

XI Всероссийский банковский Форум по клиентскому опыту в розничном бизнесе

CX BANKING FORUM 2025

Как управлять клиентским опытом для роста бизнеса в 2025 году?

29-30 мая 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Какие новые вызовы стоят перед CX в 2025 году?
- Как рост CX-метрик влияет на рост бизнеса?
- Как формировать KPI для сотрудников клиентского опыта?
- Какие CX-метрики будут актуальны в 2025-2030гг.?
- Что исследовать в CX и как работать с результатами?
- Применение ИИ в CX: от пилота к полноценному использованию

Аудитория Форума:

- Директор по клиентскому опыту
- Директор по клиентскому сервису и качеству
- Директор по розничному бизнесу

Программа Форума

29 мая (четверг) | Первый день

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

СЕССИЯ 1: НА ЧЕМ БУДЕТ СТРОИТЬСЯ УСПЕШНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В 2025 ГОДУ?

10:00-10:20

ДОКЛАД: Тренды клиентского опыта в 2025 году

- Что такое качественное обслуживание сегодня?
- Как меняется клиентский опыт в текущей рыночной ситуации? Что нового?
- Что для клиента важнее клиентский опыт или ставка?

Виктория Рыжко, Руководитель по клиентскому опыту Дирекции развития премиальных сегментов,

БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ» **NEW**

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



10:20-10:40

ДОКЛАД: Цифровая трансформация клиентского опыта и гиперперсонализация

- Как обеспечить бесшовный и интегрированный клиентский опыт на всех этапах взаимодействия и во всех каналах?

10:40-11:40

ДИСКУССИЯ: Новые вызовы и задачи CX в 2025 году

- Какие новые вызовы стоят перед CX в 2025 году? Как планируете решать?
- Чему уделяется особое внимание в клиентском опыте? Какие новые CX-проекты планируете реализовать?
- Как функция клиентского опыта трансформируется в сложные финансовые времена?
- Как решаются противоречия между фокусом на CX и другие задачи бизнеса? Насколько успешны «горизонтальные» решения или чаще необходимо вынесения вопросов выше?
- Какова роль клиентского опыта в повышении финансовой грамотности населения?

Участники дискуссии:



Сергей Кузьмин
БАНК ВТБ



Наталья Бедретдинова
ГАЗПРОМБАНК



Станислав Скалозуб
ПРОМСВЯЗЬБАНК



Роман Романов
Т-БИЗНЕС (Т-БАНК)

11:40-12:00

ДОКЛАД: Подписать нельзя отказаться. Как сохранить баланс между бизнес-целями и новыми требованиями регулятора?

- ЦБ рекомендует, конкуренты внедряют: почему откладывать переход рискованно?
- СМС-коды уже не защищают: почему и банки и клиенты теряют деньги?
- Почему суды все чаще встают на сторону клиентов, и как переломить это тренд?

Ирина Чурикова, Директор по работе с финансовым сектором, **SAFETECH NEW**

12:00-12:40

Кофе-брейк



12:40-13:00

ДОКЛАД: Какие CX-инструменты в текущих условиях приведут к быстрым результатам?

13:00-13:20

ДОКЛАД: Как обеспечивать проактивный сервис и предвосхищать потребности клиентов?

- Подходы к проактивному обслуживанию, использование аналитики для прогнозирования потребностей клиентов и предотвращения проблемных ситуаций
- Как предвосхищать желания клиентов?
- Как с помощью клиентского опыта отрабатывать негативные факторы будущего?
- Как нивелировать негативные ситуации с клиентами, связанные с внешней ситуацией, независимой от банка?

** Тема согласовывается*

Юлия Строганова, Директор Департамента стратегии, инноваций и маркетинга, **АК БАРС БАНК**

13:20-13:40

ДОКЛАД: От первого контакта до финального решения: как автоматизировать процесс обработки клиентских обращений для улучшения CX?

