

Retail Forum 2018

Datum **10. 1. 2018, 9:00-13:00**

Místo **Hauch Gallery, Pobřežní 636/20A, Praha 8-Karlín**

Cena **1 000 Kč**

Hra o zákazníka: Budoucnost vztahů se zákazníkem aneb Od protihráče ke sparing partnerovi

O tom, **jakým směrem se budou vztahy se zákazníky vyvíjet v příštích letech a zda dokáže český maloobchod držet krok se zahraničními trendy**, budeme mluvit na **třetím ročníku Retail Fora**. Přijďte se inspirovat a sdílet svoje názory a zkušenosti.

Organizační informace:

V případě jakýchkoliv dotazů k akci, kontaktuje prosím [Adélu Jelínkovou](#).

Konference je zpoplatněna částkou **1 000 Kč** (včetně DPH). Výtěžek **věnujeme vybraným neziskovým organizacím**. O konkrétním příjemci budete moci rozhodnout hlasováním přímo na místě.

Účastnický poplatek prosím uhradte nejpozději **do 10. ledna** připsáním na účet 40040904/2700 (variabilní symbol: IČO Vaší společnosti). Ve zprávě pro příjemce uveďte příjmení, název společnosti a kód akce 2018RF. Fakturu (daňový doklad) Vám vystavíme v souladu se zákonem o DPH do 15 dnů od přijetí platby nebo uskutečnění akce. Pokud potřebujete vystavit fakturu před konáním konference nebo před zaplacením poplatku, kontaktujte prosím Irenu Vortnerovou (ivortnerova@kpmg.cz).

Registrace je závazná. Případné zrušení registrace je možné nejpozději pět pracovních dní před konáním akce, v opačném případě vám musíme účtovat registrační poplatek v plné výši.

Program

10. 1. 2018

| | | |
|-------------|--|------------------|
| 8:30–9:00 | Registrace | |
| 9:00–9:10 | Úvodní slovo: Martina Štegová, partnerka, KPMG Česká republika a Ondřej Aust, moderátor akce | |
| 9:10–9:30 | Výsledky průzkumu „Nákupní zvyklosti a zákaznická zkušenost v ČR 2018“ | Karel Růžička |
| 9:30–9:50 | Jak dostat zákaznickou zkušenost do DNA firmy | Tomáš Čupr |
| 9:50–10:20 | Customer touchpoints - média jako nejdůležitější prostředníci vztahů se zákazníkem | Jan Řehák |
| 10:20–10:40 | Panelová diskuze | |
| 10:40–11:00 | Přestávka | |
| 11:00–11:20 | Digitální transformace retailu, vize vs. realita | Nikola Pleska |
| 11:20–11:40 | Nakupování má být svátkem | Roberto Brazzale |
| 11:40–12:00 | 6 pilířů zákaznické zkušenosti a proč Češi milují férové hráče | Jan Klimeš |
| 12:00–12:20 | Budeme za 10 let nakupovat vše v jednom obchodě? A co může udělat retail dnes, aby tomu zítra tak nebylo? | Josef Havelka |
| 12:20–12:40 | Panelová diskuze | |
| 12:40–13:40 | Oběd a networking | |