

Analiza i planowanie w contact center

5 - 6 listopada 2019 / Warszawa, Szczegółowa lokalizacja wkrótce

2495 zł netto do 6 listopada



CEL

Mamy przyjemność zaprosić Państwa do udziału w **II edycji** konferencji:

Analiza i planowanie w contact center.

W trakcie spotkania omówimy najistotniejsze i najbardziej newralgiczne aspekty pracy contact center. Zaprezentujemy od strony analitycznej relacje z pracownikami, klientami i optymalizację pracy działu.

W trakcie spotkania pokażemy:

- jak tworzyć grafik z podziałem na czynności
- jak połączyć cele organizacji z oceną kompetencji pracowników
- jak poznać indywidualne motywacje pracowników
- jak podnosić efektywność pracy i zarządzanie informacją
- jak analitycznie budować zaangażowanie pracowników
- gdzie szukać synergii między kontaktem bezpośrednim a digitałem w pozyskiwaniu klientów
- pokolenia w roli pracowników
- jak tworzyć scenariusze awaryjne rekrutacji
- jak oceniać efektywność kontaktu z klientem

Celem konferencji jest spojrzenie na procesy dziejące się w kontakt center z analitycznej perspektywy. Chcemy ułatwić Państwu planowanie najważniejszych procesów, by minimalizować ryzyko wystąpienia sytuacji kryzysowych. Pokażemy jak wyciągać wnioski z danych, nawet tych, które pozornie wydają się trudne do analizy.

Serdecznie zapraszamy do zgłoszenia udziału już dziś !





PROGRAM

Wtorek, 5 listopada

08:30 - 09:00

Rejestracja uczestników, poranna kawa

09:00 - 09:10

Uroczyste przywitanie Uczestników- Ewelina Stęplewska, Project manager, Bonnier Business Polska

09:10 - 10:00

Rekrutacja-zabezpieczanie ciągłości pracy contact center

 *Joanna Gasek, Dyrektor Działu Operacji i Telesprzedaży w Wonga Polska*

- Planowanie
- Tworzenie scenariuszy awaryjnych
- Ograniczanie rotacji
- Jak zapewnić równowagę zatrudniania

10:00 - 11:00

Cele organizacji a ocena kompetencji pracowników w contact center

 *Sabina Nikodemka, Ekspert ds. diagnozy potrzeb i planowania rozwoju, konsultant, asesor, trener*


- Cele organizacji a cele kompetencji
- Jak komunikować oczekiwania kompetencyjne
- Co oceniać- jak definiować i skalować kryteria kompetencyjne
- Jakich narzędzi oceny użyć (różne cele- różne sytuacje- różne narzędzia oceny)
- Jak efektywnie zarządzać wynikami oceny
- Matryca efektywności i potencjału -narzędzia planowania zasobów kompetencyjnych
- Ocena kompetencji w procesie budowania ścieżek karier

11:00

Przerwa na kawę

11:20 - 13:00

Jak motywować w różnorodności? Motywacja przez talenty

 *Anna Wolfgiel, Doradca personalny, trener, Pracownia Gier Szkoleniowych*



Zapraszamy na warsztaty, które wprowadzą Was w świat motywacji poprzez talenty. Pokażemy możliwości motywowania u źródeł, zamiast stosowania zabiegów, czasami niedopasowanych do potrzeb osób motywowanych. Zapoznamy Was z teorią talentów wg Gallupa, narzędziem, jakim są karty motywacji. Doświadczyć założenia, jakimi możecie się kierować w podejściu do zarządzania motywacją osób wokół Was. Czego doświadczą uczestnicy? Dzięki wykorzystaniu narzędzi warsztatowych doświadczyć uczestnictwa w angażującym procesie grupowym, podczas którego:


- dowiedzie się czym są talenty i czym jest zaangażowanie
- doświadczyć jak i jakie nasze założenia mogą wpłynąć na ocenę zaangażowania innych osób
- rozpoznać i zanotować dobre praktyki wpływające na zarządzanie motywacją ze świadomością talentów

