03-738 Warszawa Danske Bank A/S SA Oddział w Polsce PL 14 2360 0005 0000 0045 5029 6371
- Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora.
- W przypadku rezygnacji nie później niż 21 dni przed rozpoczęciem konferencji obciążymy Państwa opłatą administracyjną w wysokości 20% opłaty za udział.
- W przypadku rezygnacji w terminie późniejszym niż 21 dni przed rozpoczęciem konferencji i pobierane jest 100% opłaty za udział.
- Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w konferencji powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału.
- Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału.
- Zamiast zgłoszonej osoby w konferencji może wziąć udział inny pracownik firmy.
- Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie oraz do odwołania konferencji.
- Wszystkie treści zawarte w programie konferencji stanowią własność Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. oraz powiązanych z nią podmiotów. O ile Organizator nie postanowi inaczej, nie wolno żadnych materiałów stanowiących własność Bonnier Business (Polska) odtwarzać, wykorzystywać, tworzyć pochodnych prac na bazie materiałów umieszczonych w programie, ani też ponownie ich publikować, zamieszczać w innych materiałach czy też w jakkolwiek inny sposób rozpowszechniać bez uprzedniej pisemnej zgody Bonnier Business (Polska).

Zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2016 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016r. poz. 922) Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej Bonnier) informuje, że jest administratorem danych osobowych. Wyrażamy zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach promocji i marketingu działalności prowadzonej przez Bonnier, świadczonych usług oraz oferowanych produktów, a także w celu promocji ofert klientów Bonnier. Wyrażamy również zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną ofert oraz informacji handlowych dotyczących Bonnier oraz ich klientów. Wyrażającemu zgodę na przetwarzanie danych osobowych przysługuje prawo kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, w tym także prawo ich poprawiania. Równocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami uczestnictwa oraz zobowiązujemy się do zapłaty całości kwot wynikających z niniejszej umowy.

Bonnier Business (Polska) Spółka z o.o. wydawca dziennika biznesowego Puls Biznesu i portalu pb.pl, z siedzibą w Warszawie, 03-738, ul. Kijowska 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 24847, numer NIP 113-01-55-210, REGON: 011823316, kapitał zakładowy: 2 000 000,00 PLN