

Digital Customer Experience

22 czerwca 2021 / online

1495 zł netto do 22 czerwca (cena udziału online)



CEL

Sytuacja pandemiczna **zmieniła zachowania klientów**, a tym samym zmusiła firmy, aby **mocno skupiły się na kanałach cyfrowych**. Wydaje się, iż cyfryzacja doświadczeń klienta nigdy nie była tak niezbędna, jak obecnie. Przedsiębiorstwa muszą zapewnić swoim odbiorcom satysfakcjonujące doświadczenia, nawiązać z nimi dobre relacje i budować ich długotrwałe zaangażowanie. A to wszystko z wykorzystaniem **innowacji, nowych technologii i zaawansowanej analityki**. Te firmy, które skorzystają z bogactwa technologii zyskają serca konsumentów oraz osiągną przewagę nad konkurencją.

Zapraszamy do udziału w 1-dniowej konferencji online **Digital Customer Experience**, podczas której pokażemy **najlepsze praktyki wdrażania digital CX**. Eksperti z takich firm jak **Billennium, mBank, Santander Bank Polska, OLX Group, Grupa Pracuj, Oriflame, SAP** dostarczą Państwu licznych inspiracji, które będziecie mogli przenieść i wdrożyć w swoich organizacjach.

Podczas konferencji poruszymy wiele tematów, m.in.:

- Jak zmieniły się zachowania konsumentów w „nowej” rzeczywistości?
- Z jakimi wyzwaniami mierzyły się firmy wprowadzając cyfrową transformację w obsłudze klienta?
- Jak projektować wyjątkowe i spersonalizowane doświadczenia klienta w formule online?
- Jak angażować klientów poprzez kanały cyfrowe?
- Jak wykorzystać potencjał omnikałowości i efektywnie komunikować się z klientami w kanałach digital i offline?
- Jak zapewnić sobie prawo do zbierania i wykorzystania danych dotyczących CX?
- Jak efektywnie wykorzystać analizę danych do usprawnienia CX?
- Jak cyfrowa technologia kształtuje Twoją obsługę klienta?
- Jak wykorzystać AI, ML i inne nowe technologie do tworzenia jeszcze lepszej cyfrowej obsługi klientów?
- Jak powinna wyglądać strategia komunikacji w mediach społecznościowych w obszarze obsługi klienta?

Uczestnikom gwarantujemy:

- Różnorodne formuły: inspirujące prelekcje, case studies, panel dyskusyjny
- Wysoki poziom przekazywanej wiedzy = praktyczne ujęcie zagadnień
- Wystąpienia wyłącznie doświadczonych ekspertów – praktyków z różnych branż
- Możliwość nawiązania nowych relacji biznesowych

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



- Imienny certyfikat potwierdzający zdobytą wiedzę





PROGRAM

Wtorek, 22 czerwca


08:25

Oficjalne powitanie uczestników, rozpoczęcie

 *Magdalena Sokulska, Project Manager, Puls Biznesu*

08:30

Trendy w Digital CX

 *Konrad Gaponiuk, Starszy Konsultant w dziale doradztwa biznesowego w zespole Customer & Growth, KPMG w Polsce*


- Trendy w nowej normalności i ich wpływ na przedsiębiorstwa


09:00

PANEL DYSKUSYJNY - Cyfrowy skok w obsłudze klienta wynikiem pandemii Covid-19

 *Moderator: Piotr Wojciechowski, CEO & Service Designer, FUZERS Sp. z o.o.*

 *Magdalena Borek-Dwojak, Dyrektor Customer Experience & Digital, innogy Polska S.A.*

 *Paweł Jarecki, Dyrektor ds. Satysfakcji Klienta, KROSS S.A.*

 *Robert Błaszczuk, Head of Strategic Clients Department, Cinkciarz.pl*

- Jak Covid-19 zmienił firmy i ich podejście do DCX?
- Wyzwania, z jakimi mierzyły się firmy wprowadzając cyfrową transformację w obsłudze klienta
- Jak zapewnić realizację cyfrowej obsługi klienta?
- Jak klienci reagowali na zmiany?

09:45

Jak projektować wyjątkowe i spersonalizowane doświadczenia klienta w formule online?