13:00

Przerwa na lunch

14:00 - 14:50


Podnoszenie efektywności pracy i zarządzania informacją

 Jarosław Żeliński, Analityk i projektant systemów, wykładowca, Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej i Zarządzania pod auspicjami Polskiej Akademii Nauk

- Informacja a dane
- Efektywność pracy jako konsekwencja jakości posiadanych danych
- Efektywność pracy jako konsekwencja organizacji danych i dostępu do danych
- Zarządzanie informacją i model informacyjny organizacji
- Podsumowanie

14:50 - 15:20

Szkolenie pracowników call center przynoszące wymierne efekty

 Tomasz Kalko, Absolwent, Szkoły Trenerów Biznesu na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Członek Stowarzyszenia Profesjonalnych Mówców. Dyrektor ds. Rozwoju, BLACHY PRUSZYŃSKI

Praca w call center, to jedno z najbardziej wymagających zadań sprzedażowych. Jest też jednym z najtrudniejszych. I ze względu na wysoką rotację pracowników, to bardzo trudne zadanie jest powierzane każdemu, kto się tylko zgodzi na tę trudną pracę. I do tego szkolenie, często jest jedynie wykuciem „drzewa odpowiedzi”. Ma to swoje ambitne nazwy w stylu „Standard Obsługi Klienta”. Ale tak naprawdę chodzi o jak najszybsze przyuczenie takiej osoby. Przygotowanie do popełniania jak najmniejszej ilości błędów. Taka jest przynajmniej intencja. A gdyby tak takiego człowieka naprawdę przeszkolić? Ale tak naprawdę. Nie z procedury, a z zasad obsługi klienta. Jaki efekt byśmy uzyskali?

W trakcie prezentacji odpowiemy sobie na kilka pytań:

- Jakie zalety mają sztywne procedury?
- Ale też jakie wady?
- Dlaczego pracownicy call center, tak często odchodzą z pracy?
- Jaki sens ma szkolenie pracownika który zaraz może odejść?
- Kiedy szkolić, a kiedy uczyć procedury?



15:20 - 16:00

Nowe technologie w contact center

 Marcin Grygielski, ECSEI Commercial Sector Manager, Genesys

- Nowe rozwiązania, które warto rozważyć
- Jak mierzyć opłacalność rozwiązań
- Jak nie przeinwestować w nowe technologie
- Na co warto zwrócić uwagę

16:00

Zakończenie I dnia konferencji

Środa, 6 listopada

08:30

Rejestracja uczestników, poranna kawa

09:00 - 10:10

Budowanie zaangażowania pracowników

 Wojciech Paździor, właściciel Active Strategy, konsultant

Rosnące firmy borykają się z budowaniem zaangażowanych zespołów. Przyjrzymy się i omówimy:

- Co przeszkadza pracownikom?
- Czego pracownicy potrzebują, aby się zaangażować?
- Co może robić kadra zarządzająca?

Poszukamy trwałych rozwiązań z obszaru motywacji, procesów HR czy wpływu liderów i menedżerów.

10:10 - 11:00

Reklamacje w aspekcie analitycznym

 Weronika Kubowicz, Kierownik Departamentu Contact Center, KRUK S.A.

- Ograniczenie reklamacji
- Optymalizacja procesu reklamacji
- Ile tak naprawdę to nas kosztuje
- Jak dobrać właściwe podejście do klienta



11:00

Przerwa na kawę

11:20 - 12:05

Najlepsze praktyki dotyczące budowania synergii między kontaktem bezpośrednim a digitem w kontekście pozyskiwania klientów w contact center

 *Tomasz Dziobiak, Prezes Zarządu, DBMS*

- Zmiana zachowań klientów z punktu widzenia procesu zakupu
 - Źródła danych w offline i online
 - Analityka zdarzeń dotyczących intencji zakupowej klienta
 - Metody łączenia danych między offline i online
 - 5 praktyk pozwalających zbudować synergię między offline i online
-

12:05 - 13:00

Inne spojrzenie na pokolenia na rynku pracy. Rosnąca rola pracowników 50+.

