



III Практическая конференция

# КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ 360°

Customer Journey - путь к сердцу клиента

24 ноября | Москва | Marriott Grand Hotel

Организатор:

**LBS** INTERNATIONAL  
CONFERENCES

Партнеры:

**МОЗ**  
МАСТЕРСКАЯ  
ПО ИТ-УПРАВЛЕНИЮ

**Ipsos**

Удержание и построение крепких отношений с клиентами является непростой задачей в условиях конкурентного и развивающегося рынка. Способствует этому комплексный подход к развитию клиентского сервиса. На конференции участники познакомятся с основами успешного развития клиентского сервиса в компании от исследования текущего уровня клиентоориентированности с использованием новейших технологий оценки до построения комплексного плана трансформации и изменения поведения как потребителей, так и сотрудников. В режиме реального времени участники смогут понять, как использовать современные инструменты на примере бизнес-кейсов, совместно оценить текущий подход к клиентскому сервису своей компании и определить основные направления для повышения качества клиентского обслуживания.

## ПРОГРАММА

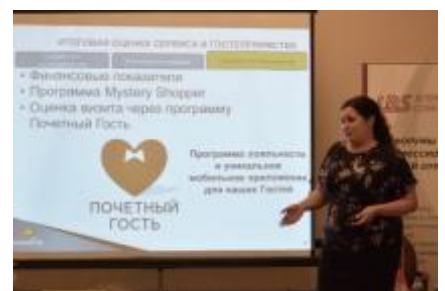
### КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ 360°

Customer Journey: путь к сердцу клиента

24 ноября (пятница) | Москва, Marriott Grand Hotel

Формат работы: до 8 круглых столов по 7-10 человек

Формат мероприятия предполагает не только встречу с экспертами в области Customer Experience Management и обмен опытом на основе бизнес-кейсов, но и интерактивные обсуждения особенностей исследования клиентского опыта и внедрения новых технологий, разбор в группах актуальных вопросов и новейших инструментов, обмен мнениями, планами развития и задачами, которые стоят перед компаниями в различных отраслей деятельности. По итогам конференции каждый участник получит обучающую карту: инструменты развития клиентского сервиса.



ARRANGED BY LBS INTERNATIONAL CONFERENCES

LBS International Conferences | ООО «ЛБС Международные конференции»  
Москва, Покровка, 43, Тел.: +7 (495) 926-78-70, [reg@lbsglobal.com](mailto:reg@lbsglobal.com), [www.lbsglobal.com](http://www.lbsglobal.com)



Модератор мероприятия: Мастерская Олега Замышляева

24 ноября (пятница) | Москва, Тверская ул., д. 26/1, Marriott Grand Hotel, 2 этаж

09:30 - 10:00

РЕГИСТРАЦИЯ. УТРЕННИЙ КОФЕ

10:00 - 10:15

ОТКРЫТИЕ КОНФЕРЕНЦИИ

- Представление темы конференции, программы и формата
- Короткое знакомство в группах за круглыми столами

10:15 - 11:50

БЛОК 1. ТРЕНДЫ СОВРЕМЕННОГО МИРА

10.15 – 10.35

**Как хорошо мы знаем тренды современного мира?**

Викторина на тему трендов современного мира:

- Вопросы - ответы для участников
- Анализ ответов и результаты викторины

10.35 – 11.05



**Тренды современного мира**

**Анна Уварова**, управляющий директор, **Ipsos Loyalty в России**

- Какие тренды современного мира актуальны на сегодняшний день?
- Как тренды влияют на изменение сервисной стратегии?
- Где получать информацию и как ее использовать в своей работе?

11.05 – 11.20

Сессия вопросов и ответов к блоку «Тренды современного мира»

11.20 – 11.30

**Групповая работа:** обсуждение трендов современного мира за столами в своей группе и определение как из представленных трендов могут повлиять на вашу компанию и к каким изменениям привести?

11:30 – 11:50

КОФЕ-БРЕЙК. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

11.50 – 14.30

БЛОК 2. ИССЛЕДОВАНИЕ СЕРВИСА

ЧАСТЬ №1

11.50 – 12.20



**Современные инструменты исследования сервиса**

**Ольга Корчагина**, директор по развитию бизнеса, **Ipsos Loyalty в России**

- Как выстроить системный подход к исследованиям клиентского опыта?
- Как осмыслить идеальный клиентский опыт (Ideal Customer Experience)?
- Как эффективно управлять клиентским опытом (Enterprise Feedback Management)?

Возможность познакомиться с библиотекой современных инструментов исследования сервиса.

12.20 – 12.50



Альфа-Банк

**Анализ данных: Customer Journey Map в высоком сегменте**

**Наталья Войнова**, Руководитель направления развития операционно-сервисной модели блока «Управление крупным частным капиталом», «Альфа-Банк»

- Как CJM помогает определить направление развития сервиса?
- Как провести исследование собственными силами в компании?
- Что важно учесть в процессе анализа и создания CJM?

