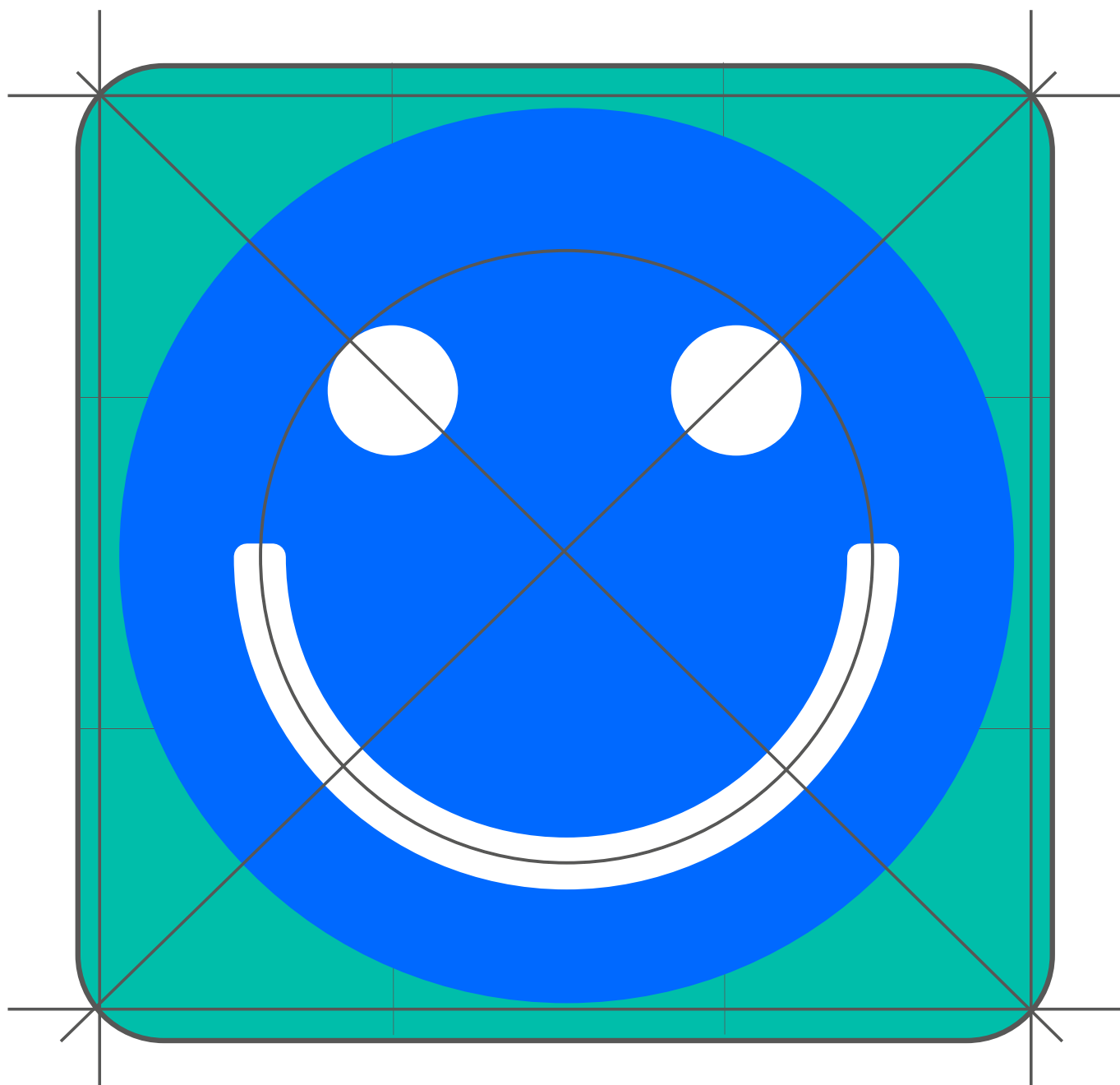




Retail in Detail: Happy Shopper



Design zákaznické spokojenosti 16 / 9 / 2026

KC City, Praha 4

 Created by
blue events

Spokojený zákazník nevzniká náhodou.

Je výsledkem stovek rozhodnutí o tom, jak bude fungovat prodejna, aplikace, reklamace nebo zákaznická podpora.

Zákazníci dnes mají více možností než kdy dřív, ale také méně trpělivosti, když věci nefungují tak, jak očekávají. Proto často rozhodují zdánlivě maličkosti. To, zda zákazník snadno najde, co hledá, dostane své zboží včas, setká se s ochotným personálem nebo dokáže vyřešit problém bez zbytečného čekání.

