

VI Customer Experience Transformation

1 - 2 grudnia 2021 / Warszawa, Crowne Plaza - Warsaw

2295 zł netto do 2 grudnia



CEL

„Zarządzanie doświadczeniem klienta to jedyny sposób, aby organizacja mogła poruszać się po kontekście VUCA (zmienność, niepewność, złożoność i niejednoznaczność), ponieważ klienci są prawdopodobnie jedyną stałą w organizacji, niezależnie od kontekstu, w którym działa!”

Nina Jones, head of advisor experience at Fidelity International

Za nami kolejny rok pracy i dostarczania doświadczeń klientom w innych, niż dotychczas warunkach. Już w 2020 roku wiele firm zauważyło pilną potrzebę poznania klienta i jego perspektywy. W tym roku ten trend się utrzymuje. Dodatkowo coraz ważniejszym wyzwaniem w organizacjach jest skuteczna transformacja CX. Co oznacza angażowanie jak największej liczby pracowników w budowanie i dbanie o pozytywne doświadczenia klientów.

Dlatego w tym roku, podczas **6 edycji Customer Experience Transformation**, każdy z dwóch dni konferencji poświęcimy oddzielnemu tematowi. Zapraszamy Was na dwa dni pełne opowieści i inspiracji CX Managerów, którzy podzielą się swoimi doświadczeniami:

Dzień 1: Zarządzanie podróżą klienta, czyli gdy mapa jest początkiem pracy w organizacji, a nie jej zwięźczeniem.

- Jak mapować, by osiągnąć swoje cele?
- Jak zaangażować inne działy do pracy z gotową mapą?
- Jak zarządzić pracą nad usprawnieniami?
- Jak mierzyć zmiany?
- Jak (i czy) aktualizować mapy podróży klienta?
- Jak połączyć NPS z podróżą klienta? (**case studies**)

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



Dzień 2: CX Governance, czyli jak organizujemy zarządzanie CX i z jakimi wyzwaniami mierzy się dziś zespół i manager CX w firmie.

- Jak zarządzamy CX w organizacji – podział zadań i obowiązków?
- Jak organizujemy pracę z głosem klienta (VOC) w firmie?
- Jak dokonujemy pomiarów CX i jak angażujemy organizację do pracy z wynikami?
- Jak prezentujemy dane związane z CX? J
- Jak wiążemy je z KPI i wskaźnikami biznesowymi?
- Z jakimi wyzwaniami mierzymy się na co dzień? **(case studies)**

Jak co roku, przyświeca nam idea stworzenia **wysoko merytorycznej konferencji pełnej inspiracji i konkretnych rozwiązań**. Dlatego znów podejmujemy trud zaproszenia CX Managerów, którzy w godzinnych prelekcjach, będą chcieli podzielić się z szerszą publicznością ciekawymi i szczegółowymi case studies z "życia firm".

Do zobaczenia!



Opinie uczestników poprzedniej edycji Customer Experience Transformation

„Świetne spotkanie,
ciekawe
prezentacje.
Polecam!”

„Dziękuję za
bardzo
merytoryczną
konferencję.
Poprzączka była
wysoko
postawiona.”

„Dziękuję za
udział w
konferencji,
która była
źródłem wielu
interesujących
informacji.”

„Świetna
konferencja.
Prelegenci mieli
bardzo ciekawe
prezentacje i z
przyjemnością się
ich słuchało.”

„Bardzo
profesjonalna
organizacja
spotkania.”

#WiedzaKlasyBiznes



MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)



PROGRAM

Środa, 1 grudnia

09:00

Rejestracja uczestników

MODERATOR I DNIA KONFERENCJI: Aleksandra Jagiełło-Bono, Partner, CustomerMatters

09:30

Oficjalne rozpoczęcie konferencji

 Aldona Młonek-Korzonkowska - Project Manager, Puls Biznesu

09:35

Customer Experience Transformation (CET 2021) – INTRO

 Marta Łukawska-Daruk, Partner, CustomerMatters

 Aleksandra Jagiełło-Bono, Partner, CustomerMatters

10:00

CASE STUDY #1 Credit Agricole Bank Polska S.A

 Anna Bednarczyk, Starszy Menadżer ds. Customer Experience i Strategicznych Projektów Marketingowych, Credit Agricole Bank Polska S.A

11:00

Przerwa kawowa

Zapraszamy na kawę, herbatę, przekąski i zachęcamy do nawiązywania nowych relacji biznesowych oraz wymiany doświadczeń z innymi uczestnikami konferencji

11:15

CASE STUDY #2 Innogy Polska S.A.