 *Elżbieta Wojtczak, CEO, Communication Unlimited*

 *Agnieszka Brytan-Jędrzejowska, Założycielka i CEO Atena Research & Consulting, agencji badawczo-strategicznej*

Wystąpienie oparte o wyniki najnowszego badania pokolenia 50+ i unikalnego raportu „Power Generation. Pieniądze, seks i władza - co napędza osoby po 50”.

- Postrzeganie pracy przez różne pokolenia
 - Potencjał pracowników 50+?
 - Znaczenie pokolenia 50+ w nowych zespołach pracowniczych
-

13:00

Przerwa na lunch

14:00 - 14:50

Infolinia-wnioski analityczne

 *Karolina Kania, Kierownik Projektu, Voice Contact Center*


 *Krzysztof Banaś, Kierownik Centrum Operacyjnego w Łodzi, Voice Contact Center*

- Tworzenie grafiku z podziałem na czynności
- Planowanie czasu pracy
- Optymalizacja pracy
- Efektywność pracy infolinii



14:50 - 15:30

Analiza efektywności kontaktu z klientem w kanałach tekstowym i głosowym

 *Olga Springer, Head of Product, SentiOne*

- W jaki sposób użytkownik może się skontaktować z marką?
- Perspektywa klienta oczekującego na obsługę
- Perspektywa agenta - cykl życia obsługi
- KPIs dla procesu obsługi w zależności od kanału kontaktu
- Jak zweryfikować w zależności od kanału czy klient jest zadowolony z obsługi?
- AI i boty - jak uwzględnić je w analizie

15:30

Zakończenie konferencji, wręczenie certyfikatów





PRELEGENCI



Anna Wolfigiel

Doradca personalny, trener Pracownia Gier Szkoleniowych

Doradca personalny i trener z ponad dziesięcioletnim doświadczeniem w pracy zawodowej w firmach doradczych i po stronie klienta. Prowadzi zajęcia na uczelniach wyższych dla studentów studiów podyplomowych w zakresie rekrutacji, budowania zespołów, motywacji. W biznesie prowadzi szkolenia dla firm z branż: budowlanej, energetycznej, produkcyjnej, dystrybucyjnej w zakresie strategii i operacji HR, przywództwa i sprzedaży – w sumie ponad 6000 godzin szkoleniowych. Ukończyła studia wyższe na Uniwersytecie Wrocławskim, a następnie studia podyplomowe w zakresie Zarządzania Pracą i Zasobami Ludzkimi na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Jest licencjonowanym przez Ministerstwo Edukacji Narodowej trenerem-szkoleniowcem, posiada certyfikat trenerski. Ukończyła także kurs coachów. Uczestniczyła w licznych kursach i seminariach rozwojowych w Polsce i za granicą, między innymi w warsztatach Business Maestry organizowanych przez organizację Anthoniego Robbinsa w Las Vegas, USA. Z Pracownią Gier Szkoleniowych związana od 2016 roku. Aktywnie rozwija obszar gier online w rekrutacji, specjalizuje się również w optymalizacji procesów rekrutacyjnych.



Karolina Kania

Kierownik Projektu Voice Contact Center

Z branżą Contact Center związana od ponad 7 lat, zdobyła doświadczenie jako Account Manager, Kierownik Projektów i Zespołów Operacyjnych oraz Trener. Ekspert zarówno w telefonicznej sprzedaży jak i wielokanałowej obsłudze klienta w sektorach B2B i B2C. Z firmą Voice Contact Center Sp z o.o. współpracuje od maja 2015 roku w lubelskim centrum operacyjnym, zarządzając zespołami ds. obsługi klienta.





Weronika Kubowicz

Kierownik Departamentu Contact Center KRUK S.A.

Od 10 lat związana z Obszarem Serwisu Wierzytelności grupy KRUK. Odpowiada za budowanie i realizację procesów telefonicznej obsługi Klienta, zarówno na etapie polubownym, jak i sądowym. Specjalizuje się w budowaniu strategii operacyjnej, podnoszeniu jakości i efektywności CC oraz zagadnieniach dotyczących standaryzacji procesów. Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego, Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii. Ukończyła również podyplomowe studia z zakresu Ubezpieczeń i Windykacji na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu oraz podyplomowe studia z Controllingu w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości we Wrocławiu.



