

I Всероссийский форум по клиентскому опыту и заботе о клиентах

«WOW-СЕРВИС 2022»

Как адаптировать бизнес к ожиданиям клиентов в новой реальности?

Программа мероприятия

24 ноября | День 1

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

Модератор:

**Победитель CX WORLD AWARDS 2022 в номинации «РУКОВОДИТЕЛЬ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ / CX ДИРЕКТОР» и «ЛУЧШИЙ ОФЛАЙН КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ»*



Ольга Омельченко
SBER PRIVATE Banking

СЕССИЯ 1. КАК ПОМЕНЯЛИСЬ ПРЕДПОЧТЕНИЯ И ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ В 2022 ГОДУ?

- 10:00-10:20 АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД: Как изменился клиентский опыт?
- Как изменился NPS по отраслям?
 - Как изменилась лояльность клиентов?
 - Как изменилась тревожность потребителей по отраслям?
- 10:20-10:40 ДОКЛАД: Что будет с клиентским сервисом с учетом ухода международных игроков с нашей арены?
- Как сохранить высокий уровень сервиса и удобный клиентский опыт с учетом ухода зарубежных компаний?
- 10:40-11:40 ДИСКУССИЯ: Что ждет клиент в 2023? Как будет меняться рынок?
- Как поменялось поведение клиентов в течение года?
 - Не приведёт ли отсутствие зарубежной конкуренции к ухудшению клиентского опыта?
 - Как клиентская база отреагировала на изменение среды?
 - Скорректировался ли уровень ожиданий у клиентов? Стал ли клиент более понимающим?
 - Готовы ли клиенты пожертвовать сервисом в обмен на более низкую цену?




Александр Чухонцев
X5 GROUP



Наталья Павельева
Аскона

СЕССИЯ 2. КАК ТРАНСФОРМИРОВАТЬ УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ?

- 11:40-12:00 ДОКЛАД: Как донести до бизнеса ценность клиентского опыта?
- 12:00-12:40 Кофе-брейк
- 12:40-13:00 КЕЙС: Как CX монетизируется? Как измеряется и какую пользу приносит?

- 13:00-13:20 **ДОКЛАД:** Как совместить качество заботы о клиенте и фокус на прибыльность в новых реалиях?
• Как найти баланс преимуществ от клиентского опыта и затрат на него?
- 13:20-14:20 **ДИСКУССИЯ:** Клиентский сервис в новых реалиях. Как трансформируется клиентский опыт?
• Что поменялось в клиентском опыте, а что нет? Как реагировали на изменения?
• На что стали сейчас больше обращать внимание в клиентском опыте?
• Какую стратегию развития выбрать? Как определяются приоритеты на что можно срезать затраты, а на что нет?
• Вкладываться в технологическое развитие или нет?
• Насколько компании готовы вкладываться и развивать программы лояльности?
• Какие неценовые инструменты повышения лояльности появились и стали эффективными?
• Что поменялось в компаниях в работе с клиентами?
-  Анна Губанова
ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР IVI
- 14:20-14:40 **ДОКЛАД:** Как выстраивать взаимоотношения с клиентом в условиях сокращения костов?
• Многие компании столкнулись с тем, что они не могут обеспечить тот сервис, который раньше предоставляли. Как продолжать взаимодействовать с клиентом? Как работать с ожиданиями клиентов?
- 14:40-15:40 Обед
- 15:40-16:00 **ДОКЛАД:** Как изучается клиентский опыт? Какие инновационные инструменты используются?
- 16:00-16:20 **ДОКЛАД:** Как управлять клиентским опытом? Инструменты преактивного управления
- 16:20-16:50 **ЧЕСТНЫЙ РАЗГОВОР:** KPI на продажи VS KPI на сервис и обслуживание?
- 16:50-17:10 **КЕЙС:** CJM – как выстроить и сопровождать процессы?

17:10-17:30 ДОКЛАД: Как донести до команды эффективность внедрения изменений связанных с управлением клиентским опытом?
• Какие инструменты, какие практики, какие решения использовать?