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

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)

12:15

CASE STUDY #3 Fundacja K.I.D.S. | Klub Innowatorów Dziecięcych Szpitali |

 Karolina Sielska-Bielska, Dyrektor Forum Rodziców, Fundacja K.I.D.S. | Klub Innowatorów Dziecięcych Szpitali |

13:15

Lunch

14:00

CASE STUDY #4 ING Bank Śląski S.A.

 Piotr Gołąbek, Dyrektor Centrum Eksperymentalnego Doświadczeń Klientów, ING Bank Śląski S.A.

 Kinga Szymczak, CX Area Lead, ING Bank Śląski S.A.

15:00

CASE STUDY #5 Grupa EWL - Agencja zatrudnienia

 Anna Karasińska, Customer Experience Menagerka, Grupa EWL - Agencja zatrudnienia

16:00

Podsumowanie 1 dnia konferencji

16:15

Zakończenie 1 dnia konferencji

Czwartek, 2 grudnia

09:00

Rejestracja uczestników

MODERATOR II DNIA KONFERENCJI: Marta Łukawska-Daruk, Partner w CustomerMatters

09:30

CASE STUDY #6 Europejski Fundusz Leasingowy

 Justyna Gudowska-Pohling, Manager ds. badań klienckich i rynku, Europejski Fundusz Leasingowy

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)

10:30

CASE STUDY #7 Kross

 Paweł Jarecki, Dyrektor Zarządzający ds. Relacji z Konsumentami, Kross S.A.

11:30

Przerwa kawowa

Zapraszamy na kawę, herbatę, przekąski i zachęcamy do nawiązywania nowych relacji biznesowych oraz wymiany doświadczeń z innymi uczestnikami konferencji

11:45

CASE STUDY #8 Euler Hermes

 Izabela Kosicka, True Customer Centricity Manager, CX Champion Polska, Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

12:45

DELOITTE DIGITAL Trendy technologiczne w zarządzaniu doświadczeniem klienta

 Wiesław Kotecki, Partner, Lider Customer Strategy & Applied Design, Deloitte Digital CE
 Paulina Rzymska, Senior Manager, Customer Experience Management, Deloitte Digital CE

13:15

Lunch

14:00

CASE STUDY #9 Nationale-Nederlanden

 Aleksandra Gorbacz, Customer Experience Manager, Nationale-Nederlanden

15:00

CASE STUDY #10 InPost S.A.

 Izabela Karolczyk-Szafrańska, Dyrektor Marketingu, InPost S.A.

16:00

Sesja Q&A z prelegentami

16:30

Zakończenie konferencji

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)





PRELEGENCI



Anna Bednarczyk

Starszy Menadżer ds. Customer Experience i Strategicznych Projektów
Marketingowych Credit Agricole Bank Polska S.A

Od 20 lat w sektorze customer finance i bankowości, od czterech w Credit Agricole Bank Polska S.A. Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego oraz studiów podyplomowych z zakresu: prawa bankowego, psychologii w biznesie i zarządzania projektami. Posiada certyfikat procesowy senior managera ds. zarządzania procesami i jakością Związku Banków Polskich. Jako procesowiec - fascynatka lean management, hoshin kanri, problem solving i wartości dawanej klientowi. Jako change manager - przekonana, że sukces zmiany jest możliwy, gdy najpierw zbuduje się jej świadomość i zrozumienie wśród osób, których zmiana dotyczy. Zawsze stawiająca pytania o cel działania i o to, po czym poznamy, że cel został osiągnięty. Jako osoba odpowiedzialna za customer experience - wierząca w ogromną rolę feedbacku od klientów w budowaniu nowych, lepszych produktów i usług. Weryfikująca w praktyce nowe narzędzia, które pomagają ten feedback zebrać, budująca procesy, w których pozyskane opinie można skutecznie wykorzystać w poprawie doświadczeń klientów.



