

# ועידת ישראל לשירות לקוחות

מרכז הכנסים – קראון פלאזה תל אביב ★ 23-24 בנובמבר 2021 ★ בשיתוף פורום מנהלי השירות בישראל

הפקה: ICX - המרכז הבינלאומי לכנסים, הנחוושת B/3 ת"א טל: 03-6949555 פקס: 03-6949500



לכבוד

ועידת ישראל לשירות וחוויית לקוח, היא הפורום הגדול והמקצועי ביותר לתחום שירות הלקוחות בישראל, המפגיש זו השנה ה-25, מנהלי שירות ומנהיגים עסקיים ביחד עם מומחים ויועצים, לסייעור מוחות ולבחינת כלים חדשים ודוגמאות למצוינות בשירות.

הצטרפו אלינו ב- 23-24 בנובמבר, לוועידת ישראל לשירות וחוויית לקוח, כדי להיחשף לרעיונות, ליוזמות ולכלים שיעזרו לכם לעצב את סביבת שירות הלקוחות בעידן החדש.

הועידה תיערך בתאריכים: 23-24/11/2021  
מרכז הכנסים, מלון קראון פלאזה תל אביב

מגפת הקורונה שינתה את התנהגות הצרכנים לתמיד. הדרך שבה לקוחות מחפשים וצורכים שירות, עברה שינויים מהירים שיש להם השלכות משמעותיות שמחייבים ברור והצטיידות בפתרונות יצירתיים.

ועידת ישראל לשירות, ריכזה את מיטב המרצים ומומחים מובילים, כדי לשרטט מחדש את מסע הלקוח ולהציג למשתתפים סל פתרונות למתן שירות גם לסביבה הדיגיטלית.

בזמן שהקורונה הגדילה במאות אחוזים את הלקוחות הדיגיטליים של עסקים רבים, לרבות ברשויות וגופי ממשל, גדל גם הצורך במתן שירות לקוחות 24/7, וחוויית הלקוח עומדת בראש סדר היום של מנהלי השיווק והשירות.

קהל יעד:

הכנס מיועד למנכ"לים, סמנכ"לים, סמנכ"לי שירות, סמנכ"לי שיווק, מנהלי שירות לקוחות, ממונים על תלונות ופניות ציבור, מנהלי לקוחות, מנהלי חוויית לקוח, מנהלי מוקדי שירות, מנהלי מחלקות שימור, מנהלי קשרי לקוחות, Customer Success Manager, וכל מי שטיפול בלקוחות הוא חלק משגרת עבודתו.

למשתתפי הכנס תוענק תעודה מהודרת

מצ"ב תוכנית הכנס וכן טופס לרישום הנציגים מארגונכם.  
דמי השתתפות מוזלים למקדימים להירשם - הירשמו עכשיו!

בברכה

ליאון זוכוביצקי,  
מנהל הדרכה ותוכנית הכנס

# ועידת ישראל לשירות לקוחות

מרכז הכנסים – קראון פלאזה תל אביב ★ 23-24 בנובמבר 2021 ★ בשיתוף פורום מנהלי השירות בישראל

הפקה: ICX - המרכז הבינלאומי לכנסים, הנחוושת B/3 ת"א טל: 03-6949555 פקס: 03-6949500



