



COMUNICAT DE PRESA

26 septembrie 2016

Relatia cu clientii, "make or break" pentru marile companii

Dupa 13 editii desfasurate in Bucuresti, Customer Care Conference - cea mai influenta platforma educativa si de networking din sectorul de relatii cu clientii din Romania - revine la Cluj pentru a doua oara, in data de 26 octombrie 2016.

Organizata de Conference Arena, membru Marketing Insiders Group, editia de anul acesta aduce in prim-plan trend-uri din industrie si dezbateri pe teme precum: provocari de recrutare, motivare si implicare ale exponentilor generatiei millenials; modul in care noile canale de comunicare (social media, instant messaging) impacteaza relatia brand-client; solutii pentru fluxul de personal si managementul performantei; trainingurile ca instrumente de fidelizare a angajatilor.

Astazi, relatia cu clientii reprezinta un element-cheie in mediul de business si face, de multe ori, diferenta intre marile companii.

Potrivit Gartner, 89% dintre companii concureaza in 2016 in termeni de *customer experience*. Informatia este cu atat mai importanta cu cat, in urma cu doar 4 ani, procentul era de 36%. "In urma cu 10 ani, fraza Customer Experience Management (CEM) nici nu aparea in Google Trends. Intre timp, situatia s-a schimbat radical si Customer Experience apare acum ca un grafic in crestere, tot mai important. De obicei, evolutia este mai accentuata la inceputul fiecarui an, dupa care scade spre final. In 2016, evolutia a fost mai accentuata ca niciodata!". Acelasi studiu Gartner arata ca 50% dintre investitiile in produse destinate consumatorilor vor fi redirectionate, anul acesta si in 2017, spre inovatii in *customer experience*.

Un alt trend observat in industrie este legat de comunicarea B2C. In prezent, cea mai mare parte are loc via email si telefon, unele companii folosind si live chat-ul pentru asistenta pe site. Pana la sfarsitul lui 2016 insa, tot mai multe companii vor folosi canalele social media - WhatsApp si Facebook Messenger - pentru a interactiona cu clientii. Multe voci sustin ca aceasta va deveni principala modalitate de comunicare, IM-ul (Instant Messaging) oferind avantaje atat pentru companii, cat si pentru clienti: comunicarea este imediata (vezi cand interlocutorul a citit mesajul), clientii stiu ca vor primi, pe telefon, raspunsul la intrebarile lor oriunde s-ar afla, se elimina numerosi pasi anevoiosi (apasati 1 pentru selectarea limbii, apasati 2 pentru a selecta categoria dorita, apasati 0 pentru a vorbi cu un operator, etc).

Conferinta de anul acesta este sustinuta de **InConcert** – Platinum Partner, **AlfaVox** - Silver Partner, **Groupama Asigurari si Imapct HUB Cluj** – Partners si **Lufthansa** – Airline Partner.

Partenerii media ai acestei editii sunt: 9AM, Clujul de Buzunar, Jurnalul de Afaceri, AdHugger, ClujBusiness.

Mai multe informatii despre conferinta: www.conference-arena.com.

Contact | LAURA GALOS | **Project Manager**

Email: laura.galos@conference-arena.com | Mobile: 0723 833 333

77 Popa Savu Street, 011432, District 1, Bucharest

Phone: +40 21 411 44 20; +43 720 880 246



Despre **Marketing Insiders Group**

Descoperiți generația de business multidisciplinară!

CONFERINȚE INTERNAȚIONALE | CERCETARE DE PIAȚĂ | TRAINING PERSONALIZAT | BRANDING STRATEGIC

Pășiți în noua eră de business cu cei mai buni experți de marketing, traineri și consultanți ai momentului sub același acoperiș vizionar. Cifre: 50 de branduri internaționale în portofoliu; competențe ATL, BTL și TTL; membri ai juriului Stevie Awards (Categorii Sales & Customer Service); peste 15 ani de know-how strategic de contact center (Asociația Română a Contact Centerelor, Romanian Contact Center Awards, Contact Center Magazine); 11 comunități targetate de social media; mai mult de 100 de conferințe de afaceri organizate în Europa. Aflați mai multe vizitând: marketinginsiders.com