

IV Всероссийский Саммит по клиентскому опыту и заботе о b2c-клиентах

WOW-СЕРВИС 2025

Как интегрировать человеческий и искусственный интеллект в успешную CX-стратегию?

27-28 ноября 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Найти новые возможности ИИ для CX
- Сохранить «человеческое лицо» сервиса при внедрении ИИ
- Персонализировать CX с помощью ИИ
- Адаптировать ключевые CX-тренды под специфику своего бизнеса
- Оценить ROI клиентского опыта
- Построить и укрепить клиентоцентричную культуру в компании
- Превратить данные CX-исследований в работающие бизнес-процессы
- Вернуть доверие клиента после негативного опыта и сохранить лояльность

Аудитория Форума:

- Директору по клиентскому опыту и сервису
- Директору по маркетингу
- Директору по продажам
- Генеральному директору

Программа Форума

27 ноября (четверг) | Первый день



Фокус-тема Дня: Как внедрить CX в стратегию и организационную культуру компании?

Ключевые вопросы Дня:

- Как и какие CX-тренды приземлять в бизнес-стратегии компании?
- Как оценить влияние CX на прибыль компании?
- Как держать баланс между необходимостью улучшать CX и снижать затраты?
- Как выстроить человеко-клиентоцентричную культуру в компании?
- Альтернативные CX-метрики. Как метрики лояльности клиентов влияют на доходы?
- Как эффективно строить бизнес-процессы на основании CX-исследований?
- Как минимизировать потери после негативного CX и сохранить лояльность клиента?

09:00-09:30

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

Модератор Первого дня Саммита:

Роман Нохрин, CX-Эксперт, Руководитель CX, ранее ГК ФСК, АЛЬФА-БАНК, БАНК ЗЕНИТ,

09:30-09:50

ДОКЛАД: Как меняются поведенческие паттерны клиента в условиях турбулентности рынка?

- Как в условиях турбулентности рынка туризма меняется потребительское поведение туристов и портрет гостя?
- Какие требования у современного гостя и как подарить гедонистическое счастье?
- Как компаниям реагировать на меняющиеся потребности и целевую аудиторию? (реальные кейсы курорта Роза Хутор)
- Как использовать силу синергии внутри экосистемы?

Спикеры:

Филоненко Елена ^{NEW}, Начальник управления исследований и клиентского опыта, **Роза Хутор**

09:50-10:10

ДОКЛАД: От алгоритма к эмоции: как вдохнуть душу в стандарты сервиса?

- Как превратить сервис в WOW-сервис?
- Почему недостаточно просто выполнить стандарт?
- Как обучить сотрудников вкладывать душу и эмоции, а не просто выполнять алгоритм?
- Что получает гость от выполнения «душевного» стандарта?

Спикеры:

Виктория Дегтярева, Директор по качеству, **КОФЕМАНИЯ**



10:10-10:30

ДОКЛАД: Как держать баланс между необходимостью улучшать CX и снижать затраты?

- Как убедить бизнес в необходимости взаимодействия с CX при запуске новых инициатив?

Спикеры:

Евгения Гальцова, Руководитель департамента клиентского сервиса, **АШАН**

10:30-11:30

ДИСКУССИЯ: Куда движется вектор развития клиентского опыта?

- CX сегодня и завтра: как понимают его роль на мировом и российском рынке?
- Какие функции могут и должны быть внутри клиентского опыта?
- На что CX влияет в компании и какие результаты приносит?
- Как CX влияет на дальнейшее развитие продукта, либо процессов внутри компании?
- Что стоит на первом плане впечатление или опыт? Впечатление включает в себя опыт или наоборот?
- Является ли маркетинг частью клиентского опыта или это отдельное направление?
- Изменится ли отношение бизнеса к финансированию CX с ростом зрелости рынка?

Участники дискуссии:

Наталья Бедретдинова ^{NEW}, Вице-президент по клиентскому опыту и работе с претензиями,
ГАЗПРОМБАНК

Марина Ляшенко ^{NEW}, Вице-президент, Руководитель Лаборатории финтех и инноваций, **СТРАХОВОЙ ДОМ ВСК**

Виктория Дегтярева, Директор по качеству, **КОФЕМАНИЯ**

Роман Кананыхин ^{NEW}, CX-эксперт, Директор по клиентскому опыту, ранее VK GROUP, TELE2, СБЕР,

11:30-11:50

ДОКЛАД: Будущее уже здесь: как Low-code и ИИ меняют ландшафт клиентского сервиса?

