Auditorium
Conference Group

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

III Всероссийский форум по клиентскому опыту и заботе о клиентах

«WOW-СЕРВИС 2024»

Программа мероприятия

28 ноября | День 1	
09:00-10:00	Регистрация. Приветственный кофе-брейк
	Модератор первого дня: Ольга Омельченко **SBER PRIVATE Banking**
	СЕССИЯ 1: КАК ОТВЕТИТЬ НА НОВЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ?
10:00-10:20	ДОКЛАД: Как изменились потребности и ожидания клиентов? Ольга Корчагина **IPSOS**

10:20-10:40 ДОКЛАД: Как трансформируется клиентский опыт в современных условиях?

Александр Иванов
ПЯТЁРОЧКА

10:40-11:00 ДОКЛАД: Чем отличается подход к сервису в российских компаниях от иностранных? В чем специфика?

•

Как в разных ситуациях работают российский и зарубежные рынки?

• Что делать, если не успели получить визу на примере России и Мексики?
• Как работают с родителями студентов Россия и Франция?
• Подход к политике возвратов и соблюдения правил в Германии и России
• Есть ли в нашем подходе опасность потребительского терроризма и как мы с этим работаем?
• Формирование правильного клиентского ожидания и работа с отзывами

Дмитрий Федоров
EF Education First в России

11:00-12:00 ДИСКУССИЯ: Как соответствовать ожиданиям и потребностям клиентов в 2024 году?

- Успевает ли отечественный рынок закрывать потребности клиентов?
- Стоит ли продолжать ориентироваться на иностранный рынок? Откуда брать новые ориентиры?
- Как компании адаптируют клиентский сервис под новые реалии?
- Как не стать заложником постоянного повышения качества сервиса?
- Что компании могут сделать для клиентов в текущих реалиях, чтобы клиенты к ним возвращались?
- Как соблюсти баланс между необходимостью повышать цены и сохранением лояльности клиента?
- Как обеспечивать безопасность, если клиент многое получает в Self-Service?
- Где баланс роботизацией и человеческим обслуживанием? Что отдавать роботу, а что оставлять человеку?

Георгий Думикян
МТС

Анна Губанова
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

Инияр Давидова
ГАЗПРОМБАНК

Сабина Хасанова
БАНКИ.РУ

12:00-12:40 Кофе-брейк

СЕССИЯ 2: КАК И ЧЕМ УДЕРЖАТЬ КЛИЕНТОВ?

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

12:40-13:00 ДОКЛАД: Как объяснить бизнесу необходимость компенсаций для клиентов?

• Как доказать бизнесу целесообразность компенсаций?
• Как измерить эффективность компенсаций?
• Как с фродом работать?

Инияр Давидова
ГАЗПРОМБАНК

13:00-13:20 ДОКЛАД: Как удерживать клиентский сервис в любых точках взаимодействия с клиентом, которые затянуты надолго?

• Возвраты требуют оперативной отработки, это один из главных раздражителей и основная тематика обращений клиентов в поддержку (магазины и контактный центр), как возвраты (негативная эмоция) трансформировать в позитив (удовлетворенность) и долгосрочную лояльность?
• Возвраты и компенсации через баллы лояльности: долгосрочные преимущества
• Операционные барьеры и как их преодолеваем

Евгения Гальцова
АШАН

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

13:20-14:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как и чем удерживать клиентов?

• Чем удерживать клиентов от миграции по конкурентам?
• Как удерживать клиентскую базу за счет инструментов клиентского опыта?
• Как трансформировались программы лояльности?
• Как отток связан с клиентским опытом? Что является триггером для оттока?
• Индивидуальный подход к клиенту: реальный плюс или популизм?
• Забота о клиентах. Как ее проявлять и чем удивлять клиентов?
• Sorry-бонусы для клиентов или как компенсировать клиентский негатив? Что дарить? Каким сегментам? В каких случаях?

Виктория Дегтярева
КОФЕМАНИЯ

Надежда Вихренко
ЯНДЕКС КРАУД

Евгений Рарата
СТРАХОВАЯ ГРУППА СОВКОМБАНКА

Наталья Павельева
АСКОНА

Валентина Ларкина
SIMPLE

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

14:20-14:40 ДОКЛАД: Управление знаниями как ключ к улучшению опыта клиентов и сотрудников

• Почему работа со знаниями в клиентском сервисе становится все сложнее: люди, интерфейсы, процессы
• Опыт сотрудников как фундамент клиентского опыта. Почему стандартный подход к обучению теряет эффективность и как доставлять знания сотрудникам поддержки по-другому?
• Как управление знаниями помогает унифицировать клиентский опыт и сократить путь клиента к решению вопроса?
• Разбор кейсов и результатов управления знаниями в клиентском сервисе на примере банка Уралсиб, Делимобиля, Эвотора и Мосэнергосбыта

Алексей Зобнин
NAUMEN

14:40-16:10 Обед

16:10-16:30 ДОКЛАД: Персонализация клиентского опыта

• Как создать уникальный клиентский опыт для каждого клиента?
• Как отслеживать и как управлять клиентским опытом в случае персонализации?