Olga Springer

Head of Product SentiOne

Head of Product w SentiOne, współzałożycielka bloga ProductVision.pl. Na co dzień z pracuje z zespołami DEV i R&D nad rozwojem produktów automatyzujących obsługę klienta. Od 3 lat współpracuje z klientami z branży finansowej, energetycznej i telekomunikacyjnej. Posiada doświadczenie w zarządzaniu rozwojem produktów internetowych. Doradza klientom w organizacji procesów biznesowych dla zespołów CS i Social Media oraz w zakresie mierzenia ich efektywności, aby dostarczać klientom obsługę na wysokim poziomie we wszystkich kanałach kontaktu.



Tomasz Kalko

Absolwent, Szkoły Trenerów Biznesu na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Członek Stowarzyszenia Profesjonalnych Mówców. Dyrektor ds. Rozwoju BLACHY PRUSZYŃSKI

Trener, Coach, Mentor, Mówca Motywacyjny oraz Menadżer z dwudziestoletnim doświadczeniem. Przeszkolił ponad 25.000 osób. Praktyk biznesu. Menadżer w dużych firmach produkcyjnych. Twórca modeli motywacji finansowej i pozafinansowej. Doświadczenie niezbędne w procesie szkoleń i mentoringu, zdobył budując sieci dystrybucyjne Polsce i za granicą. Specjalizuje się w szkoleniach biznesowych z przywództwa, sprzedaży, zarządzania sprzedażą, motywacji, komunikacji, oraz wystąpień publicznych. Największą wartością organizowanych przez Tomka warsztatów, szkoleń, prezentacji oraz mów motywacyjnych, jest umiejętność przeprowadzania uczestników, przez proces zmiany.



Jarosław Żeliński

Analitik i projektant systemów, wykładowca Wyższa Szkoła Informatyki Stosowanej i Zarządzania pod auspicjami Polskiej Akademii Nauk

W 1989 ukończył studia na Wydziale Elektroniki Wojskowej Akademii Technicznej. W trakcie studiów członek koła naukowego, zdobywca 1 nagrody Konkursu Młodych pracowników nauki w Zielonej Górze. Studia ukończył wyróżnioną obroną pracy magisterskiej na temat nowatorskich systemów komunikacji i łączności w paśmie milimetrowym. Po ukończeniu studiów pracownik naukowy, adiunkt zakładu transmisji informacji Wyższej Szkoły Oficerskiej Wojsk Łączności, współpracownik WAT. Specjalizował się głównie w analizie systemów łączności i teorii komunikacji. Od 1991 roku prowadzi komercyjne projekty dla firm i organizacji, a od 1998 roku także samodzielne studia i prace badawcze z obszaru analiz systemowych w takich dziedzinach jak: teoria i filozofia zarządzania, teoria i filozofia prawa, teoria i filozofia nauki i epistemologia i kognitywistyka oraz projektowania logiki i architektury oprogramowania. Doktorant w Instytucie Badań Systemowych Polskiej Akademii Nauk. Kilkadziesiąt publikacji w prasie specjalistycznej. Biegły w obszarze ochrony wartości intelektualnych i know-how w inżynierii oprogramowania.