- Анонс результатов исследования CRM будущего: портрет и ключевые требования Enterprise бизнеса
- Интеллектуальный ассистент вместо системы отчетности – новая роль CRM в управлении клиентским опытом
- Low-code для скорости – создание CX-сценариев в 10 раз быстрее без программистов
- Выбор технологического партнера – критерии надежности и перспективности CRM-вендора
- Оценка рынка CRM-систем – анализ рейтинга CRM-платформ от «Сколково»

Спикеры:

Вадим Сорокин, Директор по развитию бизнеса, **BPMSoft**

11:50-12:30

Кофе-брейк



12:30-12:50

ДОКЛАД: «Закрытая кухня» создания впечатлений в индустрии гостеприимства

- WOW-эмоции в гостеприимстве: творчество персонала или продуманная технология?
- Психология гостя и как ее учесть при проектировании клиентского опыта?
- Экономика впечатлений: как посчитать эффекты?

*Крупнейший игрок на рынке туриндустрии. Среди объектов: **КУРОРТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА, АРХЫЗ, СОЧИ ПАРК** и другие.*

Спикеры:

Ольга Байбакова ^{NEW}, СХ-Директор, **УК MANTERA**

12:50-13:10

КЕЙС: Как недовольного клиента превратить в амбассадора бренда?

- Как работать с негативом? Как скандальную ситуацию обернуть в плюс компании?
- Как минимизировать потери после негативного СХ и сохранить лояльность?
- Как компенсации помогают восстановить лояльность клиентов после негативного опыта?

Спикеры:

Софья Каленикова, Руководитель клиентского опыта и повышения качества продуктов и сервисов
Управления кадровых сервисов, **ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ**

13:10-13:30

ДОКЛАД: Как выстраивать стратегию работы с клиентским опытом?

Спикеры:

Лариса Гервиц, Руководитель управления по клиентскому сервису, **МАГНИТ**

13:30-14:10

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Роль СХ-директора в бизнесе на ближайшие 5 лет

- Какие люди должны отвечать за построение клиентского опыта?
- Чем реально занимается человек, который отвечает за клиентский опыт? Что он делает? На что он влияет? Какие у него полномочия? За что отвечает?
- Как в будущем будет выглядеть роль руководителей по СХ и сохранится ли она? Как трансформируется роль СХ-директора через 5 лет?

Участники круглого стола:

Софья Каленикова, Руководитель клиентского опыта и повышения качества продуктов и сервисов
Управления кадровых сервисов, **ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ**

Лариса Гервиц, Руководитель управления по клиентскому сервису, **МАГНИТ**

Светлана Бери ^{NEW}, Директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами, **СК**

«РОСГОССТРАХ»



14:10-14:30

ДОКЛАД: Голос клиента как конвейер CX-гипотез: как генерировать вдвое больше инсайтов о клиентском опыте с помощью AI-анализа в речевой аналитике?

- Как услышать настоящий голос клиента?
- Как извлекать из накопленных данных действительно ценные CX-инсайты?
- Как качественно масштабировать и ускорить генерацию CX-гипотез с помощью AI-анализа в речевой аналитике?
- Разбор реальных кейсов с примерами прямого влияния на метрики клиентского опыта и бизнес-показатели

Спикеры:

Антон Бученков ^{NEW}, Руководитель продукта Naumen CI, **NAUMEN**

14:30-15:30

Обед

15:30-15:50

ДОКЛАД: Как оценить влияние клиентского опыта на прибыль компании?

- Как оценить эффективность затрат на CX?

Спикеры:

Надежда Викторова, Руководитель клиентского сервиса, **LEVEL GROUP**

15:50-16:10

ДОКЛАД: Как выстроить человеко-клиентоцентричную культуру в компании?

- Что помогает создавать WOW-сервис?
- Принципы работы в команде, где создается WOW-сервис
- Через какие шаги можно менять сервис уже сейчас?

Спикеры:

Кристина Костоломова ^{NEW}, Операционный директор Поддержки клиентов, **DODO BRANDS**



16:10-16:30

ДОКЛАД: Как измерять человекоцентричность в отношении клиентов, сотрудников, партнеров? Какие цели по ней можно ставить?

