

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.

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.

15:30 - 16:00

Кофе-брейк

16:00 - 17:00

Специальное выступление. Интермодальные маршруты

Варианты интермодальных маршрутов и особенности транспортировки грузов – лучшие практики от FESCO, как лидера контейнерных перевозок.

16:00 - 17:00

Специальное выступление. Рефрижераторные перевозки

Особенности перевозки грузов, требующих поддержания температурного режима – ключевые факторы, позволяющие минимизировать риски порчи товара в пути.

17:00 - 17:30

Кофе-брейк

17:30 - 18:30

Параллельный мастер-класс. **В центре внимания не алгоритмы, а клиенты: подводные камни клиентоцентричности**

17:30 - 18:30

Параллельный мастер-класс. **Успешная синхронизация: кейс внедрения цифровых решений**

18:30 - 20:00

Вечерняя программа