 *Aleksandra Naborczyk, Customer Experience & Marketing Manager, Billennium S.A.*

- Przewidywanie potrzeb klientów i projektowanie wokół nich doświadczeń
- Strategia ulepszania UX

10:30

Projektuj ręką w rękę z klientami w duchu Service Design/ Design Thinking!- ale które pozwolą Ci zrobić to lepiej

 *Mateusz Zybert, Project Manager, Koordynator zespołu ds. doświadczenia klienta, mBank S.A.*

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77




- Dowiedz się od czego zacząć, o co zadbać i czego się wystrzegać?
- Usłysz jakie błędy mogą się pojawić i jak im zaradzić?
- Wyczuź czym różni się Design Thinking od Design Sprintu?
- Znajdź odpowiedź jak Design Thinking „odnajduje się” w organizacji agilowej?
- I jak w tym wszystkim wygląda projektowanie doświadczeń klienta w digitalu w erze pracy zdalnej?

11:15

Przerwa

11:30

Analiza Voice of Customer – wsłuchaj się w głos Klientów i przekształć swój cyfrowy CX

 *Joanna Jabłońska – Białowąs, Chief Customer Officer, Customer Excellence Center, Santander Bank Polska S.A.*


12:00

Mierzenie satysfakcji klientów - od feedbacku do działania

 *Aleksandra Świerzyńska, Director of Customer Centricity, OLX Group*

12:30

Nie każdy klient jest online! Stwórz strategię dostosowaną do klientów online i offline

 *Anna Talarczyk, Ekspert z 20 letnim doświadczeniem w sektorze usług finansowych w Polsce i zagranicą, odpowiedzialna za zarządzanie doświadczeniami klientów w Pekao SA i Santander Bank Polska*


Wyzwaniem numer jeden każdej firmy (B2C i B2B) jest dzisiaj budowanie relacji i wprowadzenie takich zmian w oferowanych usługach, które spełniają oczekiwania klientów wymuszone przyspieszoną cyfryzacją.

- Jak pandemia przyspieszyła cyfryzację i zmieniła modele zachowań klientów?
- Jak wykorzystać potencjał omnikanałowości i efektywnie komunikować się z klientami w kanałach digital i offline?

13:00

New normality, czyli jak budować nowy standard obsługi klienta w czasach ciągłej transformacji digitalowej

 *Katarzyna Matusiak, Manager ds. CEM (Customer Experience Management), Grupa Pracuj*

 *Rafał Stępień, Customer Relations Manager, Grupa Pracuj*

- Jak szukać obszarów do rozwoju i wykorzystać moment przełomowy?
- Jakie narzędzia CX wykorzystać do skutecznego wdrażania zmian w cyfrowym świecie?
- Jak dopasować CX do nowej strategii sprzedaży i zwiększyć efektywność biznesową w zmieniającej się rzeczywistości?



13:45

Przerwa

14:00

Jak zapewnić sobie prawo do zbierania i wykorzystania danych dotyczących CX

 Piotr Zawadzki, Radca prawny, Rzecznik patentowy, KRK Kieszkowska Rutkowska Kolasiński

- Czy dane mogą mieć właściciela? Status prawny danych rynkowych, technologicznych, statystycznych i innych
- Dane osobowe vs dane nieosobowe
- Sposoby ochrony danych (umowy, tajemnice przedsiębiorstwa, ochrona baz danych i inne)
- Czy danymi trzeba się dzielić? Czy za dane się odpowiada?

14:45


Data Analytics – wykorzystanie analizy danych do zrozumienia CX

 Krzysztof Choroszko, Członek Zarządu, Silver Bullet Solutions Sp. z o. o.

- Analiza zgromadzonych danych w języku naturalnym w celu poznania opinii i zachowań klientów
- Wykorzystanie danych w języku naturalnym do monitorowania zachowań i reakcji klientów oraz poszukiwania wzorców zapewniających lepszą efektywność działań

15:30

Strategie biznesowe wspierające CX względem wyzwań technologicznych

 Katarzyna Otto, Head of Customer Experience, SAP

- Aspekty budowania strategii CX w organizacji
- Wyzwania technologiczne transformacji
- Technologia w służbie klienta

16:15

Wykorzystanie AI, ML i innych nowych technologii do tworzenia jeszcze lepszej cyfrowej obsługi klientów

 Robert Błaszczuk, Head of Strategic Clients Department, Cinkciarz.pl

- Wdrożenie inteligentnych technologii, aby sprostać rosnącym wymaganiom i oczekiwaniom klientów