Юрий Хало, Руководитель группы развития, **NAUMEN**

СЕССИЯ 2: КАК РОСТ CX-МЕТРИК ВЛИЯЕТ НА РОСТ БИЗНЕСА?

13:40-14:00

ДОКЛАД: Как клиентский опыт помогает зарабатывать бизнесу и как это посчитать?

- Как посчитать влияние клиентского опыта на бизнес?
- Как перевести клиентский опыт в денежные метрики?
- Как определить влияние сервисных доработок на финансовый результат?



Алексей Разинков
ДОМКЛИК (СБЕРБАНК)

14:00-14:20

ДОКЛАД: Как клиентский опыт помогает наращивать клиентскую базу?



14:20-14:40

КЕЙС: Слышать и влиять: геосервисы как эффективный инструмент взаимодействия с клиентами

Основная цель: «Создание оперативного инструмента, который позволял клиенту в моменте поделиться своей обратной связью по удобству взаимодействия с сотрудниками офиса и качественному решению его запроса.

Познакомить наших потенциальных клиентов с Банком, с его лучшими продуктовыми решениями, помочь сформировать отношение к Банку, как к надежному партнеру.

Внедрение проекта при минимальных затратах с максимальным эффектом»

***Лауреат Премии CX WORLD AWARDS 2025 в номинации «Лучшая практика использования обратной связи и понимания клиентов»**

Александра Гусева, Руководитель направления клиентского опыта, **ИНГОССТРАХ БАНК** NEW

14:40-15:40

Обед

СЕССИЯ 3: CX-ПЕРСОНАЛ: ПОИСК, КРІ И МОТИВАЦИЯ

15:40-16:00

ДОКЛАД: Где искать CX-персонал в эпоху дефицита кадров?

16:00-16:20

ДОКЛАД: Как сформировать КРІ для сотрудников CX?

- Опыт мотивации сотрудников на работу с клиентским опытом
- Кросс-командная мотивация и каскадирование КРІ на команды
- Отработка возражений и предложений



Анна Бирюкова
КОМПАНИЯ БКС

16:20-16:40

ДОКЛАД: Как интегрировать CX-метрики в КРІ всех сотрудников банка?

- Как проводят аналитику? Как интерпретируются и используются данные в зависимости от канала?
- Какие успешные примеры борьбы с падением Response Rate?

**Тема согласовывается*

Иван Мелик-Гайказов, Заместитель директора департамента онлайн продаж , **ГАЗПРОМБАНК**



16:40-17:00

КЕЙС: Материальная и нематериальная мотивация на основе KPI по CX

17:00-17:20

ДОКЛАД: Total Experience. Счастливый сотрудник = довольный клиент

- Внутренний и внешний клиент, где они пересекаются?
- Как улучшать Employee Experience (EX)? На что обращать внимание в первую очередь?
- Как оценивать улучшения и как часто?

Мария Нероева, Начальник отдела развития внутренних сервисов, Департамент развития клиентского сервиса, **БАНК ВТБ**

17:20-17:40

ДОКЛАД: Инструменты вовлечения сотрудников в улучшение клиентского опыта

- Как вовлекать бизнес в улучшение клиентского опыта? Зачем это нужно бизнесу?
- Какие инструменты для этого можно использовать?
- Как оценивать эффект и при помощи каких метрик?

Андрей Николаев, Руководитель Центра клиентского опыта, **ОТП БАНК**

17:40

Завершение Первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

30 мая (пятница) | Второй день

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

СЕССИЯ 4: КАК ИЗМЕРЯТЬ И ИССЛЕДОВАТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В 2025г.?

10:00-10:20

ДОКЛАД: NPS умирает? А что дальше? Про NPS и не только

- Метрики клиентского опыта и их связь с бизнесом
- NPS умер? Или все-таки жив?
- Как оценить удовлетворенность каналом и продуктом?
- Спрашиваем клиентов или думаем сами?

