

# Kaip sugriauti stereotipus ir aptarnauti geriau?



## 9.15 Kam tarnauja viešasis sektorius?

**doc. dr. Andrius Stasiukynas**, *Mykolo Romerio universiteto Viešojo administravimo instituto direktorius*

## 9.45 Aptarnavimo stereotipai viešajame sektoriuje – kaip juos pakeisti?

**Richard Beevers**, *Jungtinės Karalystės klientų aptarnavimo konsultacinės įmonės „Customer Plus“ direktorius*

## K A V O S P E R T R A U K A

## 10.45 Klientų pasitenkinimas: jei niekas nesiskundžia, viskas gerai?

**Ieva Ungailaitė**, *„Rimi Lietuva“ Ryšių su klientais skyriaus vadovė*

## 11.15 Kompetencijų ribos: ar įmanoma žinoti viską?

**Kristina Jakubaitytė-Revutienė**, *„Alchemy“ direktorė, organizacijos vystymo ir žmogiškųjų išteklių valdymo ekspertė.*

## P I E T Ū S

## 12.45 Darbuotojo ir kliento nesusikalbėjimas – kaip to išvengti?

**Modesta Suchodolskienė**, *„Bitė Lietuva“ Klientų komunikacijos centro vadovė*

## 13.15 Laukiate atsakymo: geriau vėliau negu niekada?

**Kristina Martinėnienė**, *„Mano Kaunas“ direktorė*

## K A V O S P E R T R A U K A

## 14.15 Diskusija

Tikslas – pasiūlyti sprendimo būdus, kaip keisti neigiamą visuomenės požiūrį į aptarnavimą viešajame sektoriuje

**K U R ?** Mokslinės komunikacijos ir  
informacijos centre,  
Saulėtekio al. 5, Vilnius  
**K A D A ?** Spalio 16 d. 9 val.