- Клиентоцентричность, Человекоцентричность или какой-то другой термин... и зачем они бизнесу
- Возможно ли измерить Человекоцентричность? С какими вызовами можно столкнуться?
- Все ли измеримые показатели должны превращаться в KPI и как можно поставить в цель стать бизнесу Человекоцентричным?

Спикеры:

Сергей Вихарев, Директор по развитию клиентского опыта и обратной связи, **X5**

16:30-16:50

ДОКЛАД: Предиктивное обслуживание – тренд или мода?

- Как CX метрики помогают выстроить предиктивное обслуживание?
- Зачем это клиенту и компании?

Спикеры:

Евгений Жукович, Директор по клиентскому сервису, **РОСТЕЛЕКОМ**

16:50-17:10

ДОКЛАД: Обратная связь Клиентов: как извлечь выгоду даже из негатива

- Обратная связь – это источник ценности, а не проблема. Негативные отзывы помогают понять, где продукт или сервис не соответствует ожиданиям, и превращают «боль» клиента в возможности для роста бизнеса
- Клиентоцентричность – стратегия успеха. Современные компании выигрывают не продуктом как таковым, а опытом его использования: чем быстрее и точнее бизнес реагирует на обратную связь, тем выше доверие и лояльность клиентов
- Инвестиции в клиентский опыт повышают эффективность бизнеса. Системная работа с отзывами приводит к росту выручки, снижению затрат и удержанию пользователей, превращая обратную связь в ценный источник инсайтов

Спикеры:

Роман Кананыхин ^{NEW}, CX-эксперт, Директор по клиентскому опыту, ранее VK GROUP, TELE2, СБЕР,



17:10-17:30

ДОКЛАД: Альтернативные CX-метрики

- Какие метрики лояльности, кроме NPS, прогнозируют повторные и рекомендательные продажи?
- Спикеры:
Иван Артамонов, Начальник отдела аналитической поддержки Управления процессов и модификации клиентского опыта розничных клиентов, Департамент развития клиентского сервиса, **БАНК ВТБ**

17:30-17:50

ДОКЛАД: Как эффективно строить бизнес-процессы на основании CX-исследований?

- Как определить какие исследования являются необходимым минимумом для принятия решения?
 - Как показать ценность исследования и интегрировать его в цикл принятия бизнес-решений?
- Спикеры:

Алена Бородкина ^{NEW}, Руководитель управления клиентским опытом и центра исследований, **RWB (WILDBERRIES & RUSS)**

17:50

Завершение первого дня Саммита. Шампанское и неформальное общение

28 ноября (пятница) | Второй день

Фокус-тема Дня: Как с помощью ИИ достичь нового уровня в CX?

Ключевые вопросы Дня:

- ИИ: Угроза или возможности для клиентского опыта?
- Новые сценарии применения ИИ в CX. Где еще ИИ может улучшить CX, кроме чат-ботов и речевой аналитики?
- Как сохранить человечность сервиса с внедрением ИИ?
- Как выстроить персонализированный сервис с помощью ИИ?
- Как найти баланс между безопасностью персональных данных и внедрением ИИ?

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк



Модератор Второго дня Саммита:

Александра Троицкая, Руководитель департамента клиентского опыта и маркетинговых исследований, **ЕАПТЕКА**

10:00-10:20

ДОКЛАД: Что является WOW-сервисом в эпоху генеративных моделей?

- Какой AI хотят клиенты?
- Есть ли экономическая выгода от AI в клиентском сервисе?

Спикеры:

Светлана Бери ^{NEW}, Экс-Директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами, **СК «РОСГОССТРАХ»**

10:20-11:20

ДИСКУССИЯ: Как с помощью ИИ достичь нового уровня в CX?

- Где и как применяется ИИ для улучшения CX, помимо ботов и речевой аналитики?
- Помогают ли технологии создавать WOW-сервис или сегодня общение с человеком уже является WOW?
- Цель внедрения нейросетей? Оптимизация штата или помощь текущим сотрудникам?
- Где ИИ реально улучшает сервис, а где создает риски дегуманизации взаимодействия?
- Какие технологии сейчас актуальны для поддержки?
- GPT, Perplexity AI, DeepSeek и тд. Кто что использует и для чего?
- Как решать вопросы использования ИИ и соблюдения требований безопасности персональных данных?