Sabina Nikodemka

Ekspert ds. diagnozy potrzeb i planowania rozwoju, konsultant, asesor, trener

Z wykształcenia mgr pedagogiki (1994 r.) i mgr psychologii (1997r.). Obydwa kierunki ukończone na Wydziale Nauk Społecznych KUL w Lublinie. Doświadczenia w branży HR od 1997 roku, we współpracy z wiodącymi firmami doradczymi w Polsce jako niezależny konsultant, asesor, specjalizujący się w projektowaniu i stosowaniu narzędzi oceny kompetencji. Od 2004 roku właściciel i partner zarządzający w firmie RESOLUTIO SP. z o.o. Specjalizacja: tworzenie, wdrażanie i rozwój modeli kompetencyjnych oraz narzędzi oceny kompetencji, procedury rekrutacji, zarządzanie talentami, badania opinii, satysfakcji i zaangażowania pracowników. Bogate doświadczenia w tworzeniu i wdrażaniu procesów i narzędzi HR w wielu organizacjach (obszary: finanse, produkcja, telekomunikacja, sprzedaż sieciowa, farmacja, administracja). A także jako asesor, trener, konsultant, prelegent. Autorka licznych publikacji w czasopiśmie i portalach branżowych. Od początku swojej drogi zawodowej związana z pracą dydaktyczną - nauczyciel akademicki w KUL (1997-2001) oraz SWPS (2001 – 2008 i od 2017). Kierownik studiów podyplomowych na Uniwersytecie SWPS „Zarządzanie talentami i rozwojem w organizacji” Prowadzenie zajęć specjalizacyjnych dla studentów m.in. z zakresu metodologii badań, diagnostyki psychologicznej, zarządzania kompetencjami.





Tomasz Dziobiak

Prezes Zarządu DBMS

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.



Joanna Gasek

Dyrektor Działu Operacji i Telesprzedaży w Wonga Polska

Od ponad 20 lat kieruje działami obsługi klienta i szkoleń. Odpowiadała za wdrażanie nowych systemów motywacji pracowników i tworzyła procesy utrzymania klienta. W Wonga Polska nadzoruje procesy operacyjne obsługi klienta oraz odpowiada za ich optymalizację i podnoszenie kompetencji zespołu. Jest absolwentką Uniwersytetu Warszawskiego na Wydziale Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji. Ukończyła także podyplomowe studia na kierunku Zarządzanie i Marketing na Akademii Leona Koźmińskiego.



Agnieszka Brytan-Jędrzejowska

Założycielka i CEO Atena Research & Consulting, agencji badawczo-strategicznej

Pasjonatka badań z 20-letnim doświadczeniem w badaniach i doradztwie strategicznym dla firm polskich i zagranicznych z różnych sektorów. Absolwentka elitarnych studiów Executive MBA, a także programu CIM - Diploma in Professional Marketing. Market Intelligence Advisor międzynarodowych korporacji. Ceniona mentorka, wykładowca i szkoleniowiec w programach rozwojowych i mentoringowych ukierunkowanych na startupy. Zaangażowana w Programy Akceleracyjne i Mentoringowe w Polsce i zagranicą.



Krzysztof Banaś

Kierownik Centrum Operacyjnego w Łodzi Voice Contact Center

Przygodę z branżą contact center zaczął 12 lat temu w ContactPoint przechodząc szczeble kariery od stanowiska Specjalisty ds. Telefonicznej Obsługi Klienta do Kierownika Projektu. Od 2014 roku związany z Voice Contact Center liderem rynku obsługi klienta w Polsce nagradzanego w konkursach Złota Słuchawka i Telemarketer roku. Obecnie pełni rolę Kierownika Centrum Operacyjnego w Łodzi gdzie odpowiada za prowadzenie biur obsługi klienta, projekty badawcze i telesprzedaż.





Wojciech Paździor

właściciel Active Strategy, konsultant

Specjalizuje się w doskonaleniu kompetencji menedżerskich i rozwoju zawodowym. Firmy zgłaszają się do niego, kiedy chcą dokonać zmiany struktury, stylu zarządzania zespołami lub atmosfery i kultury organizacyjnej. Realizował projekty rozwojowe dla ponad 50 polskich i międzynarodowych organizacji oraz jako konsultant PwC. Pracował m. in. z: 3M, Allegro, Oracle, Samsung, Siemens, Techland, Volkswagen, Whirlpool.



Elżbieta Wojtczak

CEO, Communication Unlimited

Doświadczona CEO z wieloletnim stażem w branży marketingowo-komunikacyjnej. Od 1991 roku w branży reklamowej, Corporate Profiles DDB – dyrektor działu mediów i współzałożycielka pierwszego niezależnego domu mediowego. Od ponad 20 lat współwłaścicielka i CEO Communication Unlimited najstarszej niezależnej agencji komunikacji marketingowej. Absolwentka Politechniki Warszawskiej i UW, Executive MBA University of Illinois i AMP na IESE Business School. Członek Zarządu IESE Poland Alumni Chapter.