17:00

Media społecznościowe i ich rola w tworzeniu i utrzymywaniu skutecznej cyfrowej obsługi klienta

 Jolanta Piel, Prezes Zarządu, Good Division

- Strategia komunikacji w mediach społecznościowych w obszarze obsługi klienta
- Dostosowanie treści do różnych platform i odbiorców, tak aby wyróżnić się i an
- Wykorzystanie sztucznej inteligencji w mediach społecznościowych

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



17:30

Zakończenie konferencji



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(3820)



PRELEGENCI



Robert Błaszczyk

Head of Strategic Clients Department Cinkciarz.pl

Absolwent prawa Uniwersytetu Warszawskiego, specjalista w zakresie prawa gospodarczego i rynków kapitałowych. Stypendysta MEN. Pasjonat rynków finansowych i nowych technologii. Ma ponad 15-letnie doświadczenie w branży finansowej w zakresie zarządzania ryzykiem, sprzedaży oraz rozwoju produktów. Od 2016 r. związany ze spółką Cinkciarz.pl, wchodzącą w skład Conotoxia Holding Group. Zarządza segmentem klienta biznesowego. Koordynuje rozwój biznesu w zakresie globalnych płatności i rozwiązań e-commerce.



Magdalena Borek-Dwojak

Dyrektor Customer Experience & Digital innogy Polska S.A.

W innogy Polska odpowiada za doświadczenia klientów i digitalizację usług. Najważniejszymi obszarami jej działań są: optymalizacja ścieżek doświadczeń klientów, praca z informacją zwrotną od klientów i wszystkie cyfrowe rozwiązania. W portfolio swoich projektów ma m.in. portal samoobsługowy Moje innogy czy portal przejmijlicznik.innogy.pl, który umożliwia nowym klientom przepisanie licznika energii i podpisanie umowy na dostawę prądu w 15 minut. Ma doświadczenia w pracy w agencjach reklamowych, firmie konsultingowej i korporacjach. Ma też duże doświadczenie w zakresie pracy w środowisku międzynarodowym, gdzie prowadziła zespół odpowiedzialny za analizowanie głosu klienta w grupie innogy.



Konrad Gaponiuk

Starszy Konsultant w dziale doradztwa biznesowego w zespole Customer & Growth KPMG w Polsce

Absolwent Uniwersytetu Łódzkiego oraz Szkoły Głównej Handlowej. Specjalizuje się w realizacji projektów w zakresie obsługi klienta i doskonalenia zarządzania doświadczeniami klientów. Posiada doświadczenie w realizacji projektów w zakresie doradztwa strategicznego, analiz rynkowych, czy poprawy efektywności funkcjonowania organizacji dla firm z branży finansowej, motoryzacyjnej, handlu detalicznego oraz branż TMT. Jest współautorem kolejnych edycji raportów KPMG dotyczących analizy doświadczeń klientów, jakie marki oferują polskim konsumentom.





Joanna Jabłońska – Białowąs

Chief Customer Officer, Customer Excellence Center Santander Bank Polska S.A.

"Najdłuższa podróż zaczyna się od pierwszego kroku". Ten cytat oddaje podejście Joanny do życia i odzwierciedla dotychczasowe doświadczenia. Często podejmuje się pionierskich przedsięwzięć. Kwestionuje status quo, by poprawiać doświadczenia Klientów i efekty biznesowe. Entuzjastka i propagatorka niestandardowych rozwiązań opartych na potrzebach użytkowników. Łączy wiedzę zdobytą w pracy w globalnych korporacjach z doświadczeniami podróżniczki w góry zarówno Tatry jak i Himalaje. Ma ponad 10-letnie doświadczenie w budowaniu strategii jakości w sektorze finansowym. Zawsze angażuje się w procesy zmian metodą zrównoważonego rozwoju przez pryzmat długoterminowych celów i marzeń. Swoją rolę w Santander Bank Polska w roli Chief Customer Officer postrzega jako „zaszczepiacz i turbodoładowanie” do podejścia human-centred poprzez redukcję nieprzyjaznych procesów i budowę doświadczeń klienta w sposób zaskakujący i systemowy.



Paweł Jarecki

Dyrektor ds. Satysfakcji Klienta KROSS S.A.