Podíváme se na to, jak firmy vytvářejí zkušenost, ke které se zákazníci vrací. Budeme hledat momenty, které budují důvěru, posilují loajalitu a dávají zákazníkům důvod vracet se.

Protože spokojenost zákazníka není náhoda. Je výsledkem stovek správných rozhodnutí napříč celou zákaznickou cestou.

Těšíme se na Vás 16. září!

Michaela Dvořáková a tým Blue Events

Komu je konference určena?

Retail in Detail: Happy Shopper je určena všem, kteří ovlivňují zákaznickou zkušenost a rozhodují o podobě služeb, prodejen, e-shopů i zákaznické komunikace.

Své si zde najdou manažeři retailových a e-commerce firem, marketingoví a CRM specialisté, odborníci na zákaznickou zkušenost, věrnostní programy, digitální produkty i provoz prodejen.

S kým se v programu setkáte?



Alžběta Ivanovičová
Lighting Beetle



Filip Trojan
Penny Market



Jan Gebauer
Staffino



Eva Tringela
Shopfully



Jan Moravec
Salesforce



Zdeněk Skála
Skála a Šulc



Klára Martincová
Air Bank



Petr Bena
Alza



Petr Chmelař
Globus ČR



Monika Jančová
OREA Hotels & Resorts



Petr Voplatek
Simply5



Václav Krejčí
Simply5



Radek Mlích
Billa



Zdeněk Linc
Rohlík Group

Program

16 / 9 / 2026

Konferenci moderuje: [Jan Patera](#),
Blue Events



8.00–9.00

Registrace, snídaně, networking

9.00–10.45 Blok A

Jde být šťastný v supermarketu?

[Zdeněk Skála](#), Client Business Partner,
Skála a Šulc

**Postoje, preference a potřeby
generace Z**

[Alžbeta Ivanovičová](#), Service Design Lead,
Lighting Beetle

**Co zákazník skutečně přiměje
vrátit se**

[Jan Gabauer](#), Lead Senior XM Auditor
& Consultant, Staffino

**Jednoduchý nákup, věrný
zákazník**

[Petr Bena](#), místopředseda představenstva, Alza

KEYNOTE

10.45–11.15

Přestávka na kávu a čaj

11.15–13.15 Blok B

**A NPS máte? A mohla bych ho
vidět?**

[Klára Martinová](#), Head of CX, Air Bank

Happy Guest = Happy Shopper

[Monika Jančová](#), CMO, OREA Hotels & Resorts

Lidský rozměr retailu:

Od transakce k trvalému vztahu

[Petr Chmelař](#), Board Member, Globus ČR

Když se zákazník rozhoduje:

**Od digitální inspirace k návštěvě
prodejny**

[Eva Tringela](#), Country Manager Czech Republic,
Shopfully

**Happy Shopper ≠ Desperate
Retailer**

[Jan Moravec](#), Senior Account Executive CZ,
Salesforce

13.15–14.15

Pracovní oběd a networking

14.15–16.00 Blok C

**Když lidé přestanou dělat věci,
které dělali celý život**

[Zdeněk Linc](#), Vice President of Marketing,
Rohlík Group

**Spacemanagement a osvětlení –
klíč k zákaznické zkušenosti
v BILLE**

[Radek Mlích](#), Head of Range and Space-
management, Billa

**Jak vyhrát zákazníka, který má
na výběr**

[Filip Trojan](#), Shopper Marketing Manager,
Penny Market

**Zákazník nehledá obchod.
Hledá důvod.**

[Petr Voplátek](#), Researcher & Simplifier, Simply5

[Václav Krejčí](#), Researcher & Simplifier, Simply5

16.00–17.00

Závěrečný koktejl a networking

[Další podrobnosti o programu:](#)



Vstupné

Very Early Birds

Platí jen do **3. 7. 2026!**
Cena pro 1 osobu

7 500 Kč
(+DPH)

Early Birds

Platí jen do **28. 8. 2026!**
Cena pro 1 osobu

8 500 Kč
(+DPH)

Základní

Cena pro 1 osobu

10 500 Kč
(+DPH)

Skupinová

Pro druhou a každou
další osobu z jedné firmy

6 900 Kč
(+DPH)

Vstupné zahrnuje: celodenní odborný program, příspěvky a konferenční materiály, výtečné občerstvení během celé konference.

Místo konání

Konferenční Centrum City, Na Strži 65/1702, 140 00 Praha 4 – Pankrác

Přihlašte se již nyní na:



Naše poděkování patří především těmto partnerům:

Silver Partners

*SHOPFULLY



Lighting Beetle*

Bronze Partners



papelote



LIVE | BOX

EVENT | PRODUCTION

Media Partners



RETAILNEWS



StartupJobs



AVERIA NEWS