Наталья Смирнова, Независимый эксперт по клиентскому опыту и сервису, экс-Член Правления, БАНК «ОТКРЫТИЕ»,



10:20-11:20

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как измерять и исследовать клиентский опыт в 2025г.?

- Какие новые метрики CX используют банки?
- Какие группы клиентов, в каких каналах и как часто опрашиваются?
- Что исследовать в клиентском опыте в первую очередь?
- Как отслеживать своевременное внедрение исследований?

Участники круглого стола:



Игорь Захарченко
АЛЬФА-БАНК



Анатолий Банцекин
МТС БАНК



Елена Малахова
ЮНИКРЕДИТ БАНК



Анатолий Крайников
ТРАНСКАПИТАЛБАНК

11:20-11:40

ДОКЛАД: Путь к сердцу состоятельного клиента

- В чем преимущество исследования клубного формата для замера CX-метрик состоятельного клиента?
- Как оценить реальную лояльность клиента? (подсветим на примере замера NPS по собственной клиентской базе банка и по клиентским базам банков-конкурентов)
- В чем сегодня секрет лояльности состоятельного клиента?

Любовь Прокопова, Проектный директор, **FRANK RG**

11:40-12:00

ДОКЛАД: Запуск VOC-опросов клиентов Альфа-Банка по качеству обслуживания партнёром и оценке продуктов Альфа-Капитала

- Что такое VOC-опросы и как мы их измеряем?
- Поделимся опытом запуска опросов по партнерской программе и результатами данного проекта

Регина Набиева, Бизнес-партнер по CX стратегии розничного бизнеса, **АЛЬФА-БАНК**

Маргарита Бурдукова, Начальник управления по развитию клиентского опыта, **АЛЬФА КАПИТАЛ**

12:00-12:40

Кофе-брейк

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



12:40-13:00

ДОКЛАД: Как работать с результатами исследований в CX?

- Какая ценность от исследований для продуктовых команд?
- Как встроить исследования в процесс discovery?
- Как приоритизировать и использовать инсайты, полученные в ходе исследования?

Элла Еремян, Начальник отдела клиентских исследований, Розничный бизнес, **БАНК ВТБ**

13:00-13:20

ДОКЛАД: Digital CSI: неопросный метод оценки удовлетворенности клиентов и управления клиентским опытом в физическом канале

CSI – стандартный инструмент оценки удовлетворенности клиентов в различных каналах и продуктах.

Его плюсы известны, его минусы – необходимость опрашивать клиентов, несплошной (выборочный) характер оценки, возможные различные смещения и т.д. Что если эти минусы можно было бы устранить, а к плюсам прибавить аналитику причин оценки, на порядок более детальную, чем доступно в опросном методе, да еще и применить этот инструмент не на чисто цифровом сервисе, а в физической точке контакта? Так и появился Digital CSI – неопросный метод оценки удовлетворенности клиентов и управления качеством обслуживания в офисах Сбербанка.

- Как возможна неопросная метрика клиентской удовлетворенности: логика ml-прогнозирования CSI на цифровых следах обслуживания; фичи, входящие в модель; качество модели
- Практические возможности на основе сплошной оценки: интерпретация и персональные рекомендации каждому офису и каждому сотруднику на основе модели

Всеволод Хоменко, К.социол.н, Директор R&D-проектов, СБЕРБАНК, **СБЕРБАНК**

13:20-13:40

ДОКЛАД: Как выстроить синергию бизнес-показателей и показателей качества?

- Как связать CX-метрики с бизнес-метриками?
- Как доказать важность клиентского опыта топ-менеджменту, когда CX находится в прицеле сокращений?

Евгений Лавров, Head of CX and Research, **NEOBANK UAE**

СЕССИЯ 5: АВТОМАТИЗАЦИЯ И ПРИМЕНЕНИЕ ИИ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ

13:40-14:00

ДОКЛАД: Возможности ИИ в клиентском опыте. Где работает, а где нет?