Участники дискуссии:

Александр Носков, Директор по клиентскому опыту и сервису, **УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»**

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

Александр Кирдякин, Директор департамента клиентского опыта, **МЕДСИ**

Александр Лысенко ^{NEW}, Руководитель службы по цифровизации и автоматизации дистанционного сервиса, **T2 (TELE2)**

11:20-11:40

ДОКЛАД: Встраивание AI в бизнес-процессы: как интегрировать технологии без потери качества клиентского опыта?

- Как ИИ помогает в клиентском сервисе и опыте улучшать бизнес-процессы и восприятие клиентов?

Спикеры:

Александр Носков, Директор по клиентскому опыту и сервису, **УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»**



11:40-12:00

КЕЙС: Как с помощью AI-агента мы освободили операторов текстовой поддержки от рутины?

- Современные вызовы в клиентском сервисе и как Яндекс отвечает на запросы рынка
- Нейросаппорт – копилот для оператора поддержки и готовый продукт для автоматизации, в том числе в режиме автоответов
- Кейс внедрения в Яндекс Маркете, эффекты

Спикеры:

Наталья Бондарь ^{NEW}, СРО, **ЯНДЕКС НЕЙРОСАППОРТ**

12:00-12:40

Кофе-брейк

12:40-13:00

ДОКЛАД: Новые сценарии применения ИИ в CX: Что кроме речевой аналитики и ботов может и должен улучшить ИИ в CX?

Хотите узнать, как создать интеллектуальную сервисную среду с предиктивной реакцией на запросы клиентов? В моем докладе расскажу:

- Как заставить ИИ работать на всех этапах клиентского пути в дистанционном сервисе
- Какие инструменты усиливают не только клиента, но и специалиста: от сервисного голосового ассистента до ИИ-помощника для специалиста
- Какой практический эффект дают сложные модели ИИ

Спикеры:

Александр Лысенко ^{NEW}, Руководитель службы по цифровизации и автоматизации дистанционного сервиса, **T2 (TELE2)**

13:00-13:20

ДОКЛАД: 10 лет тому вперед: люди вместо клиентов, отношения вместо продаж

- Как AI меняет взаимоотношения бизнеса и клиентов?
- Как в новой реальности анализировать клиентские данные для лучшего сервиса?
- Как уже сегодня понимать жизненные ситуации клиента и использовать это на практике?

Спикеры:

Константин Степанов ^{NEW}, CEO, **HFLabs**



13:20-13:40

ДОКЛАД: AI для исследования и улучшения клиентского опыта в поддержке

- Как мы в Yandex Crowd используем ИИ для анализа клиентского поведения в разных каналах взаимодействия?
- Как работаем с болями/точками роста в клиентском опыте?
- Оценка и приоритизация гипотез
- Про внедрение изменений в процессы сопровождения (База Знаний, обучение операторов, чек-листы контроля качества и другие инструментари)
- Какие результаты получили, с какими ошибками столкнулись?

Спикеры:

Виктория Сенева^{NEW}, Руководитель группы контроля качества и дизайна клиентского опыта в Yandex Crowd, **Яндекс**

13:40-14:00

ДОКЛАД: Как вывести клиентский опыт на новый уровень с помощью ИИ-агентов для обработки сложных обращений, запросов и претензий?

- Как низкое качество ответов на запросы клиентов влияет на отток и лояльность?
- Как выстроить процесс обработки обращений так, чтобы клиентский путь стал дружелюбнее и короче?
- В каких точках процесса лучше интегрировать AI-агентов чтобы получить очевидный CX эффект?
- Как улучшить процессы в компании с помощью интеллектуального анализа корневых причин обращений?

Спикеры:

Юрий Хало^{NEW}, Руководитель группы развития продуктов, **NAUMEN**

14:00-14:40

КРУГЛЫЙ СТОЛ: ИИ в клиентском опыте VS эмоциональная связь с клиентами

- Насколько клиенты «любят» и готовы взаимодействовать с ИИ?
- Как соблюсти баланс между использованием ИИ и сохранением эмоциональной связи с клиентами?
- Как правильно комбинировать ИИ и человека? В каких процессах человек предпочтительнее?