Валентина Ларкина
SIMPLE

16:30-16:50 ДОКЛАД: WOW-сервис. Чем удивить клиента?

Илья Радаев
СОВКОМБАНК

16:50-17:10 ДОКЛАД: Служба заботы в сети Интернет: 10 советов, как не потерять репутацию и продажи

Дамир Фейзуллов
PR PARTNER

СЕССИЯ 3: КАК И КАКИЕ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПРИМЕНЯТЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ CX?

17:10-17:30 ДОКЛАД: Как построить Клиентский опыт с нуля?
• Voice of the Customer: какие каналы анализируем (расширенный опрос, сторы, отзывы в интернет, КЦ и пр.)
• Расширенный опрос клиентов, VoC-платформа: 100% автоматизация (от сегментации до анализа комментариев / управления изменениями), как выглядит, важные моменты (некоторые клиенты отправляются CEO для информации и пр.)
• Power BI: все оценки и основные каналы VoC, обработка низких оценок, анализ комментариев
• Взгляд сверху: у нас внедрены все основные процессы по международной методологии (стратегия, метрики, постоянный анализ потребностей, регулярный отчёт для Правления, внедрение изменений, вовлеченность подразделений и пр.)
• Корреляция CX с бизнес-показателями
• Некоторые цифры и последние результаты

Александр Носков
УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

17:30-17:50 ДОКЛАД: Как должна выглядеть функция клиентского опыта в компании?
• Как распределяются роли и обязанности по клиентскому опыту внутри компании?

Светлана Калинина
РЕНЕССАНС БАНК

17:50-18:10 ДОКЛАД: Управление клиентским опытом в большой федеральной компании и сервисе развлечений. Есть ли общее?

- Метрики клиентского опыта
- Управление качеством
- Управление проектами по улучшению клиентского опыта

Анна Губанова
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

18:10 Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

29 ноября | День 2

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

Модератор второго дня:

Роман Нохрин

ПРОДОЛЖЕНИЕ СЕССИИ 3: КАК И КАКИЕ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ПРИМЕНЯТЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ CX?

10:00-10:20 ДОКЛАД: Новые инструменты улучшения CX и их адаптация под современные реалии

•

Какие инструменты нужно внедрить, чтобы найти новые точки роста?

• Что может давать дополнительный рост удовлетворенности?

Анна Никитина
АЛЬФА-БАНК

10:20-10:40 ДОКЛАД: Старые инструменты в новых реалиях

• Какие возможности для определения точек роста клиентского сервиса предлагает Модель Кано?
• Что может давать дополнительный рост удовлетворенности клиентов?
• Как определить целевой уровень сервиса с минимальным объемом исследований и опросов клиентов?
• Что помогает предотвратить сопротивление сотрудников при внедрении изменений?

Светлана Федотова
ГРУППА МЕДИЦИНСКИХ КОМПАНИЙ МЕДМА

СЕССИЯ 4: КАК УСПЕШНО РОБОТИЗИРОВАТЬ КЛИЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ?

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

10:40-11:00 ДОКЛАД: Как с помощью новых технологий улучшить клиентский сервис и сократить затраты?

• Реализация автоматизированных систем обработки заявок и взаимодействия с клиентами помогает значительно улучшить клиентский сервис, ускоряя процессы ответа на запросы и решения проблем
• Внедрение новых технологий, таких как искусственный интеллект и машинное обучение, позволяет разработать интеллектуальные системы анализа данных и понимания потребностей клиентов, что позволяет предлагать более персонализированный и качественный сервис
• Использование новых технологий также позволяет сократить затраты компании за счет оптимизации процессов, автоматизации рутинных задач и снижения ошибок человеческого фактора, что приводит к повышению эффективности работы и уменьшению расходов на обслуживание клиентов

Екатерина Федотова
СРАВНИ

11:00-11:20 ДОКЛАД: Мониторинг и управление онлайн-репутацией компании: как систематизировать и автоматизировать работу с голосом клиента?

Надежда Викторова
LEVEL GROUP

11:20-11:40 ДОКЛАД: Как автоматизировать принятие решений по обращению клиентов?

