

Взаимо/Действие

23 ноября 2023

15:30 - 16:00

Регистрация участников, приветственный кофе

16:00 - 16:40

Специальное выступление Максима Поташева «Клиент в изменяющемся мире»

- Как выстроить коммуникацию с клиентом в изменяющемся мире?
 - Какие инструменты работают в новых условиях лучше, чем остальные?
 - Лайфхаки привлечения и удержания клиентов, находящихся в постоянной трансформации.
 - Что важно сохранить в отношениях с клиентом при любых обстоятельствах?
 - Как адаптировать бизнес к новой реальности?
-

16:40 - 17:10

Специальное выступление Дмитрия Фомина, основателя федеральной сети многопрофильных медицинских центров «Клиника Фомина»: «Как медсеть изменила подход к клиентам и увеличила премии сотрудникам в два раза»

- Как выстроить особую методику «пациентократия»?
 - Как за год трансформировать систему менеджмента?
 - С какими трудностями столкнулись и как их преодолели?
 - Каких результатов достигли в цифрах?
-

17:10 - 17:20

Перерыв

17:20 - 17:40

Первая презентация исследования «Взаимодействие с клиентами: ключевые инсайты и тренды»

- Как изменилось поведение клиента за последние два года?
- Какие 18 ключевых трендов определяют взаимоотношения с клиентами?
- Как меняется взаимодействие в B2B и B2C?
- Какие инструменты и технологии стали использовать компании в ответ на новые предпочтения своих клиентов?
- Каких функций не хватает CRM, чтобы успевать за трендами?

Спикер

Анастасия Рыжкова, руководитель аналитического агентства, вендор НОТА

17:40 - 18:40

Дискуссионная сессия. От турбулентности к трансформации. Современный клиент – современные подходы к взаимодействию

Модератор

Иван Распопов, ведущий

В фокусе обсуждения

- Потребительское поведение клиента. Как оно меняется и как меняется сам клиент?
- Как в нынешних условиях меняется поведение пользователей и компаний на рынке?
- Персонализация. Какие инструменты помогают найти целевую аудиторию?
- А что вместо скидок и программ лояльности? Чем действительно можно привлечь клиента?
- Новые метрики лояльности клиента.
- Цифровые платформы – новые возможности взаимодействия с аудиторией в ее среде.
- Исследование клиентского пути в B2B и B2C: где это необходимость, а где – бесполезная работа?

Участники дискуссии

Владимир Вигура, директор продукта, вендор НОТА

Эльдар Галеев, коммерческий директор, «Ютека»

Аскар Кинжигалиев, директор по электронной коммерции, «Винлаб»

Дмитрий Максимов, директор по маркетингу и улучшению клиентского опыта, «Северсталь»

Евгений Муратов, руководитель отдела маркетинга блока легковых автомобилей, «КАМАЗ»

Максим Парамонов, руководитель управления маркетинговых кампаний, «Тинькофф банк»

18:40

Завершение конференции. Вечерний коктейль,
нетворкинг