Участники круглого стола:

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

Юлиана Тяжелникова^{NEW}, Директор по маркетингу и клиентской лояльности, **Smartavia**

Кристина Костоломова^{NEW}, Операционный директор Поддержки клиентов, **DODO BRANDS**

Наталья Павельева, Директор по управлению клиентским опытом, **АСКОНА**



14:40-15:40

Обед

15:40-16:00

ДОКЛАД: High-Touch в эпоху High-Tech: Как остаться человеком для клиента, подружившись с ИИ?

- Роль личных отношений в эпоху развития и внедрения ИИ
- Что такое успешная интеграция ИИ?
- Главный вызов для клиентского опыта при повсеместном внедрении ИИ

Спикеры:

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

16:00-16:20

ДОКЛАД: Как в условиях автоматизации и внедрения ИИ измерять не только скорость и точность обработки запросов, но и эмоциональное восприятие клиента?

Спикеры:

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

16:20-16:40

ДОКЛАД: Очевидные и не самые очевидные эффекты роботизации. Как ИИ применяется на входящих и исходящих звонках?

- Плюсы и минусы для клиента
- Эффекты для бизнеса
- Скрытые эффекты
- Что можно делать с помощью ботов, роботов и ИИ?

Спикеры:

Наталья Павельева, Директор по управлению клиентским опытом, **АСКОНА**

16:40-17:00

ДОКЛАД: Бот, который влюбляет: амбассадор бренда Смарты от Smartavia

- Как мы создали ИИ-ассистента, который стал частью бренда?
- Как он влюбляет клиентов?
- Результаты, которые стали возможны благодаря синергии бренда + сервиса + ИИ

Спикеры:

Юлиана Тяжелникова ^{NEW}, Директор по маркетингу и клиентской лояльности, **Smartavia**

17:00-17:20

ДОКЛАД: Цифровизация клиентского пути

- Где используют ИИ? Какие результаты?

Спикеры:

Марина Ляшенко ^{NEW}, Вице-президент, Руководитель Лаборатории финтех и инноваций, **СТРАХОВОЙ ДОМ ВСК**

17:20-17:40

ДОКЛАД: WOW-эффект: Как ИИ-персонализация превращает транзакции в эмоциональные связи с клиентом?

- ИИ как «детектор потребностей»: Мы используем ИИ для анализа поведения клиента в реальном времени
- От предложений – к эмоциональным подаркам: Замена безликих «предложений» на персонализированные «подарки» – ключ к вовлечению
- Технологический стек: Прогнозные модели + нейросети для подбора релевантных офферов + автоматизация доставки (триггерные транзакции)
- Результаты: Рост NPS на 4.5 пункта + рост транзакций
- Важность эмоций в цифровой среде

Спикеры:

Алексей Федоров ^{NEW}, Начальник управления клиентской стратегии и счастья, **СОВКОМБАНК**

17:40

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

Отзывы о Форуме



Анна Кириленко, Руководитель Саммита, Операционный директор, AUDITORIUM CG

«Друзья, коллеги, единомышленники! Приглашаю вас на IV Всероссийский Саммит по клиентскому опыту и заботе о b2c-клиентах WOW-SERVIS 2025! Вас ждет 2 дня мощнейшей энергии, практических инсайтов и нетворкинга с лучшими CX-экспертами рынка в сегменте B2C. Здесь мы будем ломать стереотипы, делиться реальными кейсами и вместе создавать сервис, который впечатляет по-настоящему. Я очень горжусь тем, что Саммит стал событием года для всех, кто дышит клиентским опытом! Жду всех, кто готов делать бизнес человечнее, а клиентов – счастливее. До встречи!»



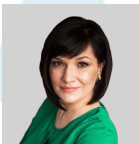
Александра Троицкая, Руководитель департамента клиентского опыта и маркетинговых исследований, СБЕРЕАПТЕКА

«Благодарю организаторов за невероятное количество пользы. Приятно видеть среди участников форума все больше и больше представителей различных ниш. Прекрасно организовано мероприятие»



Софья Каленикова, Руководитель клиентского опыта и повышения качества продуктов и сервисов Управления кадровых сервисов, ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

«Классные профи в одном месте, что может быть лучше? Понравилась атмосфера, непринужденная, легкая, без лишнего формализма. Модератор разбавлял шутками, очень круто»