- Применение ИИ для поддержки сотрудников первой линии, полезно или нет?
- Может ли ИИ облегчить выполнение рутинных задач оператору?
- Стоит ли торопиться внедрять ИИ или стоит еще немножко подождать?

Илья Радаев, Руководитель Департамента клиентских впечатлений, **СОВКОМБАНК**



14:00-14:20

КЕЙС: AI vs рутина: как превратить тысячи жалоб в золото клиентского опыта?

- Кейс Магия «ГигаЧата» — от хаоса обращений к прозрачным инсайтам. Что, если вместо тонн эмоциональных писем и длинных диалогов вы получаете «готовые инсайты»? Почему саммаризация — это лишь верхушка айсберга: ИИ видит корневые причины, а не просто «сокращает текст»
- Обратная связь — тренды: как AI меняет правила игры?

Наталья Войнова, Директор по клиентскому опыту, **SBER PRIVATE BANKING** NEW

Наталия Матюхина, Эксперт по клиентскому опыту, **SBER PRIVATE BANKING** NEW

14:20-15:20

Обед

15:20-15:40

ДОКЛАД: ИИ-агенты на службе у клиентского опыта: от обработки данных до генерации инсайтов

- Какие новые возможности открывает ИИ для исследователей и аналитиков?
- Как большие языковые модели помогают анализировать обратную связь без потери в качестве и смыслах?
- Чем ИИ может помочь при написании отчётов и подготовке рекомендаций?
- Как вместе с ИИ построить цепочку от сбора данных до готовых отчётов за считанные минуты?

Сергей Ижболдин, Руководитель по аналитике и исследованиям клиентского опыта, **ОТП БАНК**

15:40-16:00

ОТКРЫТОЕ ОБСУЖДЕНИЕ: Автоматизация vs удовлетворённость. Насколько автоматизация снижает удовлетворенность? Где проходит допустимая грань между роботизацией и общением с живым человеком?

16:00-16:20

КЕЙС: Как отказ от цифровизации повысил уровень клиентской лояльности?

16:20-16:40

КЕЙС: Применение речевой аналитики в СХ

- Особенности, лайфхаки, провалы



16:40-17:00

КЕЙС: Где еще использовать модели продвинутой аналитики, кроме как в транскрибации обращений и чатов? Какие результаты?

Значительный объем обратной связи от клиентов требует автоматизации процессов. Расскажем, как LLM помогает:

- Оперативно выявлять ключевые проблемы и тенденции
- Находить инсайты и увеличить скорость реакции
- Существенно сократить время CX эксперта на операционные задачи



Олеся Мацяка
АЛЬФА-БАНК



Валерий Ващенко
АЛЬФА-БАНК

17:00

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

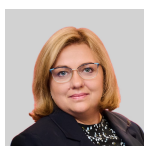
Отзывы о Форуме



Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG

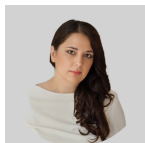
«Дорогие друзья!

В 2025 году «CX BANKING FORUM 2025» уже в 11-ый раз откроет свои двери для лидеров банковского CX-сообщества! Вас ждет 2 насыщенных дня в кругу единомышленников, спикеры – практики, никаких коучей и теоретиков, только реальные кейсы. Наш форум ценят именно за то, что здесь собираются руководители клиентского опыта только одной отрасли и на два дня превращаются из конкурентов в коллег, движимых одной целью, готовых делиться своими знаниями и опытом. Если вы любите своих клиентов и хотите узнать, как развивать CX, чтобы победить в конкурентной борьбе за клиента в 2025 году, приглашаю вас не пропустить единственный банковский форум о клиентском опыте и сервисе для розничного бизнеса! Жду вас на форуме!»