12.50 – 13.05

Часть №1: Сессия вопросов и ответов к блоку «Исследование сервиса»



# КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ 360°

Customer Journey - путь к сердцу клиента

24 ноября | Москва | Marriott Grand Hotel

## ЧАСТЬ №2

13.05 – 13.35

**ANGRY**



### Аналитика клиентского сервиса с помощью нейронных сетей

**Двойников Дмитрий**, директор по развитию бизнеса, ООО "Энгри"

**Алексей Подковыров**, Social Media Marketing, SMM, QIWI

- Где и как искать самые ценные данные о клиентском сервисе
- Аналитика данных с помощью нейронных сетей и машинного обучения
- Построение системы работы с обратной связью замкнутого цикла

13.35 – 14.05



### Как использовать данные исследований сервиса и внедрять изменения в компании

**Артем Вартамян**, эксперт в области построения и развития сервисной стратегии, занимал пост вице-президента по сервису и клиентскому опыту ПАО «ВымпелКом»

- Какие данные необходимы для определения улучшений?
- Как часто необходимо проводить исследования?
- Как принимать решения на основе исследований?

14.05 – 14.20

Часть №2: Сессия вопросов и ответов к блоку «Исследование сервиса»

14.20 – 14.30

**Групповая работа:** обсуждение инструментов анализа сервиса за столами в своей группе и определение какие инструменты мы можем использовать в своей работе в компании?

14:30 - 15:10

**ОБЕД**

15:10 – 18:30

**БЛОК 3. ВНЕДРЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ**

## Часть №1

15.10 – 15.40



### Методология внедрения изменений:

#### 7 направлений развития клиентского сервиса в компании

**Дмитрий Андрусенко**, бизнес-тренер, ведущий эксперт в области внедрения изменений в компаниях, **Мастерская Олега Замышляева**

- В направлениях необходимо действовать, чтобы обеспечить эффективное внедрение изменений в компании?
- Как каждое из направлений влияет на достижения успеха?
- Почему важно измерять результаты и еженедельно оценивать эффективность проекта изменений?

Возможность познакомиться с библиотекой действий/лучших практик в каждом из 7 направлений (в общей сложности, более 100 универсальных действий для разработки плана).

15.40 – 16.10



### Результаты исследований – индикатор Service Level, а не панацея

**Ольга Конова**, директор по качеству и стандартам, **World Class**

- Интерпретация и поиск ключевых причин отклонений
- Внедрение изменений на системном уровне (QMT)

16.10 – 16.25

Часть №1: Сессия вопросов и ответов к блоку «Внедрение изменений»

ARRANGED BY LBS INTERNATIONAL CONFERENCES





# КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ 360°

Customer Journey - путь к сердцу клиента

24 ноября | Москва | Marriott Grand Hotel

## Часть №2

16.25 – 16.55



### Клиент как главный стимул развития компании

**Владимир Дмитриев**, заместитель генерального директора по маркетингу и продажам, **Концерн Калашников**

- Как стать ближе к клиентам?
- Как учитывать мнение клиентов и внедрять системные изменения на основе предложений клиентов?
- Зачем анализировать и оптимизировать процессы компании?

16.55 – 17.25



### Как примерить тапочки покупателя

**Александр Чернышев**, менеджер по развитию клиентского опыта, **Castorama**

- Как традиционные DIY магазины становятся ближе к покупателям?
- Какую роль играют исследования живого покупательского опыта в изменениях компании?
- Как вовлечь всех сотрудников без исключения в проблемы клиентов?

17.25 – 17.55



### Культура заботы о клиенте:

#### как изменить поведение людей и от чего это зависит

**Александра Яфутова**, руководитель отдела по работе с клиентами, **Jaguar Land Rover Россия, Беларусь, Казахстан, Армения**

Уникальный проект России, который стал известен во всем мире.

- Как обеспечить единое выполнение стандартов сервиса?
- Как объяснить людям почему изменения необходимы?
- Почему важен единый системный подход к внедрению?
- Почему важно не бояться экспериментов и как достичь 90% выполнения плана внедрения на уровне всех подразделений?
- Как сохранить позиции и внедрять изменения каждый день?

17.55 – 18.10

## Часть №2: Сессия вопросов и ответов к блоку «Внедрение изменений»

18.10 – 18.20

**Групповая работа:** обсуждение инструментов анализа сервиса за столами в своей группе и определение какие инструменты мы можем использовать в своей работе в компании?

18.20 – 18.30

**Завершение и вручение обучающей карты «Инструменты развития клиентского сервиса»**, которые были представлены во время конференции.

*По независимым от организаторов причинам в программу могут быть внесены изменения*

Подробности [www.lbsglobal.com/ru/management/360-customer-journey](http://www.lbsglobal.com/ru/management/360-customer-journey)

### ОРГКОМИТЕТ И РЕГИСТРАЦИЯ:

LBS International Conferences

+7 (495) 926-78-70, [reg@lbsglobal.com](mailto:reg@lbsglobal.com)

Новости мероприятия

[www.facebook.com/CustomerJourney360](https://www.facebook.com/CustomerJourney360)

### МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:

Marriott Grand Hotel

Марриотт Гранд Отель 5\*

Москва Тверская ул., д. 26/1, 2 этаж

ARRANGED BY LBS INTERNATIONAL CONFERENCES

LBS International Conferences | ООО «ЛБС Международные конференции»  
Москва, Покровка, 43, Тел.: +7 (495) 926-78-70, [reg@lbsglobal.com](mailto:reg@lbsglobal.com), [www.lbsglobal.com](http://www.lbsglobal.com)



# КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ 360°

Customer Journey - путь к сердцу клиента

24 ноября | Москва | Marriott Grand Hotel



ARRANGED BY LBS INTERNATIONAL CONFERENCES