## תוכנית וסדר יום

חלק א' - 23/11/2021

- 09:00 - כיצד השפיע משבר הקורונה על התנהלות של המגזר העסקי בתחום חווית הלקוח ובמה החברות חייבות להשתפר- לפי מדד מרקטסט לחוויית לקוח  
מרצה: עודד שי- מייסד ומנכ"ל מכון מחקר מרקטסט, יוזם ומפעיל את מדד מרקטסט לחווית לקוח בשיתוף עם "דה מרקר"
- 10:00 - ארוחת בוקר ומפגשי נטוורקינג עם מנהלי שירות לקוחות
- 10:30 - לקראת חווית שירות חדשה ברשויות המקומיות בישראל  
מרצה: ד"ר גלעד ארנון – בעלים של Dr. Gilad Arnon Ltd. Organizational Consulting Group
- 11:30 - כיצד הופכים למובילה עולמית בתחום חווית לקוח ? מעבירים את הכח ללקוח  
מרצה: 'Powered By Our Customers'  
אסף טיראן- סמנכ"ל שירות הלקוחות הגלובלי, צים שירותי ספנות
- 12:15 - השירות כמנוע צמיחה  
מרצים: משה גרימברג, מייסד ומנכ"ל Advanced Business Consulting, בשיתוף בתאל גולדמן – שותפה לדרך מתמקדים בייעוץ ארגוני, הובלת תהליכי שינוי וצמיחה, אסטרטגיה, פיתוח והדרכת מנהלים וצוותי מכירות ושרות.
- 13:15 - מניעת שחיקה של עובדי שירות - מיתוסים, עובדות, עקרונות וכלים  
מרצה: צביקה רול, מנכ"ל אר & אס קונספט, המתמחה באסטרטגיות שירות וחווית לקוחות ועובדים
- 14:00 - ארוחת צהרים חוויתית במסעדת המלון
- 14:45 - האם הוואסאפ יחליף את הנציג האנושי?  
מרצה: אלי ישראלוב- מנכ"ל ומייסד משותף קומבוקס
- 15:45 - סיום החלק הראשון של הוועידה, חלוקת תעודות ושי אישי.

# ועידת ישראל לשירות לקוחות

מרכז הכנסים – קראון פלאזה תל אביב ★ 23-24 בנובמבר 2021 ★ בשיתוף פורום מנהלי השירות בישראל

הפקה: ICX - המרכז הבינלאומי לכנסים, הנחוושת B/3 ת"א טל: 03-6949555 פקס: 03-6949500



## תוכנית וסדר יום

חלק ב' - 24/11/2021

- 09:00 -** כיצד מגפת הקורונה שינתה את חוקי הצרכנות? ענת בן עזרא דוקן, סמנכ"לית אסדרה מנהל וארגון הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן מרצה:
- 10:00 -** ארוחת בוקר ומפגשי נטוורקינג עם מנהלי שירות לקוחות
- 10:30 -** כלים למתן שירות איכותי המבוססים על תכונות אישיות של עובדים ועל בסיס איכות השירות הנתפסת על ידם מרצות:  
ד"ר דנה וימן-זקס- המכללה האקדמית עמק יזרעאל,  
ד"ר אמית גור- המכללה האקדמית עמק יזרעאל
- 11:15 -** 10 טיפים מעשיים שישפרו לכם את חוויית שירות הלקוחות מרצים:  
גיא מיז'נסקי ועינת לבי כהן, מייסדי OCT Group אנחנו עוזרים לחברות לשלוט ולנהל את הארגון והלקוחות בראש שקט, בעזרת שיפור וייעול תהליכי השיווק, המכירה והשירות והפיכתם לאוטומטיים.
- 12:15 -** שירות ברוח טובה: על רוחניות ורגשות בארגוני עבודה. מרצה:  
סמדר ויינשטיין, דוקטורנטית - החוג לשירותי אנוש, אוניברסיטת חיפה, מרצה במחלקה לכלכלה וניהול באוניברסיטה הפתוחה
- 13:00 -** דור חוויית הלקוח - כיצד מתאימים את מסעות הלקוח לעולם הנמצא בשינוי מתמיד. מרצה:  
גיא עמיעד- מנכ"ל אינסוף יעוץ אסטרטגי לחדשנות וצמיחה עסקית
- 13:45** ארוחת צהרים חווייתית במסעדת המלון
- 14:45 -** חדשנות דיגיטלית בשירות בישראל ובעולם מרצה:  
אורית לפק- סמנכ"ל ייעוץ וניהול פרויקטים, סנסקום
- 15:30 -** סיום הוועידה, חלוקת תעודות ושי אישי