Menadżer z ponad 15 letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami na styku customer experience, organizacji oraz technologii. Twórca pierwszego w Polsce komercyjnego wirtualnego asystenta www.fido.pl, dzisiejszego światowego lidera w zakresie algorytmów sztucznej inteligencji. W latach 2003-2009 współtwórca i zarządzający serwisem edukacyjnym Narodowego Banku Polskiego. Menadżer projektów w PKO TFI. Od sierpnia 2012 zarządzający projektem poprawy satysfakcji klientów Grupy PKP – inicjator i pierwszy Dyrektor Departamentu Spraw Klienta Grupy PKP. W latach 2014 -2016 Dyrektor Zarządzający i Prokurent w PKP Intercity S.A zarządzający pionem jakości i obsługi posprzedażowej. Od maja 2016 do stycznia 2019 związany Grupą Kapitałową Black Red White jako Dyrektor Pionu Zarządzania Satysfakcją i Obsługi Posprzedażowej. Od lutego 2019 Dyrektor ds. Satysfakcji Klienta w największej w Polsce firmie rowerowej KROSS S.A .



Katarzyna Matusiak

Manager ds. CEM (Customer Experience Management) Grupa Pracuj

Zarządzanie projektami, metoda design thinking i customer experience to jej świat. Na co dzień dba o satysfakcję klientów na styku wszystkich punktów z marką Pracuj.pl, budując unikalne i wartościowe doświadczenia we współpracy z działami obsługowymi w organizacji. Miksuje twardą wiedzę z otwartością na ludzi i ich potrzeby. Chętnie dzieli się wiedzą, co jest dla niej głównym motorem rozwoju. Absolwentka m.in. Akademii Psychologii Przywództwa i Zarządzania Innowacją przy SWPS.





Aleksandra Naborczyk

Customer Experience & Marketing Manager Billennium S.A.

Absolwentka Dziennikarstwa i Public Relations na Uniwersytecie Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie, a także podyplomowych studiów z Projektowania Usług na Uniwersytecie SWPS. Z Billennium związana od marca 2020 roku. Do jej obowiązków należy projektowanie i usprawnianie wewnętrznych procesów organizacji, które mają na celu poprawę doświadczeń klientów, a także koordynowanie komunikacji zewnętrznej firmy, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązania Inperly. Przed dołączeniem do Billennium przez 11 lat była związana m.in. z reklamą i digital. Pracowała m.in. w Onecie, a także przy obsłudze takich marek, jak Play, PKO Bank Polski oraz PZU w agencjach K2 Internet S.A oraz Plej. Interesuje się ekonomią behawioralną, projektowaniem zorientowanym na użytkownika, a także gospodarką obiegu zamkniętego.



Katarzyna Otto

Head of Customer Experience SAP

Odpowiada za budowanie Customer Experience w Polskich firmach. Od ponad 10 lat związana z IT – doświadczenie nabywała między innymi w SAP oraz Asseco. Stawia klienta zawsze w centrum zainteresowania i takie podejście propaguje w transformacji cyfrowej.



Jolanta Piela

Prezes Zarządu Good Division

Jest prezesem i założycielem firmy doradczej Good Division specjalizującej się w pracy dla przedsiębiorców z branży IT, technologii przemysłowych, automatyki, robotyzacji, sztucznej inteligencji, a jej największą pasją jest praca dla rynku startupów. Doświadczenie w komunikacji i marketingu zdobywała w największych światowych organizacjach jako strateg: Gray Worldwide, Oracle, Havas Worldwide, Young & Rubicam. Aktywnie angażuje się w szerzenie idei przedsiębiorczości w Polsce, współtworzy programy akcelerycyjne, prowadzi programy mentoringowe dla założycieli startupów. Jest także wykładownicą akademickim na kilku kierunkach związanych z marketingiem i budowaniem silnych marek oraz twórcą unikalnego kierunku studiów poświęconego innowacjom w przedsiębiorczości. Jej misją jest szerzenie idei zdrowej, szczęśliwej i satysfakcjonującej ścieżki przedsiębiorcy. Autorka wielu publikacji poświęconych strategii przedsiębiorczości. Prywatnie pasjonatka wyczynowych sportów wytrzymałościowych, jogi, malarstwa, muzyki, niepomamowana miłośniczka książek.





