

## PROGRAM FORUM

### DZIEŃ PIERWSZY / 26.05.14 (poniedziałek)

- 09:30-10:30** Rejestracja uczestników
- 10:30-11:15** **Przywitanie** uczestników [Zbigniew Kowalski]  
**„TERMY I KOMPLEKS HOTELOWY BANIA”** – prezentacja audiowizualna term i kompleksu hotelowego Bania przez członka rodziny inwestorskiej [Paweł Dziubasik]
- 11:15-12:30** **Trendy i rozwój usług wodnej, rozrywkowej i kondycyjnej rekreacji w Europie** – wykład wprowadzający przedstawiciela EWA (Europejskiej Federacji Parków Wodnych) [Torsten Kuehne]
- 12:30-12:45** **Przerwa kawowa**
- 12:45-13:45** **Program a produkt lojalnościowy w centrach wodnej rekreacji. Czego potrzebuje Twój klient.** Analiza klienta z uwzględnieniem typu i lokalizacji obiektu [Zbigniew Kowalski]
- 13:45-14:45** **Lunch**
- 14:45-15:45** **Znaczenie programów i infrastruktury wellness w centrach wodnej rekreacji dla budowania atrakcyjnych programów lojalnościowych na przykładzie rozwiązań w Austrii i Niemczech** [Paul Haslauer]
- 15:45-16:00** **Przerwa kawowa**
- 16:00-17:00** **Kąpiele i aktywności kondycyjne jako ważny element w budowaniu atrakcyjnego programu lojalnościowego polskiego parku wodnego** [Maciej Luchowski, Natasza Sallmann]
- 17:00-20:00** **Czas na relaks i benchmarking** – zajęcia warsztatowe w Termach Białka – kąpiele, obserwacja, rytuał saunowy... – wedle uznania
- \* dla nocujących w Hotelu Bania dodatkowo możliwość korzystania ze strefy wellness w hotelowym spa Sielsko Anielsko
- 20:00-23:00** **Okolicznościowa kolacja w góralskim stylu** – smaki natury, góralska muzyka, merytoryczne i towarzyskie rozmowy, okolicznościowe wystąpienia oraz wspaniała atmosfera dla partnerskich branżowych kontaktów

### DZIEŃ DRUGI / 27.05.14 (wtorek)

- 07:30-8:30** **Śniadanie**
- 08:30-10:00** **Rola i znaczenie programów lojalnościowych dla bezpieczeństwa ekonomicznego parków wodnych i centrów wodnej rekreacji – przykłady i doświadczenia obiektów – członków Europejskiej Federacji Parków Wodnych (EWA)**  
[dr Klaus Batz, dyrektor EWA]
- 10:00-10:40** **Bezpieczeństwo, marketing i nasi partnerzy... zawsze razem – pierwszy krok do pozyskania lojalności klienta**  
[Zbigniew Kowalski]
- 10:40-11:00** **Przerwa kawowa**
- 11:00-12:00** **Ceny, rabaty, upusty, jakość usług i obsługi, atrakcyjny program a pakiet – do czego i na jak długo wraca klient centrum wodnej rekreacji** [Natasza Sallmann]
- 12:00-14:00** **Mój Polski Program Lojalnościowy. NOWOŚĆ marketingowa i zarządca – wprowadzenie do warsztatu**  
[Zbigniew Kowalski]
- WARSZTAT MARKETINGOWY – budowa programu lojalnościowego krok po kroku** (co to znaczy, co mam, czego mi brak, co zrobić, dla kogo i z kim stworzyć, wdrożyć oraz jak pielęgnować mój program lojalnościowy); każdy uczestnik Forum sam lub w towarzystwie swoich współpracowników / uczestników Forum przy wsparciu prowadzących wypełni checkliście dla swojego programu lojalnościowego możliwego do wdrożenia w swoim centrum wodnej rekreacji z uwzględnieniem specyfiki lokalizacji, typu i wielkości obiektu, struktury klienta itp.
- [moderowanie: Natasza Sallmann; wsparcie warsztatowe Zbigniew Kowalski, Maciej Luchowski]
- 14:00-14:45** **Deбата z udziałem wszystkich wykładowców i prezeneterów oraz Patrona Medialnego Forum – magazynu „Pływalnie i baseny”**
- 14:45-15:00** **Zakończenie; wręczenie certyfikatów**
- 14:45-15:30** **Obiad przed podróżą**