

Asociacijos „Kliento link“ 2025 metų veiklos ataskaita

Asociacijos įkūrimo data 2022 metų liepos 21 diena.

Asociacijos veiklos tikslai

Klientų patirties valdymo temos ir gerųjų praktikų populiarinimas per:

- neformalų ugdymą
- profesinį tobulinimą
- savanoriškos veiklos skatinimą ir organizavimą
- tarptautinį bendradarbiavimą
- verslo skatinimą

Veiklos sritys

Konsultacinė valdymo veikla ir konsultacinė verslo ir kito valdymo veikla.

Asociacijos valdyba

GITANA VELIČKAITĖ-REMEIKIENĖ, asociacijos valdybos prezidentė

MILDA ZARŽICKYTĖ, asociacijos valdybos narė

SANDRA MATULEVIČIŪTĖ-BAGDONAVIČIENĖ, asociacijos valdybos narė

2024 nuveikti darbai

I. Towards Customer bendruomenės renginiai

2025 metais asociacija „Kliento link“ suorganizavo **6 renginius** savo nariams, iš jų 4 renginiai buvo atviri visuomenei nusipirkus dalyvio bilietus.

1. **2025-02-05 „Towards Customer“ atviras bendruomenės susitikimas.** TRINITI JUREX pranešimas ir diskusija BDAR klausimais.



BDAR praktikoje: apklausa, personalizacija ir klientų patirtis

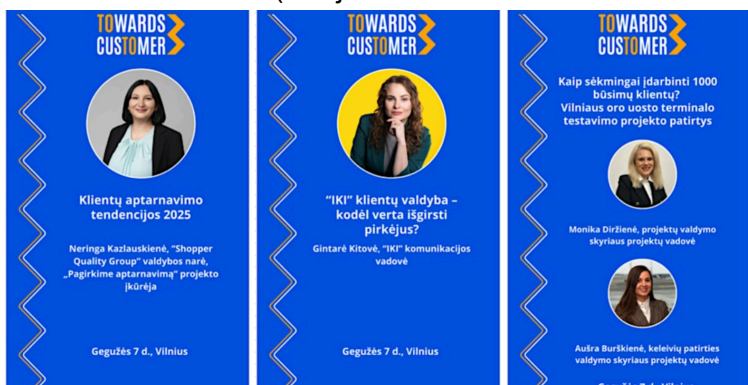
Aurelija Rutkauskaitė, partnerė, advokatė, TRINITI JUREX

Greta Bujutė, sertifikuota privatumo ir dirbtinio intelekto valdymo profesionalė, TRINITI JUREX

Vasario 5 d., Vilnius

TOWARDS
CUSTOMER

2. **2025-05-07 “Towards Customer” renginys - atviras bendruomenės susitikimas.** Rinkos tyrimų rezultatai bei gerieji klientų patirties valdymo pavyzdžiai IKI parduotuvėse (Klientų valdyba) ir Lietuvos Oro uostuose (Naujo terminalo testavimas su 1000 savanorių).



Pilnas aprašymas:

<https://towardscustomer.com/prisimenant-towards-customer-bendruomenes-susitikima/>

3. **2025-06-04 “Towards Customer” renginys - uždaras bendruomenės susitikimas.** Svečiuose pas UAB „Bitė“. Gerųjų praktikų pasidalinimas kelyje link gerosios klientų patirties.



4. **2025-09-17 “Towards Customer” renginys - uždaras bendruomenės susitikimas.** Ekskursija po vaiduoklišką Vilnių ir vakarienė. Bendra pažintinė veikla.



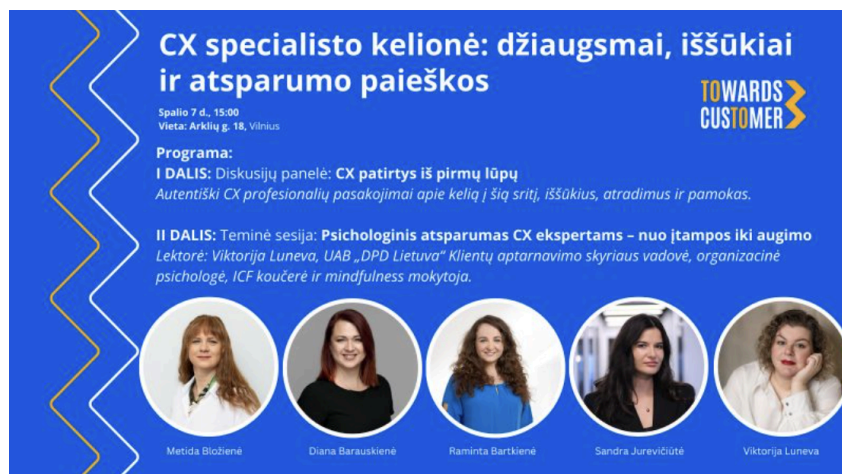
NARYSTĖ

„Towards Customer“ pradėjo naują sezoną uždaru narių susitikimu

Pilnas aprašymas:

<https://towardscustomer.com/towards-customer-pradejo-nauja-sezona-uzdaru-nariu-susitikimu/>

5. **2025-10-07 CX diena - atviras Towards Customer bendruomenės renginys.** CX dieną (pirmas spalio antradienis), turiningai šventėme su asociacijos nariais. Gilinomės į CX profesijos specifiką ir kylančius iššūkius. Diskutavome su naujokai CX rolėje, kas juos atvedė į CX, kaip auginti CX kompetenciją. Šios profesijos senbuviai dalinasi patarimais, kaip neperdegti dirbant su klientų patirtimi, nes užduočių sąrašas beribis. Taip pat turėjo praktinį užsiėmimą psichologiniam atsparumui didinti.



Pilnas aprašymas: <https://towardscustomer.com/cx-diena-zmones-patirtys-ir-bendryste/>

6. **2025-11-26 “CX World Games” Lietuvoje gyvai - atviras bendruomenės renginys.** Customer Experience World Games™ | CXWG™ renginys organizuotas gyvai jau antrą kartą! Pasitelkus savo CX žinias bei įgūdžius, siekta prasmingo tikslo - kartu su SOPA neįgaliųjų įdarbinimo organizacija spręsti realūs iššūkiai, susiję su organizacijos klientų patirtimis.



Pilnas aprašymas:

<https://towardscustomer.com/cx-world-games-lithuania-2025-vakaras-kuris-primine-bendruomenes-galia/>

II. Narystės

Asociacija “Kliento link” **2024 metų pabaigoje turėjo 14 narių** (8 verslo, 6 individualių narių). 2025 metais 1 įmonė nepratęsė narystės dėl pasikeitusios strateginės krypties. LTG group perėmė atsakomybę už LTG Cargo narystę.

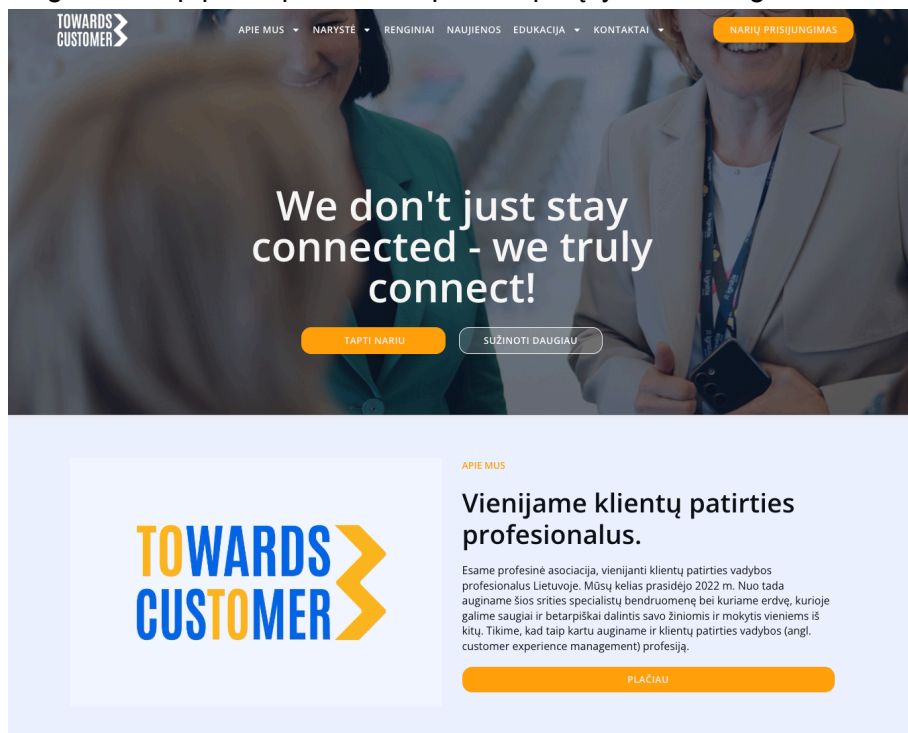
2025 metų pabaigoje asociacija jungia 25 narius (11 įmonių, 14 individualių narių).

Metinis narysčių augimas 79%. (churn 7 %, retention 93%).

III. Komunikacija

1. towardscustomer.com

2025 metais sukurtas ir rugsėjo mėnesį įdiegtas internetinis asociacijos puslapis, kuriame pateikiama informacija apie asociacijos istoriją, vadovus, narystę, ateities renginius. Taip pat talpinami straipsniai apie įvykusius renginius ir video interviu.

