

PROGRAM

9:30-10:00 Rejestracja (poranna kawa)

10:00-10:15 Otwarcie konferencji

Andrzej Gantner

Członek Zarządu, Dyrektor Generalny

Polska Federacja Producentów Żywności

10:15-11:00 Reklamacje – kosztowna i cenna informacja od klientów

Dominik Lisiewski

Deł Norske Veritas Business Assurance Poland Sp. z o.o.

- czy klient składający reklamację ma zawsze rację – weryfikowanie wiarygodności zgłoszeń reklamacyjnych
- zależność między marką klienta a podejściem do reklamacji
- kategorie uwag od klientów – od opinii na temat wyrobów do zgłoszenia reklamacyjnego skutkującego wycofaniem wyrobu z rynku
- reklamacje pochodzące od instytucji kontrolnych – zgłoszenia w RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed)
- jak zarządzać reklamacjami i jak sprawdzać skuteczności stosowanych procedur reklamacyjnych – śledzenie trendów?
- wykorzystanie informacji z procesu reklamacyjnego do doskonalenia systemu zarządzania

11:00-11:30 Reklamacje konsumenckie

Aleksandra Frączek

Krajowa Rada Federacji Konsumentów

- prawa i oczekiwania konsumentów w świetle prawa i praktyki rynkowej
- najczęściej stwierdzane przyczyny reklamacji i nieprawidłowości procedur reklamacyjnych w sektorze spożywczym

11:30-12:00 Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich

Dariusz Łomowski

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- porady konsumenckie
- kontrole
- mediacje
- sądy polubowne

12:00-12:15 Przerwa

12:15-13:45 Prawne aspekty reklamacji konsumenckich oraz reklamacji pomiędzy przedsiębiorstwami branży spożywczej

Bożena Nowak-Chrzęszczyk

Radca prawny – kancelaria SALANS

Marcin Tomasiak

Adwokat - kancelaria SALANS

- sposób komunikacji ze stroną zgłaszającą reklamację (zagrożenia i korzyści)
- odpowiedzialność i obowiązki przedsiębiorców
- prawa przedsiębiorcy
- umowy pomiędzy przedsiębiorcami i ich dostawcami oraz umowy z podmiotami handlu detalicznego w kontekście reklamacji
- orzecznictwo

13:45-14:00 Prezentacja programu „POZNAJ DOBRA ŻYWNOSĆ”

Magdalena Kołak

Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi

14:00-14:45 Lunch

14:45-15:20 Reklamacje konsumenckie w działalności firmy produkcyjnej

Blanka Mellova

Nestlé Polska S.A.

- rola serwisu konsumenckiego
- sposób komunikacji z konsumentem zgłaszającym reklamację
- organizacja procesu obsługi reklamacji

15:20-16:00 Reklamacje w handlu detalicznym

Mirosław Maziarka

Tesco Polska Sp. z o.o.

- obsługa reklamacji konsumenckich przez sieci handlowe
- czy wyniki urzędowych kontroli są traktowane jak reklamacje – praktyka postępowania
- uzgodnienia z dostawcami wyrobów w kwestiach realizacji reklamacji

16:00-16:15 Zakończenie konferencji

20% zniżki
przy rejestracji do 22 września 2011 r.