Rafał Stępień

Customer Relations Manager Grupa Pracuj

Ma ponad osiemnastoletnie doświadczenie w Obsłudze Klientów. Z Grupą Pracuj Sp. z o.o., właścicielem Portalu Pracuj.pl, związany od grudnia 2006 roku. Absolwent Wyższej Społecznej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania w Łodzi na kierunku Zarządzenie, Wyższej Szkoły Informatyki Stosowanej na kierunku Grafika Komputerowa, a także Akademii Psychologii Przywództwa. Do jego głównych odpowiedzialności należy zapewnienie najwyższej jakości Obsługi Klientów w obszarze posprzedażowej realizacji usług, w tym m.in. publikacji ogłoszeń, dopasowania wyników wyszukiwania ofert pracy, a także spersonalizowanych szat graficznych. Odpowiedzialny za proces rekrutacji i onboardingu pracowników w Dziale CC.



Aleksandra Świerzyńska

Director of Customer Centricity OLX Group



Anna Talarczyk

Ekspert z 20 letnim doświadczeniem w sektorze usług finansowych w Polsce i zagranicą, odpowiedzialna za zarządzanie doświadczeniami klientów w Pekao SA i Santander Bank Polska

Ekspert z 20 letnim doświadczeniem w sektorze usług finansowych w Polsce i zagranicą. Odpowiedzialna za zarządzanie doświadczeniami klientów w Pekao SA i Santander Bank Polska. Specjalizuje się w projektowaniu rozwiązań, które wspierają rozwój biznesu. Pomaga w budowaniu silnej marki poprzez projektowanie unikalnych doświadczeń klientów i pracowników. Posiada bogate doświadczenie w obszarze budowy i realizacji strategii repozycjonowania marki i zmiany kultury organizacyjnej. Lider wielu strategicznych projektów związanych z poprawą satysfakcji i lojalności klientów (CEM), cyfrowej transformacji. Absolwentka Zarządzania i Marketingu Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Ukończyła studia na wydziale Neofilologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Posiada dyplom ukończenia Projektowania usług w School of Form oraz Coachingu Profesjonalnego Akademii Leona Koźmińskiego.





Piotr Wojciechowski

CEO & Service Designer FUZERS Sp. z o.o.

Założyciel (2015) agencji projektowania usług i doświadczeń FUZERS (www.fuzers.com). Pracował m.in z Klientami takimi jak IKEA, mBank, PKO BP, ING, Grupa Pracuj, Rossmann. Jest też współzałożycielem polskiego oddziału Service Design Network- międzynarodowej sieci, która wspiera edukację oraz integrację środowiska projektantów usług w Polsce, akredytowanym trenerem Service Design oraz inicjatorem (2013) jednej z największych konferencji TEDx w Polsce – TEDxLublin. Absolwent Psychologii w Zarządzaniu Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie, Szkoły Trenerów Biznesu Grupy SET oraz słuchacz Szkoły Facylitatorów Wszechnicy UJ.



Piotr Zawadzki

Radca prawny, Rzecznik patentowy KRK Kieszkowska Rutkowska Kolasiński

Od ponad 10 lat wspiera klientów w sprawach z zakresu własności intelektualnej, prawa nowych technologii, a także danych osobowych. Doradza spółkom z najbardziej innowacyjnych sektorów gospodarki, takich jak przemysł farmaceutyczny, media, reklama, IT oraz elektronika, a także klientom z sektora bankowo-finansowego, energetycznego, budowlanego, samochodowego, filmowego oraz spożywczego. Koncentruje się na prawie znaków towarowych oraz prawie patentowym, prawie autorskim, regulacjach e-commerce, ochronie domen internetowych, prawie reklamy, ochronie tajemnic przedsiębiorstwa, a także prawie danych osobowych oraz regulacjach dotyczących danych nieosobowych (w tym Big Data). Reprezentuje klientów przed Urzędem Patentowym RP, Urzędem Unii Europejskiej ds. Własności Intelektualnej (EUIPO), sądami powszechnymi, administracyjnymi i arbitrażowymi. Doradza w zakresie umów IT i dotyczących oprogramowania, chmury obliczeniowej, transakcji związanych z know-how, a także dotyczących prac badawczo-rozwojowych. Wspiera klientów w procesach związanych z wdrożeniem RODO, transferami danych osobowych poza EOG i przetwarzaniem danych wrażliwych. Brał także udział w licznych transakcjach handlowych związanych z nabywaniem, przekazywaniem i wnoszeniem praw własności intelektualnej, w tym na rynku nieruchomości, a także w transakcjach typu M&A. Jest absolwentem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończył także kurs prawa włoskiego i europejskiego organizowany przez Uniwersytet Warszawski we współpracy z Uniwersytetem w Katanii oraz podyplomowe studia z zakresu prawa nowoczesnych technologii na Akademii Leona Koźmińskiego. Jest Członkiem Stowarzyszenia Ochrony Własności Intelektualnej – Polskiej Grupy Międzynarodowego Stowarzyszenia Ochrony Własności Intelektualnej (AIPPI).





