

II Всероссийский Форум по клиентскому опыту и сервису для юридических лиц

B2B-СЕРВИС 2025

Как объединить тренды B2B-сервиса для роста бизнес-показателей?

26 ноября 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как трансформировались ожидания B2B-клиентов от сервиса?
- Как применяется ИИ в обслуживании B2B-клиентов?
- Клиентоцентричность как стратегическое преимущество. Как донести до сотрудников значимость и вовлечь в процесс улучшения CX?
- Роль персонального менеджера в B2B-сервисе. Как совместить ценность персонального отношения и эффективность массового сервиса?
- CX-экономика в B2B: как доказать ROI и защитить бюджет на 2026 год?

Аудитория Форума:

- Директор по клиентскому опыту и сервису в сегменте B2B
- Директор по обслуживанию клиентов и развитию бизнеса в сегмента B2B
- Директор по маркетингу
- Директор по продажам
- Генеральный директор

Программа Форума

26 ноября (среда) | Первый день

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума:

Координатор управляющего совета Ассоциации Профессионалов Клиентского Опыта России

Сертифицированный внутренний аудитор ISO 18295

Аттестованный эксперт по независимой оценке квалификаций (проф.стандарт №1149)

Алексей Шеметов, CX Директор, **IEK GROUP**



10:00-10:20

ДОКЛАД: Эволюция ожиданий клиента. Что B2B-клиент ждет от сервиса сегодня и завтра?

- Как трансформировались ожидания B2B-клиентов и как им соответствовать?

Спикеры:

Алексей Шеметов, CX Директор, **IEK GROUP**

10:20-10:40

ДОКЛАД: Как найти баланс между оптимизацией затрат на CX и созданием реальной ценности для клиента и бизнеса?

- Всегда ли так очевидна ценность, сформулированная Клиентом в рамках CX?
- Какие формы коммуникации можно предложить различным группам клиентов, чтобы обеспечить быстрое и качественное решение их вопросов?

Спикеры:

Марина Симоненко, Директор Департамента развития клиентского сервиса и бизнес-процессов B2B/G, Корпоративный Центр, **РОСТЕЛЕКОМ**

10:40-11:40

ДИСКУССИЯ: Как превратить клиентский опыт в B2B в реальное конкурентное преимущество?

- Какие инновации внедрились в B2B-сервисе в 2025 году?
- Какие функции могут и должны быть внутри клиентского опыта в B2B?
- Как отстроиться от конкурентов: какие сервисы базовые, а какие являются конкурентным преимуществом?
- Какой опыт из B2C-сервиса можно успешно применить в B2B?
- За какой сервис клиенты готовы действительно платить?
- Сервисы самообслуживания: что B2B-клиент готов делать сам, а что нет?

Участники дискуссии:

Наталья Воробьева, Управляющий директор, Лидер кластера «Клиентский опыт», Блок «Корпоративно-инвестиционный бизнес», **СБЕРБАНК**

Иван Канаев, Директор по клиентскому сервису, **ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»**

Илона Ярошенко, Директор по сервису и развитию корпоративных клиентов, **T2 (TELE2)**

Юлия Баринава^{NEW}, Лидер B2B-направления, Руководитель отдела по работе с корпоративными клиентами, **ВКУСВИЛЛ БИЗНЕС**



11:40-12:00

ДОКЛАД: Стратегия улучшения клиентского опыта: от упрощения бизнес-процессов к росту выручки и конкурентным преимуществам

- Клиентский сервис как важнейший фактор конкурентоспособности
- Как мы ставим потребности клиентов в центр внимания: непрерывное улучшение бизнес-процессов
- Внедрение скоринговой модели для анализа риска и оптимизации работы с клиентами
- Инвестиции в качественное изменение процессов – залог лидерства и прогресса

Спикеры:

Полина Кузьмина, Директор клиентского сервиса бизнес-рынка, **МТС**

12:00-12:40

Кофе-брейк

12:40-13:00

ДОКЛАД: GenAI в B2B-сервисе: от пилотов к промышленной эксплуатации

- Как ИИ применяется в клиентском опыте для B2B-клиентов?
- Какую практическую пользу ИИ дал бизнесу?

Спикеры:

Денис Ельцов, Исполнительный директор дивизиона «Малый и микро-бизнес», **СБЕРБАНК**

13:00-13:20

ДОКЛАД: Как обеспечить прозрачность, безопасность и доверие клиентов при использовании AI в B2B?

Спикеры:

Наталья Лошкарева ^{NEW}, Директор по управлению проектами клиентского сервиса, **DPD В РОССИИ**

13:20-13:40

ДОКЛАД: Как комбинировать «роботизированный» и «человеческий» сервис для достижения наилучшего результата?