Валентина Ларкина, Руководитель по клиентскому опыту, МАГНИТ

«Все отлично! Организация на высоком уровне! Интересные спикеры и доклады с реальными кейсами. Много примеров улучшения клиентского сервиса. Большая благодарность за безупречную организацию! Я была на многих конференциях и такой четкой и слаженной работы не видела давно. Отдельно хочу отметить отличный подбор спикеров и участников. Конференция действительно получилось очень содержательной по контенту, по вопросам, и была видна искренняя заинтересованность всех участвующих. Я также для себя вынесла несколько интересных заметок – и это точно критерий успешности мероприятия для меня. Желаю вам держать такую высокую планку и в будущем! Буду рада присутствовать в качестве спикера и участника на ваших будущих мероприятиях»



Светлана Калинина, Топ-эксперт в области клиентского опыта и качества обслуживания, ранее РАЙФАЙЗЕН БАНК, РЕНЕССАНС БАНК

«Самое теплое и дружелюбное мероприятие, которое стало местом встречи с любимыми коллегами и уже друзьями, замечательными и удивительными людьми, крутыми профессионалами. Чувствую гордость и невероятную радость от того, что я часть этого сообщества. Два дня мощных потоков информации, опыта, экспертизы в построении клиентоцентричности от компаний из разных индустрий. Конференция от Auditorium по клиентскому сервису и опыту. Мы все точно на одной волне»



Татьяна Селезнева, Руководитель проектов по управлению клиентским опытом, СПОРТМАСТЕР

«Благодарю за приглашение и возможность поделиться опытом. В плане организации – все было на высшем уровне. Впервые вижу такое четкое соблюдение тайминга. Все было очень комфортно»



Надежда Вихренко, Руководитель направления контроля качества и дизайна клиентского опыта, YANDEX CROWD

«Очень комфортный, познавательный формат!»



Auditorium

Conference Group



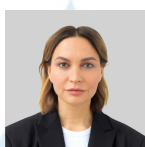
Юлия Рассадина, Руководитель клиентского сервиса, ОНЛАЙН-КИНОТЕАТР ИВИ

«В целом все понравилось, хорошие темы поднимались, интересные докладчики, унесла несколько инсайтов! По организации тоже хорошо. Очень понравилось, что можно воспользоваться пауэр банком и классная брошюра о форуме. Модераторы классные были оба дня»



Игорь Верещака, Менеджер проектов SpeechSense, YANDEX CLOUD

«Впечатления позитивные, модератор молодец. В целом мне все понравилось и особенно взаимодействие и модерация в чате»



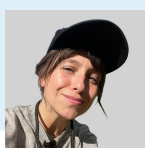
Анна Губанова, экс-Директор по клиентскому сервису, ГК САМОЛЕТ

«Спасибо за приглашение. Мне понравился формат круглого стола»



Наталья Анилионене, Руководитель направления Департамента по дизайну и клиентскому опыту, БИЛАЙН ИТ

«Очень интересно. С точки зрения организации – все отлично. С точки зрения участников – разнообразие очень яркое и интересное»



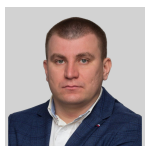
Юлия Мальцева, Руководитель направления бизнес-аналитики и проектов, АВИТО

«Мне понравилось. Отличный формат, всё было и удобно, и комфортно, локация отличная, тепло, светло, вкусно. Организация в чате – отличный выбор»



Евгения Гальцова, Руководитель департамента клиентского сервиса, АШАН

«Спасибо большое за организацию форума, мне он показался очень интересным, особенно, в части разных индустрий, которые были на форуме, очень хорошая организаторская работа, очень хороший контент, наличие чатов и прекрасный тайм менеджмент, браво. Материалы я скачала для изучения, спасибо большое. С удовольствием рассмотрю возможность участвовать в подобных конференциях!»



Александр Носков, Директор по клиентскому сервису, УК «АЛЬФА-КАПИТАЛ»

«Отличная конференция, разнообразная программа, интересные спикеры! Мы смогли обсудить новые тенденции, обменяться опытом и даже обсудить возможные совместные проекты. Жду будущих мероприятий и надеюсь вновь принять в них участие. Спасибо! Отдельное спасибо за крутую организацию мероприятий – за внимание к деталям, за комфортные условия для всех участников – всё четко, профессионально и по делу. Организация лучшая на рынке – мне есть с чем сравнить»



Дмитрий Федоров, Операционный директор образовательной компании EF EDUCATION FIRST в России

«Спасибо большое организаторам. Это был невероятный форум, где удалось обсудить с коллегами реальные практические инструменты для развития клиентского опыта. Отдельное спасибо участникам и новым друзьям за открытость и желание делиться своими ноу-хау в неформальной обстановке. По моим ощущениям, это самая полезная конференция за последние годы. Спасибо, что объединяете лучших!»