Marcin Grygielski

ECSEI Commercial Sector Manager Genesys

Od 2016 roku odpowiada za sprzedaż rozwiązań Genesys do sektora komercyjnego w regionie Europy Centralnej, Środkowej i Wschodniej. Specjalizuje się w rozwiązaniach chmurowych oraz subskrypcji. Wcześniej sprawował stanowisko dyrektora regionalnego w obszarze Europy Środkowo-Wschodniej w Interactive Intelligence. Wprowadził firmę na polski rynek i w ciągu prawie dziesięciu lat rozwinął ją do pozycji jednego z największych graczy w zakresie rozwiązań obsługi klienta. Specjalizuje się w systemach call/contact center, komunikacji zunifikowanej i współpracy biznesowej.





KONTAKT

Opiekun merytoryczny



Ewelina Stęplewska

Project Manager



48223339838



e.steplewska@pb.pl



MIEJSCE

Szczegółowa lokalizacja wkrótce

Warszawa



Cena

Analiza i planowanie w contact center

5 - 6 listopada 2019, Warszawa

2495 zł netto od 2019-11-06 do 2019-11-06

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](#)
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od Bonnier Business (Polska) informacji handlowych drogą elektroniczną dotyczących: produktów i usług tej spółki
- Wyrażam zgodę na inicjowanie przez Bonnier Business (Polska) połączeń telefonicznych w celu marketingu bezpośredniego: produktów i usług tej spółki
- Oświadczam, że posiadam stosowne upoważnienie do zgłoszenia wszystkich wskazanych przeze mnie uczestników konferencji. Jednocześnie oświadczam, że podane dane są prawdziwe.

Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Administratorem Pani/a danych osobowych będzie Bonnier Business (Polska) Sp. z o. o. (dalej: my). Adres: ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa. Nasz telefon kontaktowy to: +48 22 333 99 99. Nasz adres e-mail to: rodo@bonnier.pl. W naszej spółce mamy powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Będziemy przetwarzać Pani/a dane osobowe 1) na potrzeby realizacji i wzięcia udziału w Konferencji, 2) by dokonywać rozliczeń z niej wynikających, 3) prowadzić nasze działania marketingowe i kampanie reklamowe naszych produktów lub usług. Podstawą prawną przetwarzania będzie: 1) umowa, którą zawrzemy z Panią/em, 2) art. 106e ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług, 3) zgody marketingowe, które ewentualnie Pani/Pan zaznaczy, oraz 4) nasz „prawnie uzasadniony interes”, który mamy w tym by przedstawiać Pani/u, jako naszemu klientowi, inne nasze oferty. Jeśli to będzie konieczne byśmy mogli wykonywać nasze usługi, Pani/a dane osobowe będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) naszym pracownikom lub współpracownikom na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym zlecimy wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z naszej grupy kapitałowej, urzędom skarbowym. Pani/a dane osobowe będą przetwarzane przez czas trwania umowy, chyba że na podstawie obowiązujących przepisów konieczne to będzie po zakończeniu umowy. Ma Pani/Pan prawo do: 1) żądania dostępu do treści danych osobowych, 2) ich sprostowania, 3) usunięcia, 4) ograniczenia przetwarzania, 5) przenoszenia danych, 6) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz 7) cofnięcia zgody (w przypadku jej wcześniejszego wyrażenia) w dowolnym momencie, a także 8) wniesienia skargi do organu nadzorczego („Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych”). Podanie danych osobowych warunkuje zawarcie z nami umowy. Jest dobrowolne, ale ich niepodanie wykluczy możliwość jej zawarcia. Pani/Pana dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej do Pani/Pana oferty naszych produktów lub usług.