• Решение претензии в течении 2х минут – миф или реальность?
• Все ли нужно автоматизировать?
• Какие эффекты кроме сокращения расходов дает автоматизация процессов?

Наталья Павельева
АСКОНА

11:40-12:00 ДОКЛАД: Ключевые тенденции при построении коммуникаций с клиентами

- С какими проблемами сталкивается бизнес при коммуникациях с клиентами?
- Новый уровень технологий для повышения контактности
- Как технология идентификации вызовов влияет на клиентский сервис и лояльность?
- Практические кейсы с результатами использования инструмента

Кирилл Коновнин
БИЛАЙН БИЗНЕС

12:00-12:40 Кофе-брейк

12:40-13:00 ДОКЛАД: Год без западного ПО. Результаты импортозамещению

- Как живётся на отечественном ПО?
- Какие решения появились за это время?
- На что и как переходить?

Ирина Морозова
ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»

13:00-13:20 ДОКЛАД: Платформа для владельцев аудиторий позволяющая получать доход с продажи топлива

Артем Скворцов
BENZUBER

СЕССИЯ 5: НОВЫЕ ПОДХОДЫ И МЕТРИКИ ИЗМЕРЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

13:20-14:20 КРУГЛЫЙ СТОЛ: Новые методы получения обратной связи от клиентов

• Какие каналы для опроса клиентов лучше использовать с точки зрения RR и затрат?
• Как расширить каналы поступления обратной связи от клиентов посредствам других сервисов и получать максимальную обратную связь?
• Как клиенты реагируют на опросы в 2023 году?
• Как решать проблему снижения оклика в опросах?
• Какие неопросные показатели можно использовать для получения качественной обратной связи?
• Исследования клиентов – стоит ли развивать функцию in-house?
• Какая выборка считается оптимальной для подведения результатов опросных исследований?

Иван Канаев
ПИВОВАРЕННАЯ КОМПАНИЯ «БАЛТИКА»

Иван Артамонов
БАНК ВТБ

Лариса Гервиц
МАГНИТ

Надежда Викторова
LEVEL GROUP

Дарья Бабанина
РОСБАНК

14:20-14:40 ДОКЛАД: Как изменились подходы в работе с жалобами и претензиями?

Дмитрий Седленек
TELE2

14:40-16:10 Обед

СЕССИЯ 6: КАК ОБУЧИТЬ И ЧЕМ МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ ДЛЯ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

16:10-16:30 ДОКЛАД: Клиентский сервис и цифровизация – аналитика и опыт SuperJob

•

Как менялись требования к менеджерам, работающим с клиентами, за последние 10 лет?
• Какие требования к таким специалистам сегодня есть в 85% вакансий?
• Сколько платят менеджерам по клиентам в Москве? За что платят больше?
• Работа с базами данных: как и зачем сегментировать клиентов?
• Как цифровизация работает на качество разговоров колл-центра?

Татьяна Батырь
SUPERJOB

16:30-16:50 ДОКЛАД: Как создать и продвигать клиентоцентричную культуру в компании?
• Как повысить интерес к клиентскому опыту внутри компании?
• Сколько нужно времени для трансформации культуры на всех уровнях и какие условия нужно создать для этого?

Анна Бирюкова
ГАЗПРОМБАНК

16:50-17:10 ДОКЛАД: Качественное обслуживание покупателя – драйвер роста продаж и лояльности
• В рамках темы спикер расскажет о развитии института «Мир Сервиса» в компании и управлении рейтингом качества обслуживания, изменении подхода обслуживания и повышении эффективности.

Лариса Гервиц
МАГНИТ

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

17:10-17:30 ДОКЛАД: Новые подходы в управлении опытом сотрудников (Employee Experience – EX)

• Какие есть подходы, успешные кейсы, методологии? Что делается в этом направлении?
• Что может сделать работодатель с клиентским опытом сотрудника для того, чтобы продвинуться среди конкурентов?

Кирилл Ефимов
СБЕРБАНК

17:30-17:50 ДОКЛАД: Обучение как двигатель глобальных изменений

• Стратегия построения человекоцентричной системы обучения
• Принципы и инновационные решения в обучении CX-специалистов
• Тренд на развитие метанавыков управленцев

Елена Лебедева
TELE2

17:50-18:10 ДОКЛАД: Как мотивировать CX-персонал?

• Частота, материальная и нематериальная мотивация, методика расчёта рейтинга в области CX

Наталия Анилионене
ЭР-ТЕЛЕКОМ

18:10 Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Auditorium
Conference Group

+7 (495) 789-37-46
info@auditorium-cg.ru

Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!