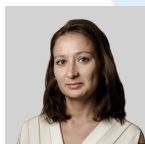
Елена Дробот, Эксперт в построении и развитии КЦ, ранее АЛЬФА-БАНК, Т-БАНК, РОСТЕЛЕКОМ, МЕГАФОН

«CX Banking Forum – замечательная площадка для изучения, обмена и улучшения в сфере клиентского опыта. Узкоспециализированная банковская тематика позволяет сосредоточиться на важном в отрасли. Пообщаться с приятелями и послушать конкурентов, бесценно!»



Инияр Давидова, Эксперт по стратегии развития клиентского опыта, ранее ГАЗПРОМБАНК

«CX Banking Forum – это интересное и важное мероприятие, которое позволяет делиться опытом в конкретной отрасли и развивать вместе клиентский опыт в банковском секторе»



Анна Никитина, Начальник управления улучшения CX и внедрения сервис-дизайна, АЛЬФА-БАНК

«Я очень рада, что есть такие площадки, прекрасно, когда в программе не только доклады, но и дискуссии. Очень бы хотелось, чтобы зал не боялся задавать вопросы :) Прекрасный был у нас модератор, надо его беречь и приглашать регулярно :)»



Андрей Николаев, Руководитель Центра клиентского опыта, ОТП БАНК

«Один из немногих форумов о клиентском опыте, который я обязательно посещаю каждый год, как в роли спикера, так и в роли слушателя. Всегда актуальные темы и топовые докладчики, а также возможность узнать у коллег о новых проектах и трендах в мире customer experience. Использую форум и для «сверки часов» – важно вовремя оглянуться вокруг и понять, ничего ли ты не упускаешь в этой быстро меняющейся сфере»



Юлия Кравченко, Исполнительный директор, Дивизион B2B продуктов Салют, Product Manager SaluteSpeech, СБЕРБАНК

«Форум – площадка, где профессионалы банковской индустрии могут подискутировать, поделиться идеями, достижениями, обсудить тренды. Очень открытая среда, очень тепло принимают коллеги спикеров и доклады. Высокий уровень организации, отличный контент и спикеры. Спасибо за приглашение, с удовольствием буду и дальше принимать участие :)»



Ольга Омельченко, CX-эксперт, ранее Директор по клиентскому опыту, SBER PRIVATE BANKING

«Для меня форум – квантовый скачок в понимании, что происходит в банковской индустрии. Такая концентрация профессионалов, идей, проектов, вопросов в одном месте позволяет за один день понять, что на самом деле сейчас волнует клиентов банков, как банкиры на эти вызовы реагируют. В общении с коллегами ты словно избавляешься от ощущения, что делаешь все правильно, но зря :) и фокусируешься только на главном. Не зря организаторы форума называют этот день особенным для карьеры – он правда особенный с точки зрения обмена опытом, открытости в диалогах, важности поднятых тем и найденных решений для продвижения дальше. Спасибо продюсерам и организаторам за этот день»



Мария Кудряшова, Директор проектов, Кластер Боты, СБЕРБАНК

«Спасибо большое за приглашение, мне очень понравилась конференция! Отличная организация, качественный, честный и объективный материал от докладчиков. Особенно хочется отметить, как логично была выстроена программа и модерация! Мои комплименты!»



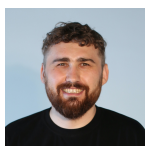
Всеволод Никулин, Заместитель начальника управления стратегического маркетинга, ПРОМСВЯЗЬБАНК

«CX Banking Forum уникальное мероприятие, где специалист любого уровня и профиля найдет для себя полезную информацию. Опытный руководитель найдет на форуме интересные подходы к CX стратегии и управлению подразделением, профильные специалисты узнают о методиках исследований и инструментах клиентского опыта, а молодые специалисты получают фактически готовые решения для организации клиентоцентричного подхода в своей компании. И, конечно, много нетворкинга, полезных знакомств и встреч со старыми друзьями за вкусным обедом или бокалом шампанского!»