Magdalena Borek-Dwojak

Dyrektor Customer Experience & Digital Innogy Polska S.A.

W innogy Polska (grupa e.on) odpowiada za doświadczenia klientów i digitalizację usług. Ważnym obszarem jej działań jest w szczególności optymalizacja ścieżek doświadczeń klientów, praca z informacją zwrotną od klientów, zarządzanie CSAT i NPS w całej organizacji oraz wszystkie cyfrowe rozwiązania m.in. portal samoobsługowy Moje innogy czy portal przejmijlicznik, który umożliwia nowym klientom przepisanie licznika energii i podpisanie umowy na dostawę prądu w 15 minut. Magdalena ma doświadczenia w pracy w agencjach reklamowych, firmie konsultingowej, korporacjach oraz pracy w środowisku międzynarodowym, gdzie przez kilka lat prowadziła międzynarodowy zespół odpowiedzialny za zarządzanie głosem klienta i współpracę z firmą Medallia.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Piotr Gołąbek

Dyrektor Centrum Eksperckiego Doświadczeń Klientów ING Bank Śląski S.A.



Aleksandra Gorbacz

Customer Experience Manager Nationale-Nederlanden

Od niemal 10 lat związana z Customer Experience i Customer Intelligence w branży finansowej. Pasjonatka analizy danych, pozyskiwanych z różnych źródeł, i ich tłumaczenia na rekomendacje, które niosą realną wartość dla Klienta i firmy. W Nationale-Nederlanden zbudowała i rozwija centrum eksperckie Customer Experience. Odpowiedzialna za CX governance, badania i monitorowanie głosu klienta, projektowanie doświadczeń oraz „ucztowiczanie” komunikacji. Zmienia kulturę organizacyjną w kierunku prawdziwie zorientowanej na klienta. Silnie wierzy, że jedynie poprzez dobre zrozumienie Klientów i projektowanie rozwiązań dopasowanych do ich potrzeb, firmy będą osiągać długoterminowy sukces.



Justyna Gudowska-Pohling

Manager ds. badań klienckich i rynku Europejski Fundusz Leasingowy

Propagatorka budowania kultury organizacyjnej opartej o poznanie klientów, słuchanie ich głosu i wykorzystaniu tej wiedzy w budowaniu praktycznych rozwiązań, wspierających biznes i dostarczających dobrych doświadczeń klientom w firmie leasingowej. Zwolenniczka synergii perspektywy humanistycznej i biznesowej. Wdrożyła i zarządza badaniem NPS dla wszystkich spółek Grupy EFL w Polsce a także na poziomie międzynarodowym. Prowadzi oraz bierze udział w projektach, których celem jest wypracowywanie takich rozwiązań, żeby służyły klientom wspierając jednocześnie wzrost biznesu (standardy jakości obsługi, optymalizacja procesów obsługowych, język komunikacji, wypracowywanie i wdrażanie rekomendacji z pozyskanego głosu klienta). Dodatkowo: Socjolog, badacz, certyfikowany CEM oraz psychoterapeuta.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Aleksandra Jagiełło-Bono

Partner CustomerMatters

Ekspert customer experience. Partner w CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnym diagnozowaniu Podróży Klienta (Customer Journey). Obserwator mechanizmów działania ludzi, badacz ich motywacji, fanka logiki i prostoty w procesach. Ma bogate doświadczenie w diagnozowaniu doświadczeń, analizowaniu zebranego głosu klienta, projektowaniu usprawnień i nowych rozwiązań. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu Customer Experience w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej, deweloperskiej czy handlu detalicznego. Doświadczony konsultant i trener w obszarze Customer-centricity, Employee i Customer Experience. Wcześniej związana z bankowością (1999-2014) w obszarach: sprzedaży oraz zarządzania wynagrodzeniami i benefitami. Absolwentka Szkoły Głównej Handlowej. Od 2015 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń, m.in. CX Transformation (od 2016) organizowanego przez Puls Biznesu. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku.



Paweł Jarecki

Dyrektor Zarządzający ds. Relacji z Konsumentami Kross S.A.

