

VI ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНКОВСКИЙ ФОРУМ

«КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2023»

Как банку поддержать B2B клиента, повысить его лояльность и заработать в 2023 году?

Программа мероприятия

31 мая | День 1

09:30-10:00 Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Форума:



Дмитрий Володько

ex: СФЕРА, ТОЧКА, РОССЕЛЬХОЗБАНК

10:00-10:20 КЕЙС: Как работать с клиентами с учетом санкционного давления? Практические кейсы по улучшению клиентского опыта

- Новые валюты, динамика их роста и валютный контроль



Алексей Ренгач

МОДУЛЬБАНК

10:20-11:20 ДИСКУССИЯ: Меры поддержки бизнеса в условиях постоянных изменений

- Как подстраиваться под новую реальность и давать клиентам максимум в условиях ограничений?
- Как поддерживать клиентов в рамках ВЭД?
- Как перераспределили внутренние ресурсы для поддержки клиентов в моменты «пиковой нагрузки»?
- Какие технологии помогают поддерживать бизнес клиента?



Елена Дробот
АЛЬФА-БАНК



Галина Олейникова
БАНК ВТБ



Сергей Ижболдин
БАНК «ОТКРЫТИЕ»



Роман Нохрин
Банк ЗЕНИТ

- 11:20-11:40 ДОКЛАД: Клиентский опыт в управлении тарифами МСБ и изменение потребительского поведения: опыт ВТБ
- *Важно не только эффективно управлять ценой, но и правильно показывать клиенту информацию об этом. Ценовые условия – это всегда очень чувствительная тема, т.к. они влияют на выбор банка даже чаще, чем восприятие надежности (в 52% случаев против 45% согласно последнему исследованию Frank RG), они определяют динамику и качественные характеристики привлечения.*
 - *Прозрачность и одинаковый опыт, схожий клиентский путь в логике омниканальности, не только влияют на удовлетворенность клиентов, но и высвобождает время клиентских менеджеров для продаж и живого общением. Создается еще больше возможностей для монетизации клиентской базы за счет таргетированного ценового и продуктового предложения. Поговорим о коммуникациях, об интерфейсе, приведем несколько примеров того, какие эффекты можно получить, управляя стоимостью.*



Сергей Шишов
БАНК ВТБ

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Как выстраивать эффективную коммуникацию с B2B клиентами и повысить их лояльность?
- Про программу лояльности, трансформацию продуктов с учетом санкций, о функциональности сторис для B2B, об уникальном формате мероприятия для клиентов для коммуникации между клиентами и банком и легендарных бизнес ассистентах



Элеонора Клеменчук
МОДУЛЬБАНК

- 12:00-12:20 ДОКЛАД: 5 инструментов увеличения лояльности клиентов от Яндекс Go для бизнеса



Олеся Мордовина
Яндекс Go для бизнеса

- 12:20-13:00 Кофе-брейк

13:00-13:20 ДОКЛАД: Развитие у сотрудников ММБ культуры ориентированной на клиентов

- Как понять чего ждут клиенты и убедить сотрудников что это важно?
- Какие принципы лежат в основе клиентоцентричной культуры?
- Как развиваем и поддерживаем клиентоцентричную культуру?



Денис Ельцов
СБЕРБАНК

13:20-13:40 ДОКЛАД: Эффективный Контактный центр, как инструмент повышения лояльности клиентов



Михаил Жучков
БАНК УРАЛСИБ

13:40-14:00 ДОКЛАД: Автоматизация взаимодействия с B2B клиентами на примере коммуникаций по теме комплаенс

- Как не засыпать клиента сообщениями, но держать с ним контакт?
- Как приоритизировать коммуникации на одного и того же клиента?
- Как выбрать момент контакта и канал коммуникации?
- Пример роботизации и автоматизации уведомления клиентов о рисках



Наталья Петропавловская
АЛЬФА-БАНК

14:00-14:20 ДОКЛАД: BENZUBER – Платформа позволяющая владельцам аудиторий зарабатывать с продажи топлива



Артем Скворцов
BENZUBER

14:20-15:00 **ВОРКШОП: Практическое решение кейсов в сфере CX**

Для того чтобы воркшоп прошел максимально продуктивно, просим участников форума ответить на несколько вопросов.

- *Какие проблемы в сфере клиентского опыта, сервиса вы испытываете?*
- *Какие бизнес-задачи перед вами стоят?*
- *Ответы на какие вопросы вы хотели бы получить?*

Пришлите вашу проблему или запрос на почту e.shikalova@auditorium-cg.ru, ведущий и эксперты отберут топ самых острых вопросов, которые волнуют участников, и разберут на воркшопе.



Денис Ельцов
СБЕРБАНК



Гарик Иордан
РОССЕЛЬХОЗБАНК



Владимир Архипов
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Виталий Копысов
Банк Синара



Саркис Атанесов
ЯНДЕКС

15:00-16:00 **Обед**

- 16:00-16:20 ДОКЛАД: Новые подходы по удержанию клиентов и по повышению их лояльности
- В чем секрет лояльности корпоративного клиента?
 - Как стать «основным» банком, куда клиент обратится в первую очередь за продуктом и через который проводит основную часть операций?



Маргарита Анисимова
БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

- 16:20-16:40 ДОКЛАД: Обратная связь как инструмент повышения лояльности бизнеса: от измерения к действиям
- Как построить эффективную систему сбора обратной связи от клиентов ЮЛ?
 - Специфика исследований ЮЛ в финансовом секторе: на что стоит обратить внимание при проведении опросов?
 - Какие источники информации (помимо опросов) помогают улучшать опыт клиента?
 - Как быстро и понятно рассказать бизнесу о клиенте, его проблемах и потребностях?
 - Как помочь бизнесу принять правильные решения для укрепления лояльности клиентов?
 - Как выглядит комплексный подход в работе с ЮЛ?



Сергей Ижболдин
БАНК «ОТКРЫТИЕ»



Екатерина Кабанова
БАНК «ОТКРЫТИЕ»

16:40-17:40 ДИСКУССИЯ: Как и чем измерять клиентский опыт в B2B сегменте в 2023г.?

- Как измерять удовлетворенность и как работать с результатами? Чем пользуются?
- Как проводить опросы? Какие есть фишки?
- Как клиенты относятся к опросам? Как обратную связь дают?
- Есть ли место эмпатии в корпоративном бизнесе: используют ли банки такие инструменты как Персоны, JTBD для анализа корпоративных клиентов?



Даниил Старостин
СБЕРБАНК



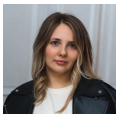
Наталья Петропавловская
АЛЬФА-БАНК



Юрий Мироненков
МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК



Эдуард Лысенкер
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Наталья Букаринова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК

17:40-18:00 ДОКЛАД: Пересечение интересов в подходе к исследованиям владельцев продукта и исследователей: общее и разное

- Как найти взаимопонимание и выстроить эффективное взаимодействие?



Наталья Букаринова
РАЙФФАЙЗЕН БАНК

18:00-18:20 КЕЙС: Сокращение количества жалоб и претензий в Банке Зенит

•

Как мы уменьшили претензии на треть при росте клиентской базы, сделав наоборот



Роман Нохрин
Банк ЗЕНИТ

18:20 Завершение форума. Шампанское и неформальное общение



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!