Алексей Шеметов, CX директор, IEK GROUP

«CX BANKING FORUM – это отличный узкоспециализированный форум об актуальных трендах управления клиентским опытом в банковской сфере. Уютный, небольшой, тематический. Именно в подобных небольших камерных залах чаще всего самый продуктивный нетворкинг. Только клиентский опыт, только банковская индустрия, только хардкор и ничего и никого лишнего! Да-да, и я это говорю как специалист нынче не из банка, а из IT, но тематика-то своя и родная (ВТБ и Открытие за плечами плюс после ещё 7 лет работа напрямую с банками уже со стороны партнёров, так что я тоже свой «в доску», но с особенностями :)). Дополнительно – как модератор – хочу отметить пунктуальность и дисциплину аудитории: если перерыв закончен – все вернулись; если это завершающее выступление завершающего дня – зал по-прежнему полон. Это очень важно для спикеров! Любому выступающему важна и нужна аудитория. Участники CX BANKING FORUM – это активная и благодарная аудитория, что вдохновляет работать с ещё большей отдачей и выкладываться на подобных мероприятиях снова и снова. Эйфория от того, что у аудитории и спикеров случился полный мэтчинг и сохранился он до самого конца, и ты к этому причастен тоже – лучшее ощущение для любого модератора. Спасибо за это!»



Евгений Лавров, Head of CX and Research of Neobank UAE, выстраивал и улучшал клиентский опыт в банках Открытие, Альфа-банк, Сбербанк и Росбанк

«Отличие этого форума по CX от многих других в том, что он чисто банковский. Всегда интересно и часто полезно слушать об опыте коллег. Это день когда никто не чувствует себя конкурентом, а только - коллегой, приятелем! Это очень ценно в наше время!»



Ольга Борисик, Начальник отдела развития взаимоотношений с клиентами, БАНК ДАБРАБЫТ, Республика Беларусь

«Потрясающий по организации, актуальности тематики, наполнению и правильному выбору спикеров форум. Очень радует готовность коллег делиться опытом, фишками, идеями. Дальше – больше) Удачи и спасибо!»



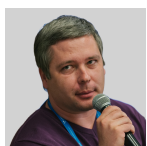
Auditorium

Conference Group



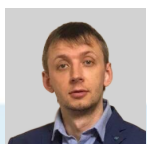
Ольга Худякова, Начальник Управления дистанционных продаж и обслуживания, БАНК ВТБ

«Я очень рада, что существует такая площадка как CX Banking Forum. Для тех, кто работает в банковской отрасли, да и не только, и чей успех зависит от того, насколько счастлив Клиент, это прекрасная возможность получить инсайты о лучших практиках от лидеров рынка, задать вопросы экспертам, принять участие в оживленных дискуссиях с коллегами, поделиться своим опытом и успехами с аудиторией. В текущих реалиях это еще и редкая нынче возможность нетворкинга. Не пропустите!))»



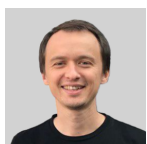
Станислав Скалозуб, Начальник Управления стратегического маркетинга, ПРОМСВЯЗЬБАНК

«CX BANKING FORUM поможет вам выстроить долгосрочную и эффективную программу по управлению клиентским опытом. Вы научитесь правильно оценивать впечатления клиентов и конвертировать эти знания в новый финансовый результат для банка. Приобретенные навыки позволят вам укреплять отношения с клиентами, преумножать репутацию бренда и открывать новые бизнес-возможности»



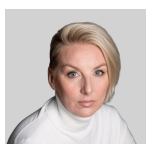
Павел Митин, Начальник отдела развития клиентского опыта, НОВИКОМБАНК

«Конференция Аудиториум о клиентском сервисе – это моя самая любимая конференция, которая проходит раз в году, и которую я стараюсь никогда не пропускать. CX BANKING FORUM – это значительное годовое событие, которое собирает всех крупнейших банковских экспертов по клиентскому сервису. Одной из ценностей этой конференции является то, что все ее участники, могут не только послушать экспертов в различных направлениях клиентского сервиса, но и пообщаться между собой, обменяться опытом и узнать лучшие практики коллег по сфере. Спросите меня, насколько я порекомендую знакомым эту конференцию? Отвечу, 10 из 10!»



