

# Лидеры клиентского опыта: сервис решает все!

01 июля 2026

13:30 - 14:00

Регистрация участников, приветственный кофе

14:00 - 15:30

## Пленарная сессия. Как лидер управляет сервисом в эпоху турбулентности? Эффективные инструменты в борьбе за клиента

*Правда ли, что будущее бизнеса состоит не в алгоритмах, а в людях? Первые лица крупнейших компаний России примут участие в дискуссии, чтобы поделиться опытом построения эффективных и экономически выгодных процессов.*

Модератор

**Павел Миронов**, заместитель генерального директора, деловое издание «Ведомости»

### Темы для обсуждения

- Где начинается и из чего складывается клиентский опыт? Сила добавочной стоимости продукта в период экономической турбулентности.
- Довели до автоматизма: цифровые сервисы на страже оптимизации расходов бизнеса. Какие инструменты выполняют декоративную функцию, а какие реально работают?
- Деньги или счастье клиента? Чем еще удивить, и нужно ли?
- Мегатренды клиентского сервиса: взгляд визионеров.

Спикеры

**Наталья Береза**, генеральный директор, ЕВРАЗ Маркет

**Петр Иванов**, генеральный директор, транспортная группа FESCO

**Александра Тымбай**, директор по стратегическому развитию, «Альфа-банк»

**Дмитрий Тыщук**, генеральный директор, авиакомпания «Победа»

**Александра Шабанова**, член правления, операционный директор ГК «Детский Мир»

**Сергей Шолкин**, генеральный директор, «Термотехника Энгельс»

**Андрей Яновский**, генеральный директор, УК «Европейский медицинский центр»

---

15:30 - 16:00	Кофе-брейк
16:00 - 17:00	<p><b>Специальное выступление. Интермодальные маршруты</b></p> <p><i>Варианты интермодальных маршрутов и особенности транспортировки грузов – лучшие практики от FESCO, как лидера контейнерных перевозок.</i></p> <p><b>Алексей Кравченко</b>, исполнительный директор, «ФИТ» <b>Наталья Иванникова</b>, коммерческий директор, «ФИТ» <b>Александр Трошкин</b>, директор по работе с клиентами, «ФИТ»</p>
16:00 - 17:00	<p><b>Специальное выступление. Рефрижераторные перевозки</b></p> <p>Особенности перевозки грузов, требующих поддержания температурного режима – ключевые факторы, позволяющие минимизировать риски порчи товара в пути.</p>
17:00 - 17:30	Кофе-брейк
17:30 - 18:30	<p><b>Параллельный мастер-класс. В центре внимания не алгоритмы, а клиенты: подводные камни клиентоцентричности</b></p> <p>Эксперт <b>Наталья Воробьева</b>, управляющий директор, лидер кластера «Клиентский опыт», блок «Корпоративно-инвестиционный бизнес», «Сбер»</p>
17:30 - 18:30	<p><b>Параллельный мастер-класс. Успешная синхронизация: кейс внедрения цифровых решений</b></p> <p>Эксперт <b>Илона Ярошенко</b>, директор по сервису и развитию корпоративных клиентов, Т2</p>
18:30 - 20:00	<b>Вечерняя программа. Увлекательное винное казино и качественный нетворкинг.</b>

---