17:30 Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

25 ноября | День 2

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

СЕССИЯ 3. КАК ВСТРОИТЬ ЗАБОТУ В КУЛЬТУРНЫЙ КОД КОМПАНИИ?

10:00-10:20 ДОКЛАД: Как выстраивать корпоративную культуру, нацеленную на улучшение клиентского опыта?
• Как добиться синхронного мышления сотрудников в сторону счастья клиента?
• Как вовлекать сотрудников в культуру поддержания лояльности клиентов?



Екатерина Федотова
УТКОНОС

10:20-10:40 ДОКЛАД: Как обучить правильному клиентскому опыту сотрудников?



Рина Мочалова
HEADHUNTER GROUP

10:40-11:00 ДОКЛАД: Как сохранить теплое и эмпатичное общение в диджитал?

11:00-11:20 ДОКЛАД: Роль CX-лидера в формировании клиентоориентированной корпоративной культуры
• Распространение CX культуры. Как работать с людьми? Как вовлекать людей? Как делать людей своими адептами? Как быть CX-евангелистом? Как обучить правильному клиентскому опыту сотрудников? Как поддерживать моральный дух сотрудников?

СЕССИЯ 4. КАК УПРАВЛЯТЬ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИЕЙ СЕРВИСА В 22-23ГГ.?

11:20-11:40 КЕЙС: Как снижать ксты с помощью автоматизации? (Голосовые боты, чатботы, речевая аналитика)

11:40-12:00 ДОКЛАД: Цифровые каналы взаимодействия с клиентами – как построить оптимальный набор инструментов?

12:00-12:40 Кофе-брейк


12:40-13:00 ДОКЛАД: Как сохранить высокий уровень сервиса при импортозамещении?
• Как работать с клиентами, если временно не можешь обеспечить привычный уровень сервиса? Как можно улучшить работу с клиентом на текущем рынке с текущими поставщиками?

13:00-13:20 ОТКРЫТЫЙ МИКРОФОН: Импортозамещение. Как искать замены ушедшим компаниям? Кто чем пользуется? Сервисы опросов, целевого маркетинга, персонализированных предложений?

СЕССИЯ 5: КАК УЛУЧШАТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ СЕГОДНЯ, ЧТОБЫ ПОБЕДИТЬ В КОНКУРЕНЦИИ ЗАВТРА?

13:20-13:40 ДОКЛАД: Как в период высокой неопределённости и серьёзных рисков доводить до клиента информацию?

13:40-14:00 ДОКЛАД: Как сделать так, чтобы коммуникация была согласованной, и клиент получал ее в удобном для себя канале?

- 14:00-14:20 КЕЙС: Как через исследование развивать СХ?
- Как и какие исследования проводить?
 - Как работать с результатами?
 - Как исследование изменило подход в управлении клиентского опыта?
- 14:20-14:40 КЕЙС: Работа с обратной связью. Как работать с обратной связью?
- Новые инструменты коммуникации
- 14:40-15:40 Обед
- 15:40-16:00 ДОКЛАД: Как работать с негативными комментариями и репутацией бренда в интернете?
- 16:00-16:20 ДОКЛАД: Какие метрики используются для оптимизации клиентского опыта в разных каналах? Как omnichannel-но управлять клиентской базой?
- 16:20-16:40 КЕЙС: Путь клиента как качественный подход к формированию продукта
- 16:40-17:00 КЕЙС: Персонализация СХ в массовых продажах
- Можно ли вырастить из клиента промоутера бренда при навязанной продаже страхового продукта?
 - Лояльность в страховании – миф или реальность?
 - Что же на самом деле хотят клиенты, приобретая страховой продукт осознанно?
-  Станислава Альбенская
СТРАХОВОЙ ДОМ ВСК
- 17:00-17:20 КЕЙСы: Вредные советы по клиентскому сервису
- 17:40 Завершение форума. Шампанское и неформальное общение



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



Особый день для Вашей карьеры и бизнеса!