Елена Лебедева, Руководитель отдела по обучению и развитию сервисных компетенций, Центр дистанционных продаж и сервиса, TELE2

«Форум прекрасен. Было очень интересно послушать коллег. Модераторы неподражаемы. Так виртуозно держали аудиторию, подогревали обсуждения. Организация шикарная. Действительно чувствуется уровень. Понравилась работа в чатах. Спасибо огромное!»



Кирилл Ефимов, Лидер продукта SmartCare, СБЕРБАНК

«У вас получилось отличное и познавательное мероприятие. Много спикеров с интересной и актуальной повесткой. Было интересно услышать, как работают с клиентским опытом лидеры российского рынка. С удовольствием приму участие в следующих ваших конференциях!»



Анна Бирюкова, Директор по клиентскому опыту, КОМПАНИЯ БКС

«Мероприятие прекрасное! Хоть и не была на 2х днях, но видела список спикеров и сколько рассказали и заметок сделали коллеги прям очень интересно. Организация как всегда на высшем уровне. Недавно была на другом крупном мероприятии и вспоминала вас, тк уровень организации у вас для меня эталон»



Игорь Крутиков, Руководитель бизнес-юнита, АВИТО

«Прекрасный форум получился, спасибо вам большое за организацию. Новые лица из смежных профессий (UX специалисты, маркетологи) – прям топ, очень интересно»



Марина Вострикова, Эксперт и спикер по CX, CS, Support

«Выступаю как спикер на разных форумах, но сегодня мои лайки – команде Auditorium CG, организаторам WOW-SERVIS. В рабочей тетради участника есть отдельный пункт – как можно зарядить телефон. Бесценно, когда батарейка на нуле, и мысли только об этом. Сервис в мелочах, сделать просто, главное – подумать о таком и сделать. Спасибо!»



Ольга Корчагина, Начальник управления исследований, аналитики и развития клиентского опыта Департамента Маркетинга, БАНК ПСБ

«Спасибо за форум и потрясающих спикеров, вдохновение и мотивацию действовать! Отличный формат!»



Auditorium

Conference Group



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

«Удобные чаты с ветками, сразу есть презентации, удобные книжки-блокноты, дискуссии интересные»



Татьяна Попова, Customer Service Business Partner, АВИТО

«Очень интересные доклады, словила много инсайтов и полна идей. Спасибо за интересную повестку, прекрасную модерацию, тайминг, цифровые материалы»



Виктория Щагина, Вице-президент по качеству, БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

«Спасибо большое! Очень хороший формат участия разных отраслей и CX специалистов. Есть чему и у кого поучиться. Появились новые участники и спикеры и это тоже прекрасно»



Оксана Гончаренко, UX – аналитик, FRANK RG

«Очень много узнала полезного для общего развития в сфере CX. Полезно послушать опыт коллег из смежных областей по работе с клиентским опытом»



Алина Мелконян, Представитель, ССК УПРАВЛЕНИЕ

«Суперполезное и информативное мероприятие, комьюнити сервисников! Круто видеть отрасли, развивать насмотренность! Низкий поклон организаторам, это было великолепно!»



Вера Байташева, Руководитель направления, СБЕРТЕХ

«Понравилась практические кейсы, состав участников, разнообразие отраслей, сильные кейсы, вовлеченность, открытость»



Анна Конакова, Руководитель отдела сервиса, КОНСЬЕРЖ СЕРВИС №1

«Форум оправдал все ожидания, организация на отличном уровне, наполненность программы, общее вовлечение. Много полезной и структурированной информации удалось получить»



Анна Хмельницкая, Руководитель службы поддержки клиентов, БАНК ГПБ

«Спасибо за прекрасную организацию. За возможность принять участие в форуме и обменять опытом, обсудить важные моменты»



Алина Мелконян, Представитель, ССК УПРАВЛЕНИЕ

«Суперполезное и информативное мероприятие, комьюнити сервисников! Круто видеть отрасли, развивать насмотренность! Низкий поклон организаторам, это было великолепно!»

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.