

III Всероссийский Форум по клиентскому опыту и сервису для юридических лиц

B2B-СЕРВИС 2026

Как перестроить B2B-сервис под новые реалии, чтобы удержать клиентов и превратить сервис в точку роста?

25 ноября 2026г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как внедрять ИИ в B2B-сервис для снижения нагрузки, экономии бюджета и без потери качества?
- Как удержать ценность сервиса для B2B-клиентов при растущих ожиданиях и падающих бюджетах?
- Как адаптировать внутреннюю структуру и культуру компании к клиентоцентричной модели?
- Объективная оценка сервиса в B2B. Кого, чем, как?
- Как доказать финансовую отдачу от инвестиций в CX и защитить бюджет перед бизнесом?

Аудитория Форума:

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

Программа Форума

25 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: Как трансформировались ожидания B2B-клиентов от сервиса за последний год?

10:20–10:40

КЕЙС: Резервные клиентские сценарии на форс-мажор. Как мы перестроили CX в критической ситуации?

10:40–11:00

ДОКЛАД: Как оптимизировать расходы на сервис не уронив качество?

11:00–11:20

ОБМЕН МНЕНИЯМИ: Какие затраты в клиентском сервисе можно сократить в тяжелых экономических условиях?

11:20–11:40

ДОКЛАД: Как превратить клиентский опыт в инструмент удержания и предотвращения оттока клиентов?

**Тема согласовывается*

Спикер:

Екатерина Миначева^{NEW}, Руководитель дирекции развития клиентского опыта, **АЛЬФА-БАНК**

11:40–12:20

Кофе-брейк

12:20–12:40

ДОКЛАД: Как CX показатели влияют на бизнес-метрики?

12:40–13:40

ДИСКУССИЯ: Как измерять клиентский опыт в B2B?

- Какие метрики работают для B2B? Какие из них действительно важные?
- Какая альтернатива классическим методам опроса используется и показала состоятельность?
- Как собирать обратную связь от разных стейкхолдеров в компании-клиенте?
- Как данные сервиса перешли в конкретное улучшение процессов?

Участники дискуссии:

Анна Губанова^{NEW}, Директор по развитию отношений с партнерами, **Яндекс**

Наталья Воробьева, Управляющий директор, Лидер кластера «Клиентский опыт», Блок

«Корпоративно-инвестиционный бизнес», **СБЕРБАНК**



13:40–14:00

ДОКЛАД: Сокращать нельзя развивать. Как доказать финансовую отдачу от инвестиций в СХ и защитить бюджет?

**Тема согласовывается*

Спикер:

Татьяна Соколова^{NEW}, Руководитель по клиентскому опыту, **АВИТО НЕДВИЖИМОСТЬ**

14:00–14:20

ДОКЛАД: Где заканчивается ответственность СХ-подразделения и начинается ответственность всей компании за клиентский опыт?

- Как на практике распределяется ответственность за клиентский опыт между подразделениями?
- Как выстраивать эффективное взаимодействие СХ с продажами, продуктом и другими ключевыми бизнес-функциями?
- Что происходит, когда СХ выявляет проблему, но ее решение находится в зоне ответственности другого блока;
- Как увязывать KPI руководителей разных функций с результатами клиентского опыта?

14:20–15:20

Обед

15:20–15:40

ДОКЛАД: Как адаптировать внутреннюю структуру и культуру компании к клиентоцентричной модели?

Спикер:

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

15:40–16:00

КЕЙС: Как интегрировать ИИ в операционную модель, чтобы повысить лояльность?

Спикер:

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



16:00–17:00

ДИСКУССИЯ: Как внедрять ИИ и сохранить человеческое взаимодействие?

- Как должен измениться клиентский опыт юриц в эпоху ИИ?
- Как найти идеальный баланс между цифровой эффективностью и «человеческим лицом»? Где внедрять ИИ для разгрузки, а где оставлять персональное общение?
- Как использовать ИИ, не нарушая этику и прозрачность взаимодействия с клиентом?
- Как ИИ может помочь перейти от реактивного обслуживания к персонализированному и проактивному взаимодействию?