Mateusz Zybert

Project Manager, Koordynator zespołu ds. doświadczenia klienta mBank S.A.

„Zróbmy To!”... Na tym mógłby skończyć swoje „BIO”. Te słowa najlepiej jego definiują. Jako niepoprawny optymista i zwolennik podejścia „Nie wiesz czy to zadziała... Przetestuj to” możesz być pewien/ pewna, że da się wciągnąć nawet w najbardziej „szalone” projekty. A klasycznie.....Jest absolwentem Uniwersytetu Łódzkiego na kierunkach Ekonomia, Finanse i Rachunkowość, Administracja i Historia. Od 2012 r. pracuje w mBanku. Od początku pracy zawodowej odpowiedzialny jest między innymi za współtworzenie, monitoring oraz rozwój procesów posprzedażowych w kanałach zdalnych oraz procesów reklamacyjnych. Od 2017 r. prowadzi projekty z zakresu budowania CX w całej grupie mBanku. Poza funkcją Project Managera i koordynatora zespołu CX, jest moderatorem Design Thinking. W swojej pracy chętnie wykorzystuje narzędzia empatyzacji. Uważa, że Design Thinking pozwala popełniać błędy, wyciągać z nich wnioski oraz tworzyć z rzeczy dobrych, jeszcze lepsze.



Krzysztof Chorożko

Członek Zarządu Silver Bullet Solutions Sp. z o. o.

Po przygodzie z rynkiem kapitałowym, od ponad 20 lat związany z IT i przemysłem. Od czasów harcerstwa i Politechniki Warszawskiej - pasjonat zarządzania. Jeden ze współzałożycieli (2012) Silver Bullet Solutions Sp. z o.o. - softwarehouse rozwijającego m.in. mechanizmy analizy danych oparte o przetwarzanie języka naturalnego





KONTAKT




MIEJSCE


Opiekun merytoryczny



Magdalena Sokulska

Project Manager

 48223339850

 m.sokulska@pb.pl


Współpraca




Joanna Czyczuk-Oziębło

Marketing Manager - Team

Leader

 48223339825

 j.czyczuk@pb.pl

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

online

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Formularz rejestracji: Digital Customer Experience

Cena

Digital Customer Experience

22 czerwca 2021, online

1495 zł netto od 2021-06-22 do 2021-06-22

Kod promocyjny

Osoba zgłaszająca

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

NIP

Nazwa/Imię i nazwisko

Miejscowość

Ulica i numer

Kod pocztowy

Akceptuję regulamin

produktów i usług tej spółki

Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących:

Chcę otrzymywać newsletter Konferencje "PB"

Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki

Administratorem danych osobowych jest Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane są przetwarzane w celu organizacji konferencji oraz w celach marketingowych na podstawie odrębnie udzielonych zgód, które mogą zostać odwołane w każdej chwili. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Klauzuli Informacyjnej RODO [Zobacz więcej](#)

Pieczątką i podpis

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(3820)

