



Программа II Конференции АМКО:  
**Оценка качества обслуживания как инструмент сохранения лояльных и привлечения  
новых клиентов в современных рыночных условиях.**

г.Москва 22 апреля 2016 г.

ВРЕМЯ	СЕКЦИЯ	МОДЕРАТОР/СПИКЕР
-------	--------	------------------

8:30	Приветственный кофе брейк	
9:30	Регистрация участников	

10:00	СЕССИЯ 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ	
10:00	Открытие. Вступительное слово. Краткая презентация Ассоциации АМКО	Оксана Аульченкова, NEXTEP Group
10:15	Оценка процесса обслуживания как фактора эффективности воронки продаж	Дарья Жукова, NEXTEP Group
10:30	Разработка интегрированного показателя оценки качества обслуживания с применением технологии Мистери шопинг и CSI на базе порталного решения, включающего работу с упущенными клиентами. Или как я покупал автомобиль?	Иван Милехин, РОМИР
10:45	Внедрение Мистери шопинг: как с минимальными затратами донести эффективность инструмента до сотрудников сети.	Михаил Евсеев, ISC
11:00	Как сделать клиента лояльным.	Елена Филякова, SQI
11:15	Такси вызывали? Поэтапное внедрение системы повышения качества обслуживания на старте Программы	Светлана Смирнова, Corwell
11:30	"Давайте, потанцуем!": как технология "тайный клиент" стала неотъемлемой составляющей регулярного менеджмента в индустрии отдыха и развлечений	Ирина Коровикова, ВАШИ ЛЮДИ
11:45	Ответы на вопросы	Михаил Евсеев, ISC
12:00	Кофе брейк	

12:30	СЕССИЯ 2. КРУГЛЫЕ СТОЛЫ	
Стол 1	Методологии мониторинга качества обслуживания (инструменты мониторинга помимо Mystery Shopping)	Оксана Аульченкова, NEXTEP Group
Стол 2	Качество поля Мистери шоппинга	Карина Гукасова, Corwell
Стол 3	Кто такой Тайный покупатель, его профиль	Елена Филякова, SQI
Стол 4	Работа с результатами Mystery Shopping внутри компании.	Иван Милехин, РОМИР

13:30	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ	
13:30	Оглашение результатов работы по круглым столам	Модераторы столов
13:45	Заключительное слово	Оксана Аульченкова, NEXTEP Group