Pieczętka i podpis



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 000024847, 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 netto”) 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, przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie.
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. Przesłanie do Organizatora faxem lub pocztą elektroniczną, wypełnionego i podpisanego formularza zgłoszeniowego („Zgłoszenie”) jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest świadczenie przez Organizatora usługi szkoleniowej. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma.
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 netto.
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 netto.
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 6 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast zgłoszonej 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 prowadzącego 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 w innym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty wydarzenia, uczestnik, który opłacił uczestnictwo, otrzyma 100% zwrot ceny udziału w wydarzeniu
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 jakiekolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 15 powyżej.
18. Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że Organizator może utrwalać przebieg Wydarzenia - w celu informacyjnym - za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. 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 jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Administratorem danych osobowych jest Organizator. Szczegółowe dane Organizatora: Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o., ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, e-mail: rodo@bonnier.pl. Organizator posiada powołanego Inspektora Ochrony Danych, adres korespondencyjny: ul. Ludwika Narbutta 22 lok. 23, 02-541 Warszawa, e-mail: iod@bonnier.pl. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b), c) i f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na potrzeby realizacji Wydarzenia.
21. Dane przetwarzane będą do celu wzięcia udziału w Wydarzeniu, dokonania niezbędnych rozliczeń, archiwizacji, rozpatrzenia reklamacji w przypadku jej złożenia, bądź ewentualnego dochodzenia roszczeń, jak też marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług prowadzonego w formie tradycyjnej, co nie wymaga zgody.
22. Za odrębnie wyrażonymi zgodami dane osobowe mogą być przetwarzane w celach z nich wynikających. Jeśli to będzie konieczne do wykonywania usług, dane osobowe uczestników Wydarzenia będą mogły być przekazywane następującym grupom osób: 1) pracownikom lub współpracownikom Organizatora na podstawie odrębnego upoważnienia, 2) podmiotom, którym Organizator zleci wykonywanie czynności przetwarzania danych, 3) innym odbiorcom np. kurierom, spółkom z grupy kapitałowej Organizatora, urzędom skarbowym. Dane osobowe uczestników Wydarzenia przetwarzane będą do zakończenia Wydarzenia, w celach marketingowych - do momentu cofnięcia zgody, dla celów rozliczeniowych - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji będzie się odbywało przy wykorzystaniu adekwatnych, statystycznych procedur. Celem takiego przetwarzania będzie wyłącznie optymalizacja kierowanej oferty produktów i usług Organizatora. Uczestnik Wydarzenia posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do cofnięcia zgody (w przypadku jej wyrażenia) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania. Podanie danych w zakresie wskazanym w trakcie procedury rejestracji na Wydarzenie jest dobrowolne, ale niezbędne do wzięcia udziału w Wydarzeniu.
23. Organizator zastrzega, że w trakcie dokonywania Zgłoszenia osoba zgłaszająca może zostać poproszona o wyrażenie odrębnych zgód na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych własnych produktów lub usług Organizatora (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej), jak również o wyrażenie zgody na udostępnienie danych osobowych zaufanym partnerom Organizatora, z którymi Organizator współpracuje, w celach marketingowych dotyczących produktów lub usług tych partnerów (w formie komunikacji elektronicznej lub telefonicznej). Powyższa zgoda obejmować będzie wyłącznie partnerów Organizatora współpracujących z Organizatorem w zakresie danego Wydarzenia, z którymi Organizator do dnia rozpoczęcia Wydarzenia zawarł umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych. Lista partnerów, których dotyczy ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych zamieszczona jest i aktualizowana do dnia rozpoczęcia Wydarzenia na Stronie Wydarzenia. Na żądanie osoby, która wyrazi zgodę, o której mowa powyżej, Organizator przekaze pisemną informację wskazującą zaufanych partnerów których dotyczy wyrażona zgoda.
24. W przypadku udzielenia zgody, osobie której dane dotyczą przysługuje prawo do jej cofnięcia w każdym czasie. O wycofaniu udzielonej zgody osoba której dane dotyczą informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl. W przypadku gdy udzielona zgoda wycofywana jest po dacie zakończenia Wydarzenia, osoba której dane dotyczą wskazuje Wydarzenie przy okazji którego zgoda (zgody) zostały udzielone. Powyższe umożliwi Organizatorowi podjęcie czynności zgodnie z zakresem żądania.
25. 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.