Menadżer z ponad 15 letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami na styku organizacji, klienta 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 www.nbportal.pl. Menadżer projektów w PKO TFI. Od sierpnia 2012 zarządzający projektem poprawy satysfakcji klientów Grupy PKP, twórca i Dyrektor Departamentu Spraw Klienta Grupy PKP. W latach 2014 -2016 Dyrektor Wykonawczy/ Prokurent 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 KROSS.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Anna Karasińska

Customer Experience Menagerka Grupa EWL - Agencja zatrudnienia

Socjolożka, od 17 lat związana z branżą badawczą w obszarze badań społecznych i tematyce finansowej oraz w projektowaniu i wdrażaniu standardów współpracy z Klientami. W 2020 została Laureatką nagrody European Customer Centricity Winner w kategorii Customer Experience Professionals współtworząc i prowadząc międzynarodowy zespół Grupy IPF. Zadaniem teamu było wypracowanie procesów koncentrujących się na doświadczeniach klienta oraz umieszczeniu jego potrzeb w centrum wszystkich działań organizacji. ECCA to jedno z największych wydarzeń związanych z wymianą wiedzy na temat Customer Experience w Europie, przyciągając rokrocznie profesjonalistów z ponad 30 krajów. Od kilku lat prowadzi projekty mające na celu podnoszenia jakości relacji z Klientem i kreowaniu kultury biznesowej zorientowanej na Klienta, specjalizuje się w „markach trudnych”. Obecnie swoje doświadczenie wykorzystuje w firmie East West Link EWL, która jest pionierem podejścia customercentrycznego w branży HR na rynkach wschodnich. Uczestniczka wielu konferencji branżowych, projektuje i prowadzi szkolenia z Design Thinking w obszarach związanych z Customer Experience. Absolwentka doktoranckich studiów na Uniwersytecie Warszawskim w Instytucie Stosowanych Nauk Społecznych. Współpracowała m.in. z instytucjami NCBiR, Human Resources Development Center, PwC, Provident. Pasjonatka niekonwencjonalnego podejścia do obszaru CX i mierzenia (pozornie) niemierzalnego.



Izabela Karolczyk-Szafrńska

Dyrektor Marketingu InPost S.A.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Izabela Kosicka

True Customer Centricity Manager, CX Champion Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Euler Hermes S.A.

„Widzę świat oczami klientów i zapraszam wszystkich współpracowników do przyjmowania takiej właśnie perspektywy w codziennych działaniach i projektach” – to moje biznesowe motto oraz rola w organizacjach. Ponad 20-letnie doświadczenie na rynku usług finansowych w sektorach B2C oraz B2B, jak również bezcenne lekcje z okresu prowadzenia własnej działalności gospodarczej pozwalają mi na realizację misji profesjonalizacji doświadczeń klientów na rynku usług i produktów w punktach styku z markami. W Euler Hermes (Grupa Allianz), jako True Customer Centricity Manager i CX Champion Polska w Regionie Północnym, od 5 lat mam możliwość wprowadzania pozytywnych zmian w zakresie CX i inspirowania współpracowników do budowania nowej jakości obsługi klientów. Fascynuje mnie transformacja, kultura cyfrowa, digitalizacja, ciągłe uczenie się i nowe wyzwania, a także wspieranie w rozwoju innych. Prywatnie jestem mamą niesamowitego 14-sto latka, który jest moim dodatkowym łącznikiem z nowymi technologiami oraz innowacjami.



Wiesław Kotecki

Partner, Lider Customer Strategy & Applied Design Deloitte Digital CE

Podczas swojej 13 letniej kariery wspiera klientów w obszarze projektowania doświadczeń użytkowników. W pracy skupia się na budowaniu przewag konkurencyjnych w oparciu o perspektywę klienta i jej wykorzystania w transformacji cyfrowej przedsiębiorstw. Realizował projekty w 30 krajach. Współpracował z klientami w Polsce oraz w USA, Szwajcarii, Szwecji, Niemczech, Wlk. Brytanii, Hiszpanii, Meksyku, Belgii, Francji, Rosji, Słowenii czy Czarnogórze. Specjalizuje się w branży finansowej, telekomunikacyjnej, motoryzacyjnej oraz zdrowia. Jego projekty były wielokrotnie nagradzane. Pomysłodawca i współzałożyciel największej w Europie konferencji dotyczącej user experience – UX Poland. Wykładowca najbardziej prestiżowych konferencji branżowych w Polsce, ale także m.in. W Argentynie, Wlk. Brytanii, Portugalii, Turcji.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77





