

# 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