Андрей Волков, Руководитель Кластера Боты, СБЕРБАНК

«Прекрасный форум, спасибо за приглашение»



Светлана Калинина, CX-эксперт, ранее РЕНЕССАНС КРЕДИТ, РАЙФФАЙЗЕН БАНК

«В этом году на CX Banking Forum 2023 от Auditorium было как-то особенно тепло, душевно и радостно - встретить друзей и коллег, знакомиться, общаться, смеяться и дискутировать на актуальные темы Благодарю организаторов, уверена - это непросто, но вам удалось Благодарю всех участников за доверие. В этом году я стала лучшим спикером 2-го дня Форума и это невероятно важно для меня - чувствовать свою пользу и ценность для взаимного развития как нашего сообщества и индустрии, так и для личного развития как эксперта и профессионала в сфере клиентского опыта и исследований»



Светлана Хисамутдинова, Руководитель проектов улучшения клиентского опыта, СХ-эксперт, АЛЬФА-БАНК

«СХ BANKING FORUM - уникальное пространство, где детально и под разным углом рассматриваются вопросы клиентского опыта с учетом специфики банковской сферы. На форуме с удовольствием делюсь своим опытом и принимаю бесценный опыт коллег - экспертов в области СХ. Для меня форум является самым значимым и обязательным к посещению уже несколько лет»



Ульяна Хорошева, Ведущий специалист, АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЙ БАНК

«Очень интересно, познавательно, комфортно присутствовать на встрече в качестве слушателя. Однако со стороны виден тонкий подход к спикерами по организации выступления. Четко подготовлен сценарий форума, ничего лишнего, всё по теме. Очень полезный опыт. Много взято на заметку, будем пробовать, и экспериментировать, изобретая лучшее)»



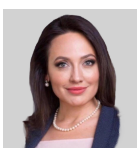
Полина Небышинец, Заместитель директора – руководитель бизнеса Дирекции развития премиальных сегментов, БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

«Впечатления только положительные) Особенно ценно, когда есть качественная площадка для обмена опытом с коллегами. Ввиду того, что не первый раз посещаю форумы Auditorium, могу подтвердить высокий уровень организации) Благодарю вас за возможность принять участие!»



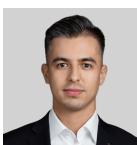
Сергей Ижболдин, Руководитель по исследованиям и аналитике, ОТП БАНК

«Высокий уровень организации, отличные спикеры и модераторы, приятная атмосфера»



Майя Кантор, СХ-эксперт, ранее - Директор по сервису, БАНК «ОТКРЫТИЕ»

«Впервые я попала на форум в 2016 году и с тех пор участвую каждый год. Организаторы устанавливают современные нарративы в сфере развития клиентского опыта. Мне чрезвычайно важно как профессионалу находится среди равных и участвовать в банковском дискурсе. В программе всегда крутые спикеры, только реальные кейсы, живые открытые обсуждения и дискуссии. Сегодня, когда клиентский опыт – это не просто необходимость, а способ выживания, СХ BANKING FORUM приобретает особую актуальность»



Дамир Галиев, экс-Директор по инновациям, АК БАРС БАНК

«Благодарю за форум! Получилось очень содержательно. Все спикеры крутые! Было очень полезно сверить часы с отраслью и получить обратную связь!»



Auditorium
Conference Group



Виктория Рыжко, Руководитель по клиентскому опыту Дирекции развития премиальных сегментов, БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

«Всероссийский банковский Форум по клиентскому опыту в розничном бизнесе «СХ Banking Forum» я посещаю второй раз, но первый, как спикер— участие в подобных мероприятиях помогает мне развивать профессиональные компетенции и оставаться в курсе актуальных трендов в области клиентского опыта».

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.