Formularz rejestracji: Digital Customer Experience

Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

1. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon

2. Dane uczestnika

Imię

Nazwisko

Stanowisko

Dział

pole opcjonalne

E-mail

Telefon



Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („**Wydarzenia**”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024847, NIP: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („**Organizator**”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („**Cena**”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („**Strona Wydarzenia**”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, a w przypadku konferencji stacjonarnych także przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie. W przypadku Wydarzeń organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej cena obejmuje wyłącznie prelekcje oraz materiały szkoleniowe.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego udostępnionego przez Organizatora i zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia (tj. www.konferencje.pb.pl lub innej wskazanej przez Organizatora) („**Zgłoszenie**”) i zatwierdzenie Zgłoszenia poprzez aktywowanie dedykowanego przycisku „Zarejestruj z obowiązkiem zapłaty” lub pobranie, wypełnienie i odesłanie podpisanego przez osoby uprawnione (w formie papierowej lub skanem na adres e-mail Organizatora) formularza w formacie .pdf zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia, jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest umożliwienie osobom wskazanym w Zgłoszeniu uczestnictwa w Wydarzeniu. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („**Materiały**”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczanie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalać przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieścić utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Jeśli osoba dokonująca rejestracji wyraża bądź utrzymuje wyrażone uprzednio zgody marketingowe na kontakt e-mailowy oraz telefoniczny otrzymuje 5% stałego rabatu na dokonywane przez siebie rejestracje na płatne Wydarzenia organizowane przez Organizatora i ogłaszane (oferowane) poprzez dedykowany Wydarzeniom serwis internetowy działający pod adresem: www.konferencje.pb.pl (do momentu wycofania zgód lub jednej ze zgód). Rabat ten łączy się z innymi. Weryfikacja następuje w czasie rzeczywistym na podstawie podanego w Zgłoszeniu adresu e-mail osoby zgłaszającej. Rabat naliczany jest automatycznie. Prawo do rabatu przysługuje wyłącznie osobie dokonującej rejestracji (dokonującej Zgłoszenia) i dotyczy danego Zgłoszenia bez względu na liczbę uczestników rejestrowanych przez osobę dokonującą rejestracji i uprawnioną do otrzymania rabatu.
21. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 21.1.1 dostęp do Internetu,

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(3820)

- 21.1.2 urządzenie końcowe,
- 21.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, wideo itp.).
22. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Organizator w procesie Zgłoszenia przekazuje informację o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu
23. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
- 23.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
- 23.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
- 23.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
- 23.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
- 23.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.7 innymi okoliczności uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych za odrębnymi wyrażonymi zgodami podczas rejestracji na recepcji w dniu wydarzenia dane osobowe uczestników (w tym pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie) obejmujące imię i nazwisko oraz numer telefonu (lub spersonalizowany adres poczty elektronicznej) będą przetwarzane na wypadek stwierdzenia u któregoś z uczestników lub pracowników (lub osób trzecich obsługujących Wydarzenie) zakażenia wirusem COVID-19. Wyrażona zgoda obejmować będzie prawo Organizatora do udostępnienia danych osobowych właściwym służbom, instytucjom oraz innym podmiotom realizującym ustawowe obowiązki związane z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19 i ograniczeniem liczby zakażeń. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa powyżej.
25. Organizator wskazuje, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów w dniu Wydarzenia lub na kilka dni przed Wydarzeniem uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien powstrzymać się do uczestnictwa w Wydarzeniu, pozostać w domu, postępować zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego / Ministerstwa Zdrowia i skontaktować się niezwłocznie z lekarzem lub powiatową stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować o swoich objawach. W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów w trakcie Wydarzenia lub w terminie dwóch (2) tygodni po jego zakończeniu uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien skontaktować się niezwłocznie z Organizatorem i poinformować o tym fakcie pod dedykowanym przez Organizatora numerem telefonu 606216519.
26. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika są prawdziwe, a osoba zgłaszana do wzięcia udziału w Wydarzeniu wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych. Po dokonaniu zgłoszenia osoba, której dane w nim wskazano, zostanie poinformowana o tym kto dokonał Zgłoszenia oraz jakie dane zostały wskazane z prośbą o ich potwierdzenie.
27. Organizator informuje, że w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia uczestników Wydarzenia oraz pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie, ograniczenia kontaktów w miejscu Wydarzenia w ramach zabezpieczenia przed wirusem COVID-19 organizując Wydarzenie zamierza wdrożyć w najszerszym możliwym zakresie wytyczne dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV 2 opracowane przez Ministerstwo Rozwoju z Głównym Inspektorem Sanitarnym udostępniane do publicznej wiadomości pod adresem: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.
28. Organizator zastrzega, że w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu uczestnicy (jak również pracownicy oraz osoby trzecie obsługujące Wydarzenie) zobowiązani będą do przestrzegania wszelkich wytycznych dotyczących bezpieczeństwa wdrożonych przez Organizatora w miejscu Wydarzenia, w tym w szczególności zobowiązani będą do stosowania maseczek ochronnych (przyłbic, elementów garderoby) zastępujących usta i nos. W przypadku ich braku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do udziału w Wydarzeniu lub żądania opuszczenia pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.
29. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany, z zastrzeżeniem że dokonane zmiany obowiązują od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