- Как применяется ИИ в обслуживании B2B-клиентов?
- Как разделить сервис между роботом и человеком?
- Что лучше: быстрее или человечнее?
- Как создать идеальный скрипт и работать над ошибками? Может ли робот учить робота?
- Виртуальный ПМ – мечта или ближайшее будущее?

Спикеры:

Илона Ярошенко, Директор по сервису и развитию корпоративных клиентов, **T2 (TELE2)**



13:40-14:00

ДОКЛАД: Персонализация B2B-сервиса: как повышать ценность для клиента и ROI для бизнеса?

Спикеры:

Вячеслав Стригин^{NEW}, Владелец продукта, **BPMSOFT**

14:00-14:20

ДОКЛАД: Трансформация клиентского сервиса в эпоху автоматизации. От реактивного к проактивному подходу

- Автоматизируем и упрощаем процессы, кастомизируя подход к отраслевым клиентам
- Мы меняемся, чтобы лучше слышать клиента

Спикеры:

Надежда Ожиганова^{NEW}, Руководитель Центра клиентского сервиса, **СИБУР**

14:20-15:20

Обед

15:20-15:40

ДОКЛАД: Оценка качества B2B-сервиса. Как оценить работу сотрудников и соответствие стандартам, если вы с клиентом уже на «ты»?

- Пусть наши клиенты будут нашими
- Качество сервиса – важнейший компонент удовлетворенности клиентов, который влияет на репутацию и рост компании

Спикеры:

Михаил Улитин^{NEW}, Руководитель направления по взаимодействию с ключевыми клиентами, **Черкизово**

15:40-16:00

ДОКЛАД: Как обучать, вовлекать и мотивировать персонал поколения Z для повышения клиентоцентричности?

- Как выстроить взаимоотношения с сотрудниками поколения Z?
- Как привить сотрудникам умение слышать и слушать клиента, разговаривать отходя от скриптов и алгоритмов?

Спикеры:

Ася Айтмамбетова^{NEW}, Руководитель службы поддержки банка для бизнеса, **БЛАНК**

Дмитрий Бурцев^{NEW}, Операционный руководитель поддержки клиентов, **БЛАНК**



16:00-16:20

ДОКЛАД: Как выстроить межкомандное взаимодействие на благо клиентского опыта?

- Как людей, которые занимаются разными функциями и задачами, направить в одно русло?
- Как выстроить связку клиентского опыта и продуктовой разработки?

**Выступление онлайн*

Спикеры:

Галина Куртыгина, CX-эксперт, Операционный Директор, **ГК Artsofte**

16:20-16:40

ДОКЛАД: Роль персонального менеджера в B2B-сервисе. Как совместить ценность персонального отношения и эффективность массового сервиса?

• Как обеспечить высококлассный клиентский сервис в B2B без потери эффективности при масштабировании? На примере кейса Лента PRO мы покажем, как выстроить модель персонального сопровождения, которая одновременно усиливает лояльность клиентов и помогает растить бизнес, как грамотно сегментировать базу и какие инструменты помогают масштабировать сервис без потери качества. В фокусе – реальные кейсы, метрики и практические инсайты.

Спикеры:

Екатерина Мартэн ^{NEW}, Директор проектов развития B2B компании «Лента», **ЛЕНТА PRO**

16:40-17:00

КЕЙС: Онбординг клиентов в b2b

- Как мы внедрились процесс гиперзаботы для новых клиентов?

Спикеры:

Александра Воронова ^{NEW}, Старший менеджер управления сервисной поддержки клиентов, **Северсталь**

17:00

Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Отзывы о Форуме



Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG

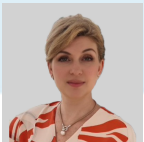
«Коллеги, партнеры, друзья! Приглашаю вас на ключевое событие года для всех, кто работает с корпоративными клиентами – II Всероссийский Форум по клиентскому опыту и сервису для юридических лиц B2B-СЕРВИС 2025. В мире B2B отношения строятся на доверии, экспертизе и комплексных решениях.

Здесь нет места импульсивным решениям – есть только выверенная стратегия, долгосрочное партнерство и безупречная надежность. Именно поэтому стандарты сервиса для бизнеса требуют особого, глубокого подхода. Наш Форум создан для вас – руководителей клиентского опыта и сервиса сегмента B2B, людей, которые каждый день доказывают, что качественный сервис для юрлиц является главным драйвером роста удержания ключевых клиентов и увеличения LTV. Давайте вместе выведем стандарты корпоративного сервиса на новый уровень! Жду вас на Форуме!»