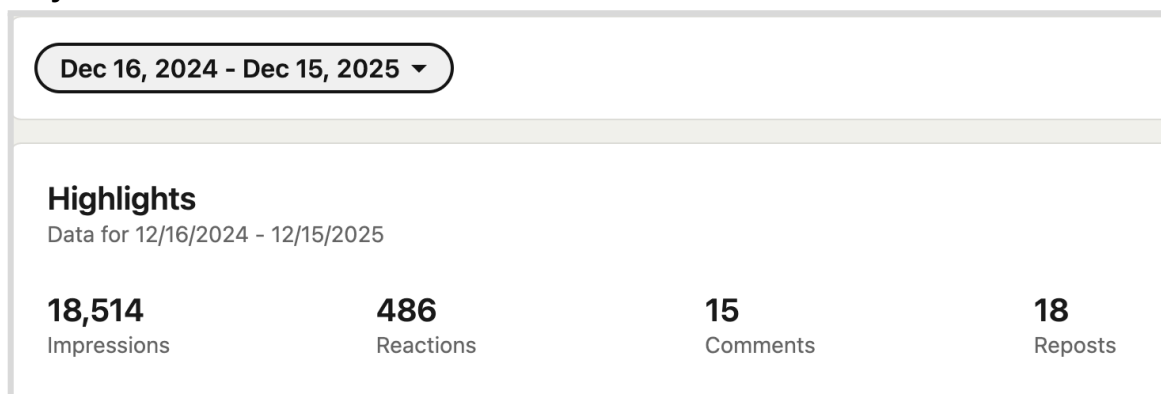


Puslapyje veikia registracija į renginius, į kuriuos nariai gali registruotis nemokamai, o ne nariai - nusipirkti bilietus.

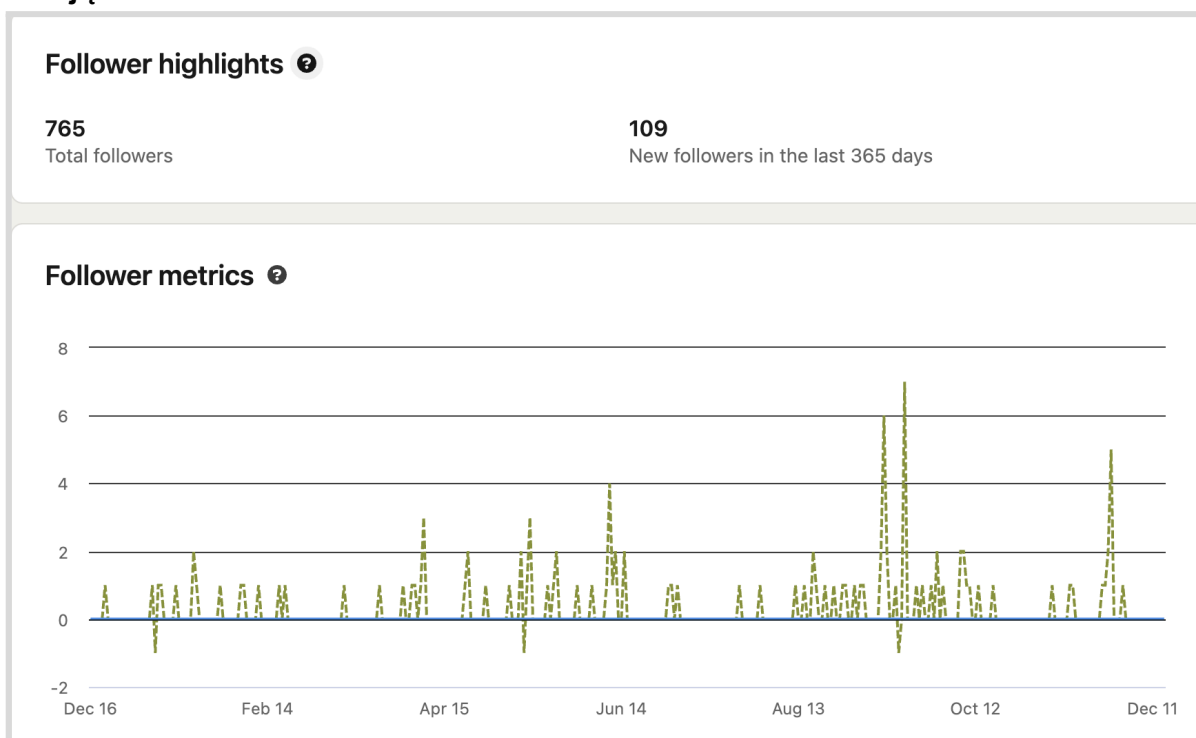
2. LinkedIn viešas puslapis "Towards Customer(Kliento link)"

2025 metais paskelbta 18 įrašų su asociacijos organizuojamų renginių ir pranešimų informacija. Puslapio sekėjų skaičius augo ir metų pabaigoje pasiekė 765 sekėjų. 2024 m. gale buvo 650 - augimas 18 %.

