

Программа конференции

**«Клиентский сервис: как завоевать лояльность?»**

**«СтавБИТ», г. Ставрополь, 24 мая 2018 г.**

11:00 – 12:00 – Регистрация. Приветственный кофе.

**Сессия I. Тенденции клиентского сервиса и изменения в поведении российских клиентов.**

12:00 – 12:30 — **Анализ покупательского поведения российских потребителей в сфере услуг в условиях экономического спада 2014-2016 гг. Какие тренды найдут продолжение и проявятся в 2018 году?** Анастасия Птуха, председателя совета директоров, управляющего партнера ГК «Step by step».

12:30 – 12:50 — **Клиентский сервис в медицине: помогите клиенту сказать «да».** Елена Наумова, руководитель медицинского центра Ставропольского государственного медицинского университета.

12:50 – 13:20 — **Лояльность по рекомендации: NPS-менеджмент и другие технологии превращения клиентов в промоутеров твоего бренда**. Светлана Казакова, директор по продажам Unitron в России.

13:20 – 13:40 — **Современные коммуникации как базовый инструмент построения доверительных отношений с клиентом.** Дмитрий Строков, старший специалист по развитию крупных корпоративных клиентов Ставропольского отделения ПАО «МегаФон».

**13:40 – 14:00 –** Кофе-брейк

**Сессия II. Эффективные инструменты повышения клиентского сервиса.**

14:00 – 14:25 **– Чего не хватает туристу на Ставрополье: ожидания и реальность. Презентация исследования рынка туристических услуг региона КМВ.**  Оксана Кузьмина, руководитель агентства маркетинговых коммуникаций «Регион-СК».

14:25 – 14:45 – **Внедрение CRM-системы – ключ к лояльным клиентам.** Марина Евдокимова, директор лингвистической школы London Express в г. Георгиевск и г. Буденновск.

14:45 – 15:20 – **Управление клиентским потоком через коучинг.** Светлана Старостина,сертифицированный коуч ACC ICF, бизнес-тренер.

|  |  |
| --- | --- |
| **Официальный партнер:** | **Официальный HR-партнер:** |
| Z:\@Color\!! Конференции\2018\04_Клиентский сервис\MegaFon_LOGO_1_zeleniy.jpg | Z:\@Color\!! Конференции\2018\03_SmartCity\Логотипы\V1zJOIJP_400x400.jpg |