Владимир Привалов, Начальник управления сервисной поддержки клиентов, СЕВЕРСТАЛЬ

«Мероприятие отличилось в лучшую сторону приземленными, прикладными кейсами и идеями. Модератор – красавчик, то, что он практикующий эксперт – это очень ценно для модератора. В целом атмосфера и информация – то, что нужно, подбор спикеров – очень хороший, правильный. Пролетел на одном дыхании, абсолютно никто не скучал, а это важно»



Илона Ярошенко, Директор по сервису и развитию корпоративных клиентов, Т2 (TELE2)

«Очень полезно. Надеюсь, что площадки для встреч B2B станут регулярными! Рынок B2B имеет свою специфику как в продажах, так и в сервисе. Это очень интересный, перспективный и развивающийся сегмент. Очень хорошо, что на площадках открытых форумов становится традицией проводить B2B дни. Это дает возможность нам, специалистам в области СХ B2B обменяться опытом, исследованиями, практиками. Учитывая закрытость B2B рынка и дефицит публичной информации по нему, каждая такая встреча – это уникальная возможность обсудить актуальные вопросы и узнать что-то новое»



Денис Ельцов, Исполнительный директор дивизиона «Малый и микро-бизнес», СБЕРБАНК

«Построение клиентского опыта для B2B имеет свою специфику и нюансы, отличающиеся от аналогичных задач в B2C. Важно иметь площадку для обсуждения текущих трендов, лучших практик и опыта коллег внутри профессионального сообщества. Эта конференция дает нам такую возможность»



Иван Канаев, Директор по клиентскому сервису, ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»
«Развитие клиентского сервиса в сегменте B2B становится все более важным, поскольку современные бизнес-клиенты ожидают высокого уровня обслуживания и индивидуального подхода. Это может способствовать увеличению лояльности клиентов и их удовлетворенности. Привлечение практик из B2C может включать в себя персонализацию услуг, использование технологий для улучшения коммуникации и предоставление своевременной обратной связи. Также важны проактивный подход к решению проблем клиентов и обучение персонала»



Алексей Шеметов, CX Директор, IEK GROUP
«О CX на конференциях принято говорить чаще всего в контексте B2C. Мол, CX – это что-то про работу с физиками. Однако важно помнить, что за каждым бизнесом стоят люди. Когда мы говорим о том, как бизнес принимает решения, как бизнес работает с Клиентами, мы должны всегда смотреть не «сквозь», а напрямую: кто это реально делает? Кто принимает решения в бизнесе? Кто работает с клиентами? Это делают люди! Причём по обе стороны. Поэтому управлять клиентским опытом в B2B даже сложнее, ведь как со стороны нашего бизнеса, так и со стороны клиента, участвуют сразу несколько человек. Так что изучать теорию и чужой опыт по управлению CX в B2B – это не просто интересно или важно, это – обязательно и необходимо!»



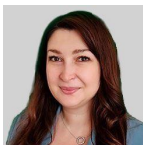
Дарья Мишкина, Начальник отдела маркетинга в сегменте юридических лиц, ГАЗПРОМНЕФТЬ – РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ
«Большое спасибо за организацию и спикеров, очень интересные и хорошие кейсы»



Мария Шалина, Директор B2B Лента PRO, ЛЕНТА
«Модератор отличный, по-моему, очень бизнесовый подход. Хорошее мероприятие»



Елена Филоненко, Начальник управления исследований и клиентского опыта, РОЗА ХУТОР
«Форум для меня – это уникальное пространство для обмена опытом и повышения осведомленности в области Customer Experience, вдохновения и применения полученных знаний на практике в своей компании. Благодарю за интересные и действительно полезные форумы на тему сервиса. Что особенно запомнилось: сам продукт – интересные кейсы, яркие примеры и спикеры, полезный контент; упаковка продукта – удобство, забота об участниках (рабочие тетради со всей нужной информацией, чат-бот и чаты и т.п.); жаркие круглые столы – спикеры с отличными точками зрения, живо и экспертно; отличные модераторы и организованный нетворкинг. Очень зашла камерная атмосфера форума, успела познакомиться со многими коллегами, обсудить важные темы и обменяться опытом. С радостью приму участие в следующем году в форуме по клиентскому сервису!»



Рузанна Альхамова, Head customer care, LASSELSBERGER CERAMICS

«Хочу поделиться своими впечатлениями о прошедшем форуме. Как директору клиентского сервиса, мне было важно получить полезную информацию о трендах и инструментах в B2B, а главное – кейсы участников, которые позволяют перенять новые подходы в сервисе и посмотреть, как теории работают в практическом применении. Хочу отметить высокий уровень организации мероприятия, поддержку продюсера на всех этапах подготовки, и замечательного модератора, который помогал участникам в активных обсуждениях и создавал благоприятную атмосферу форума. Рекомендую всем профессионалам в области B2B участвовать в таких мероприятиях для развития и обмена опытом!»

Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:

- Позвонить по тел.: +7(495)789-37-46 и сообщить данные об участниках менеджеру.
- Отправить заявку в свободной форме по электронной почте: info@auditorium-cg.ru
- Заполнить заявку [на сайте](#). Менеджер свяжется с Вами в ближайшее время.