

2019

26

WRZEŚNIA



VII KONGRES SERWISÓW AGD

Hotel Ambassador Premium\*\*\*\*

ul. Kilińskiego 145, Łódź

## Program\*

- 10:30 REJESTRACJA / kawa i herbata /
- 11:00 OTWARCIE**  
**Wojciech Konecki** / Członek Zarządu, Dyrektor Generalny APPLiA Polska /  
*Wprowadzenie do rynku AGD – trendy, statystyki*
- 11.20 Skargi konsumenckie – analiza na przykładach AGD**  
**Anna Młostoń-Olszewska** / Miejski Rzecznik Konsumentów w Łodzi /  
*Omówienie zgłaszanych uwag oraz sposoby rozwiązywania sporów*  
*Pytania z sali / dyskusja*
- 11.45 Konsumenci generacji Y-Z. Wyzwania i trendy w obsłudze klienta**  
**Iza Bernau-Ławniczak** / Very Human Services /  
*Charakterystyka nowego pokolenia użytkowników w obsłudze posprzedażowej*
- 12:30 Szkolnictwo branżowe – nowa struktura oraz możliwości współpracy z serwisami AGD**  
**Joanna Paćkowska** / Wojewódzki koordynator ds. kształcenia zawodowego /  
*Nowy system szkół branżowych. Prezentacja możliwości współpracy.*
- 12:50 Dobre praktyki współpracy przedsiębiorców ze szkołami technicznymi**  
**Piotr Tokarz** / Dyrektor Zespół Szkół Technicznych w Rybniku /  
*Pytania z sali / dyskusja*
- 13:30 LUNCH
- 15.00 Obowiązki odpadowe serwisów – prezentacja kancelarii WKB**  
**Sergiusz Urban** / Radca prawny kancelarii WKB Wierciński, Kwieciński, Baehr Sp. k. /
- 15.20 Przykłady współpracy punktu serwisowego z zakładem przetwarzania odpadów.**  
**Michał Jurczok** / Dyrektor ds. rozwoju w MB Recycling Sp. z o.o. /
- 15:40 Propozycja standardów obsługi klienta. Wspólna platforma obsługi serwisów – prezentacja projektu**  
**Krzysztof Pokłacki** / Wiceprezes zarządu, Polskie Stowarzyszenie Serwisów Urządzeń Domowych /
- 16:00 Części zamienne oraz rola napraw w nowych przepisach Unii Europejskiej. Informacja o projekcie podręcznika dla techników AGD**  
**Radostaw Maj** / Kierownik Projektów, APPLiA Polska /
- 16:30 Podsumowanie i zakończenie Kongresu
- 18:30 UROCZYSTA KOLACJA** / Hotel Ambassador Premium /

\* Organizatorzy zastrzegają sobie możliwość zmian w programie. Spotkanie prowadzone będzie zgodnie z Polityką Compliance APPLiA Polska



## VII KONGRES SEWISÓW AGD

Organizator

**APPLiA**<sup>PL</sup>  
Związek pracodawców AGD

Współorganizatorzy:

Amica

beko

B/S/H/

CANDY

Electrolux

gorenje

Jura

MPM

SAMSUNG

VORWERK

Whirlpool

Patronat:

Partner merytoryczny:

Partner medialny:



KRAJOWA IZBA GOSPODARCZA

**WKB**  
WIERCINSKI KWIECINSKI BAEHR

**INFOMARKET**  
www.infomarket.edu.pl

**Związek pracodawców AGD - APPLiA Polska**, działa od 2004 roku jako jedyna reprezentacja branży producentów sprzętu AGD w Polsce. Przemysł AGD zatrudnia pośrednio i bezpośrednio 100 tys. osób w Polsce, a wartość produkcji sprzedanej przekracza 21 mld zł. Branża poddaje recyklingowi ponad 200 tys. ton zużytego sprzętu rocznie.

**Naszymi członkami jest 28 firm:** Aged, Amica, Ariston, Atlantic, Beko, Biazet, BSH, Bosch, Candy, Ciarko, Daikin, De' Longhi, Electrolux, Franke, Gorenje, Jura, Kärcher, Maan, Miele, MPM, Panasonic, Philips, SEB Group, Samsung, Smeg, Teka, Vestel, Vorwerk, Whirlpool, Zelmer. Związek jest członkiem APPLiA Home Appliance Europe, Krajowej Izby Gospodarczej oraz Konfederacji Pracodawcy RP.