Aktyvumo statistika

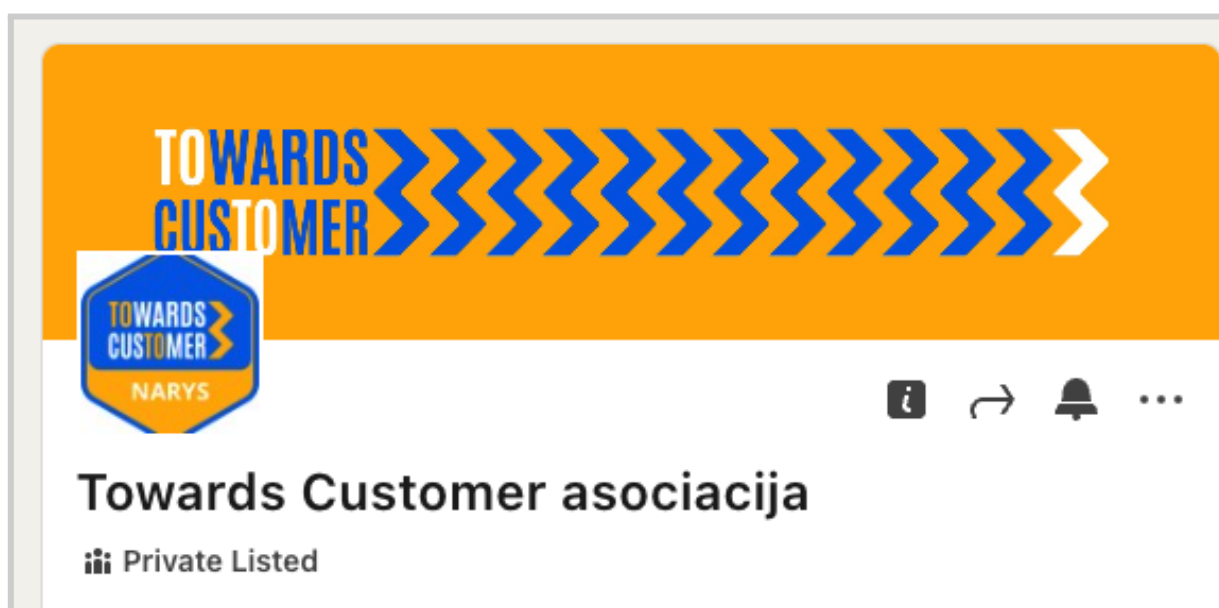


Sekėjų statistika



3. LinkedIn uždara grupė “Towards Customer asociacija” ir pokalbių kanalas

Uždaroje asociacijos narių grupėje dalijamasi renginių medžiaga, apklausomis ir kita aktualia informacija. 2025 metų pabaigoje turime **27 uždaro grupės narius**. Naujų narių ir svarbios informacijos didesnei skaidai naudojamas ir LinkedIn pokalbių kanalas (chat).



IV. Klientų parties valdymo pranešimai verslo renginiuose Lietuvoje

1. **Gitanos Veličkaitės-Remeikienės** pranešimas tarptautinėje online konferencijoje CX4Good, kurią organizavo Customer Experience World Games organizacija.



2. **Viktorija Mažūnė** vedė diskusiją Verslo žinių Klientų valdymo konferencijoje.
3. **Milda Zaržickytė** atstovavo asociaciją kaip teisėja Vytauto Didžiojo universiteto organizuotame Customer Experience World Games renginyje.



4. **Sandra Matulevičiūtė-Bagdonavičienė** vedė sesiją tarptautinėje "Microsoft" partnerių konferencijoje "Directions EMEA 2025" Poznanėje, Lenkijoje.
<https://www.directionsforpartners.com/conferences-and-events/directions/emea2025/schedule?session=961773>

V. Partnerystės ir tarptautiniai ryšiai

1. **PM&PMO CONFERENCE “BRIDGE”** Ačiū mūsų partneriams [BRIDGE: PM & PMO Conference](#) už puikią "BRIDGE" konferenciją, ir galimybę atrasti ryšį tarp kliento įtraukimo ir projekto sėkmės, išgirsti apie DI įrankių kuriamas naujas galimybes projektų vadyboje.
2. Valdybos narių asmeninės narystės tarptautinėje klientų patirčių valdymo **CXPA asociacijoje** ([CXPA.org](#).)
3. Užmegzti ryšiai su **Customer Institute** ([customer-institute.org](#)).
4. Palaikomi ryšiai su Latvijos klientų patirčių valdymo klubu “**Latvijas Klientu pieredzes izcilibas klubs**”.

Paruošė Asociacijos prezidentė

Gitana Veličkaitė - Remeikienė

2025-12-18