Marta Łukawska-Daruk

Partner CustomerMatters

Ekspert customer experience. Jeden z pierwszych polskich Managerów Customer Experience. Założyciel CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnego diagnozowania Podróży Klienta (Customer Journey). Promotor „burzenia silosów funkcyjnych” w organizacjach i angażowania wszystkich funkcji do tworzenia wartości dla Klienta. Lubi dzielić się wiedzą podczas szkoleń i prelekcji, w szczególności uczyć „myślenia Klientem” i „dlaczego sprzedaż odbywa się w każdym punkcie styku”. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu poprawy doświadczeń klientów (Customer Experience) w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej czy handlu detalicznego, zarówno w kanałach offline i online. Wcześniej związana z telekomunikacją i bankowością (1999-2012). Ukończyła wydział Marketingu i Zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Od 2012 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń, m.in. CX Transformation (od 2016) organizowanego przez Puls Biznesu. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku.



Paulina Rzymska

Senior Manager, Customer Experience Management Deloitte Digital CE

Paulina zajmuje się rozwojem oferty Customer Experience Management w Deloitte Central Europe. Na co dzień zarządza zespołami wyspecjalizowanymi w projektowaniu doświadczeń klientów i usług. Od ponad 14 lat wspiera zespoły projektowe w identyfikowaniu wyzwań projektowych, ideacji, testowaniu pomysłów, pracując z liderami branż: finansowej, telekomunikacyjnej, ubezpieczeniowej, e-commerce, medialnej. Aktywnie działa jako wykładowca akademicki, przybliżając słuchaczom zagadnienia wokół Customer i User Experience. Paulina pasjonuje się efektywnym wykorzystywaniem danych w procesach biznesowych, a po godzinach lepi naczynia na warsztatach ceramicznych i podnosi ciężary.



Karolina Sielska-Bielska

Dyrektor Forum Rodziców Fundacja K.I.D.S. | Klub Innowatorów Dziecięcych Szpitali |

22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)



Kinga Szymczak

CX Area Lead ING Bank Śląski S.A.

#CXeveryday – to przesłanie które konsekwentnie stara się zaszczepić w organizacji. Od 9 lat związana zawodowo z ING Bankiem Śląskim. Obecnie jako CX Area Lead w Centrum Eksperckim Doświadczeń Klientów odpowiada za strategiczne projekty CXowe w zakresie rozwiązań dla klientów detalicznych. Obszar CX w ING rozwija od 2016 roku. Początkowo jako Product Owner wdrażała pierwsze w banku narzędzie wspierające efektywną pracę na głosie klienta oraz aplikację do kompleksowej obsługi reklamacji. Następnie wspierała jednostki biznesowe w budowaniu kompetencji skoncentrowanych na kliencie, z powodzeniem wykorzystując przy tym narzędzia CX takie jak głos klienta oraz customer journey maps. Doskonale łączy dane biznesowe z wiedzą o kliencie i wspiera w podejmowaniu decyzji, które pozwalają doskonalić produkty bankowe. Z sukcesem buduje klientocentryczność w organizacji i przekonuje, że małe zmiany mogą robić dużą różnicę.



KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Aldona Mlonek

Project Manager

☎ 48223339830

✉ a.mlonek@pb.pl

Współpraca



Mateusz Stempak

Marketing Manager

☎ 48223339912

✉ m.stempak@pb.pl

Crowne Plaza - Warsaw

Rondo Daszyńskiego 2
Warszawa

Partner Merytoryczny

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)



Formularz rejestracji: VI Customer Experience Transformation

Cena

VI Customer Experience Transformation

1 - 2 grudnia 2021, Warszawa

2295 zł netto od 2021-12-02 do 2021-12-02

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 Konferencji "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

Pieczętka i podpis

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)

Formularz rejestracji: VI Customer Experience Transformation

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

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)

VI Customer Experience Transformation

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**”) określone 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, użyczenie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiekolwiek 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

(4689)

VI Customer Experience Transformation

- 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 okolicznościami uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych za odrębnie 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 695370213.
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) zasłaniających 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.

MASZ PYTANIE?
ZADZWOŃ!
22 333 97 77



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(4689)