Участники дискуссии:

Дарья Кареликова ^{NEW}, Руководитель Центра экспертизы клиентского опыта, **СИБУР**

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

17:00–17:20

ДОКЛАД: Как пересобрать CJM и EJM при внедрении ИИ?

**Тема согласовывается*

Спикер:

Владимир Привалов, Начальник управления сервисной поддержки клиентов, **СЕВЕРСТАЛЬ**

17:20–17:40

ДОКЛАД: ИИ в B2B: от погони за модой к реальной экономии. Как сократить расходы при внедрении ИИ?

17:00

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

Отзывы о Форуме

**Auditorium**

Conference Group

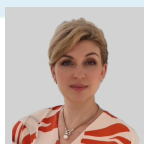
**Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG**

«Коллеги, партнеры, друзья! Приглашаю вас на ключевое событие года для всех, кто работает с корпоративными клиентами – III Всероссийский Форум по клиентскому опыту и сервису для юридических лиц «B2B-СЕРВИС 2026». B2B-сервис сегодня оказался под двойным давлением. Ожидания клиентов продолжают расти. Бюджеты при этом сокращаются, и каждое вложение в CX приходится защищать перед бизнесом с цифрами в руках. ИИ обещает выход – но далеко не все готовы доверить клиентский опыт алгоритму, и правильно: за грубой автоматизацией можно потерять то, что строилось годами. Вас ждут: практические кейсы, открытые дискуссии, ответы на вопросы, нетворкинг с CX-лидерами из лучших компаний и ключевых отраслей.

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. Регистрация на Форум открыта. Жду вас 25 ноября!»

**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, T2 (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 CX B2B обмениваться 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»

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!

**Auditorium**

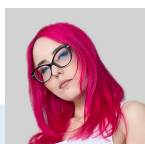
Conference Group

**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»

**Юлия Баринова, Лидер B2B-направления, Руководитель отдела по работе с корпоративными клиентами, ВКУСВИЛЛ БИЗНЕС**

«Мероприятие понравилось. Спикеры хорошие, темы актуальные. Мне было приятно быть у вас. Спасибо, что предложили альтернативный вариант участия. Моя коллега Варвара тоже отметила пользу от полученной информации»

**Ася Айтмамбетова, Руководитель службы поддержки банка для бизнеса, БЛАНК**

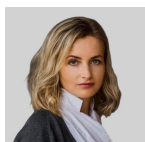
«Спасибо большое! Нам очень понравилось: было интересно послушать коллег разного "масштаба"!»

**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»



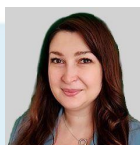
Елена Филоненко, Начальник управления исследований и клиентского опыта, РОЗА ХУТОР

«Форум для меня – это уникальное пространство для обмена опытом и повышения насмотренности 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!»



Наталья Лошкарева, Директор по управлению проектами клиентского сервиса, DPD В РОССИИ

«Понравилось-подбор спикеров, на мой взгляд, очень немного таких специализированных B2B площадок, тем более про сервис», -



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!»



Михаил Улитин, Руководитель направления по взаимодействию с ключевыми клиентами, ЧЕРКИЗОВО

«Все понравилось, живая атмосфера и актуальные темы, много новой полезной информации услышал»



Ольга Федосова, Руководитель направления по улучшению клиентского опыта, УРАЛЭНЕРГОСБЫТ

«Полезно для тех, кто обеспечивает взаимодействие с клиентами, изучает и улучшает их клиентский опыт. Подходы во взаимодействии с клиентами B2B и B2C где-то перекликаются, а где-то отличаются. И это важно изучать, выявлять и использовать на благо компании))»

Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Auditorium
Conference Group

- 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.