



Naročilnico lahko pošljete:
• po e-pošti: narocila@zfm.si
• po pošti: Založba Forum Media d.o.o., Prešernova ulica 1, 2000 Maribor
• ali nas pokličite na telefonsko številko 02 250 18 00

NAROČILNICA

9004/1/873800

Da, prijavljam se na: **VODENJE ODDELKA ZA PODPORO STRANKAM (OD DOMA)**

Cena: 266,00 € (DDV ni vključen v ceno.)

Posebne ugodnosti:

- drugi udeleženec **10 % popusta**,
- tretji in nadaljnji udeleženci **20 % popusta**,
- 20 % popusta na strokovne priročnike in izobraževalne portale.

NE SPREGLEJTE: 20 % popust za mikropodjetja (mikro družbe kot jih opredeljuje Zakon o gospodarskih družbah), **fizične osebe in društva!** Uporabite kodo za popust: **MICRO20** (Navedeni popust se ne seštevava z drugimi popusti, razen s popustom za več udeležencev izobraževanj. Kodo uporabite v košarici ali jo pripišite.)

1. udeleženec (ime in priimek) Funkcija GSM/Telefon E-naslov

2. udeleženec (ime in priimek) Funkcija GSM/Telefon E-naslov

3. udeleženec (ime in priimek) Funkcija GSM/Telefon E-naslov

Naziv organizacije Davčna številka Da Ne
Davčni zavezanec

Naslov za dostavo Naslov za izdajo računa E-naslov za E-račun

Kontaktna oseba (ime in priimek) Funkcija GSM/Telefon E-naslov

Datum, podpis, žig

Splošni pogoji

Prejeti predračun je treba poravnati najmanj tri dni pred izvedbo spletnega seminarja. Za proračunske porabnike veljajo plačilni pogoji v skladu z zakonodajo o javnih plačilih. Pisna odpoved udeležbe je mogoča najkasneje tri delovne dni pred izvedbo spletnega seminarja. Udeleženci, ki po tem roku prekličejo udeležbo ali se spletnega seminarja ne udeležijo, niso upravičeni do povrnitve kotizacije oz. so dolžni poravnati celotno kotizacijo. Lahko pa se spletnega seminarja udeleži drugi udeleženec. Pridržujemo si pravico do odpovedi spletnega seminarja – v tem primeru kotizacijo povrnemo v celoti.

Da, kot kontaktna oseba podajam privolitev za obdelavo osebnih podatkov.

Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor stremi k najvišjim standardom varstva osebnih podatkov, ki jih obdeluje le, če vi to izrecno dovolite. Vabimo vas, da podate privolitev za obdelavo vaših podatkov na spodnjem obrazcu in si s tem zagotovite, da boste sproti obveščeni o vseh zakonskih novostih in izobraževalnih dogodkih ter da boste lahko izkoristili druge ugodnosti ki vam jih ponuja Založba Forum Media. Soglašam, da Založba Forum Media d.o.o., Prešernova 1, Maribor (odslej: družba), moje zgoraj posredovane podatke obdeluje za potrebe obveščanja o novostih in za potrebe neposrednega trženja njihovih produktov oziroma storitev (priročniki, knjige, izobraževanja in ostalo). Ob tem sem seznanjen/-a, da:

- lahko pooblaščen osebo za varstvo osebnih podatkov pri družbi kontaktiram preko e-naslava: dpo@zfm.si;
- osebni podatki ne bodo obdelovani za noben drug namen, kot navedeno zgoraj, in se bodo po prenehanju namena izbrisali;
- osebni podatki ne bodo posredovani tretjim osebam razen tistim uporabnikom, ki imajo za to podlago v zakonu, pogodbi ali izkažejo drugo pravno podlago;
- imam po zakonu pravico od družbe zahtevati dostop do podatkov, njihov popravek, izbris ali omejitev obdelave ter pravico vložiti ugovor zoper obdelavo osebnih podatkov in zahtevo za prenos osebnih podatkov. Navedene pravice lahko uveljavljam z zahtevo, poslano na (elektronski) naslov: dpo@zfm.si;
- lahko osebne podatke iz zbirke družbe za v privolitvi naveden namen obdelujejo tudi pogodbeni partnerji, s katerimi ima družba sklenjene pogodbe o obdelovanju osebnih podatkov in ki hkrati lahko zagotavljajo ustrezno visoko raven varstva osebnih podatkov;
- lahko pri nadzornem organu (Informacijski pooblaščenec RS) vložim pritožbo, če obdelava osebnih podatkov ne bi bila skladna s predpisi;
- se promocijska sporočila lahko posredujejo v okviru segmentiranega neposrednega trženja, kar lahko vključuje tudi oblikovanje profilov za zagotovitev, da se pošiljajo takšne informacije, ki so na podlagi analize mojih aktivnosti in zanimanj v največji možni meri prilagojene mojim potrebam in interesom;
- več informacij o varstvu osebnih podatkov v družbi lahko pridobim v »Pravilih o varstvu osebnih podatkov družbe«, dostopnih na www.zfm.si.

VODENJE ODDELKA ZA PODORO STRANKAM (OD DOMA)

Vsebina:

- Kako voditi Customer Support team, ki dela od doma?
- Kako voditi ekipo, usklajevati prioritete in optimizirati delo ter seveda imeti zadovoljne stranke?
- Struktura dela v oddelku za podporo strankam
- Kazalniki uspešnosti v oddelku za podporo strankam (KPI-ji): kaj spremljati, katere kazalnike in na kak način?
- Kako strošek podpore strankam spremeniti v vrednost za podjetje?
- Kako doseči interakcijo in vključenost stranke (engagement) preko različnih kanalov komuniciranja?
- Kako planirati delo v oddelku za podporo strankam in kako razporediti delo v skladu z vsakdanjimi potrebami?
- Kako spremljati kvaliteto dela?