

5^{-ТИ} ДЕН НА УСЛУГА КОН КЛИЕНТИТЕ

ИНОВАЦИИ ВО ИСТРАЖУВАЊЕ НА ПАЗАРОТ

04.10.2011г. 09:30ч

М6 Едукативен центар



Почитувани,

По 5-ти пат SWOT Research организира годишна конференција посветена на едукација за истражувањето на пазарот и важноста од унапредувањето на услугата кон клиентите. Оваа година ќе се посветиме на иновациите во областа на истражувањето, преку претставување на:

- **The Million Dollar Man** и **The Hunt** - Иновативни методи за унапредување на продажбата;
- **WarpIT** - Иновативна технологија за прибирање и обработка на податоците;
- **SWOT Customer Experience®** - Иновативен производ за унапредување на перформансот на вработените.

ЗА КОГО Е НАМЕНЕТ НАСТАНОТ?

- Претприемачи, сопственици на бизниси и извршни менаџери;
- Менаџери за маркетинг, продажба, односи со клиенти и човечки ресурси;
- Банки, Телекомуникации, Аптеки, Продажни ланци, Дистрибутери, Производители, Осигурителни компании...
- ...и сите оние на кои им се важни желбите на купувачите и кои имаат определба нудејќи квалитетна услуга да стекнат лојални клиенти.

НА НАСТАНОТ ЌЕ СЕ СТЕКНЕТЕ СО:

- Конкретни насоки за зголемување на продажбата преку мотивација на вработените за проактивно однесување во продажните места;
 - Корисни информации за новите трендови во истражувањето на пазарот и mystery shopping-от
 - Можност за размена на искуства со колегите од вашата индустрија и networking со над 100 бизнис професионалци од Македонија;
 - Работна тетратка CD и со материјалите од предавачите;
 - Пристап до специјални поволности од SWOT Research;
 - Учество во наградна игра со интересни изненадувања.
- Не заборавајте ги вашите визит картички!

ТЕМИ И ПРЕДАВАЧИ

Arnold Terpstra, Холандија – чест ни е да го претставиме Директорот на Бордот на Меѓународната Асоцијација за Mystery Shopping (MSPA), и Директор на Retail Reality, компанија за истражување од Холандија. Тој, со своите иновативни производи „The Million Dollar Man“ и „The Hunt“, на своите клиенти им помогнал да го променат начинот на размислување на своите вработени и да ја зголемат продажбата преку нудење дополнителни производи. Неговиот револуционерен пристап ги интегрира вештините на вработените, нивниот проактивен пристап со клиентите и методот за имплементација – Mystery shopping-от.

Branko Žnuderl, Словенија – Ко-сопственикот и директор на една од најстарите истражувачки агенции во Словенија, RM Plus, ќе го претстави иновативниот пристап за прибирање и обработка на податоци, што претставува основа за квалитетно истражување на пазарот. Во рамките на своето обраќање, тој ќе го претстави и софтверот **WarpiT**, кој им овозможува на клиентите без неопходно техничко знаење, со неколку кликови едноставно да ракуваат со комплексните податоци од едно истражување и самостојно да формираат огромен број комбинации на интерактивни табели и графикони со податоците од нивен интерес.

Марко Радоњиќ, Македонија – Ко-сопственикот и директор на SWOT Research оваа година за прв пат ќе настапи со своја презентација и тоа на новиот иновативен производ за истражување на пазарот **SWOT Customer Experience®**. Како резултат на активното работење во регионот и идентификување на потребите кај компаниите, SWOT Research нуди решение на еден од поголемите проблеми со кој се соочувате - немањето квалитетни насоки и препораки за искористување на податоците добиени со истражувањето на пазарот. SWOT Research за прв пат на овие простори, го претставува интегрираниот пристап на испитување на квалитетот на услугата на вработените, нивното задоволството на работното место, како и задоволството на клиентите за да обезбеди сеопфатни заклучоци и конкретни мерки и препораки за унапредување на купувачкото искуство.

WORKSHOP СЕСИИ

Оваа година, програмата ја збогатуваме со три работилници, на теми поврзани со истражувањето на пазарот, унапредувањето на продажните вештини на вработените и квалитетот на услугата. На овие работилници, учесниците ќе можат детално да се запознаат со темите во директна комуникација со модераторот, но и да разменат мислења и ставови со останатите учесници во мали работни групи.

Workshop 1: Проактивното однесување на вработените како основа за зголемување на продажбата на краток рок (**Arnold Terpstra**)

Workshop 2: Изработка на план за спроведување на истражување на пазар (**Branko Žnuderl**)

Workshop 3: Изработка на план за спроведување на mystery shopping (**Катерина Котлареска**)

Работилниците ќе се одвиваат паралелно во две сесии, така што секој учесник може да присуствува на најмногу две од вкупно трите работилници. Работните групи имаат ограничени места, затоа побрзајте и пријавете го вашето учество за да обезбедите место во работилниците по ваш избор!

ГОДИШНО ИСТРАЖУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТ НА УСЛУГА

По петти пат, SWOT Research прави истражување на квалитетот на услугата во 5 индустрии. Оваа година, беше спроведено истражување во **банките, телекомуникациските провајдери, автомобилските дилери, големите супермаркети, и аптеките**. Истражувањето е спроведено на територијата на градот Скопје, на одбрани локации кои репрезентативно го претставуваат квалитетот на услугата во овие индустрии.

За прв пат, во рамките на истражувањето, опфатени се **продажните вештини на вработените** како посебен елемент. Во пресрет на презентацијата на г-динот Терпстра ќе видиме кои се областите за унапредување на вештините на македонските продавачи.

АГЕНДА

- 09:30 – 10:00** Регистрација, кафе и networking
- 10:00 – 10:10** Отворање и вовед
- 10:10 – 10:30** Презентација на резултатите од спроведеното истражување за квалитетот на услуга во 5 индустрии (**Катерина Котлареска** – Извршен директор на SWOT Research)
- 10:30 – 11:30** The Million Dollar Man и The Hunt – Револуционерни mystery shopping концепти за унапредување на продажбата, преку проактивно однесување на вработените во продажното место (**Arnold Terpstra** – Директор на Retail Reality, Холандија и Директор на бордот на MSPA Europe)
- 11:30 – 11:45** Пауза за кафе
- 11:45 – 12:30** Користење на врвна технологија за прибирање и обработка на податоци како основа за квалитетно истражување на пазарот (**Branko Žnuderl** – ко-сопственик и директор на RM Plus, Словенија)
- 12:30– 13:00** SWOT Customer Experience® - Иновативен пристап на користење на истражувањето во функција на унапредување на работата на вработените и задоволството на клиентите (**Марко Радоњиќ** – Ко-сопственик и директор на SWOT Research)
- 13:00 – 13:45** Пауза за коктел ручек
- 13:45 – 14:15** Workshop сесија 1
- 14:15 – 14:30** Пауза меѓу сесии
- 14:30 – 15:00** Workshop сесија 2