



**СЕКРЕТЫ  
СЕРВИСА**  
КОНФЕРЕНЦИЯ

**3-4 НОЯБРЯ  
2018 ГОДА**



## **Приглашение**

+7 (383) 214-71-60 | [SECRETSSERVICE.RU](http://SECRETSSERVICE.RU)

**г. Новосибирск**



Центр бизнес технологий «Практика успеха» предлагает Вам принять участие в конференции **«СЕКРЕТЫ СЕРВИСА - 2018»**, которая состоится **3-4 ноября 2018** в Новосибирске.

**«СЕКРЕТЫ СЕРВИСА - 2018»** - 4-я в Сибири конференция про то, как зарабатывать, конкурировать и увеличивать прибыль с помощью сервиса, одно из самых ярких событий в сфере клиентского сервиса.

СЕРВИС — важное конкурентное преимущество, так как его трудно перенять, но практически все страдают от его нехватки. Искренний сервис - это ваше исключительное конкурентное преимущество.

**Участники конференции:** собственники, руководители, директора по клиентскому сервису. Предполагаемое число участников – более 450 из Сибири и Дальнего Востока.

Эксперты и выдающиеся предприниматели-практики в области сервиса из Сибири и России поделятся на конференции, как зарабатывать с помощью сервиса, как создать идеального сотрудника, который любит предоставлять искренний сервис, как организовать хороший сервис почти бесплатно, соберем все фишки успешного сервиса.

В этом году на “Секретах сервиса” будет не 3 потока, а целых 4. Мы расширили меню и добавили новые блюда. Теперь у нас 24 спикера вместо 15. Создали отдельный поток HoReCa.

Существенно расширили тему автоматизации. Добавили тему управления сервисом во франчайзинге. Придумали новый конкурс на лучшую сервисную фишку. И пошли вглубь, в культуру организации, поскольку основа хорошего обслуживания все-таки там. Программа конференции еще прорабатывается, но вы уже можете видеть ее на сайте <http://secretsservice.ru/>

### **Сервисная корпоративная культура**

Сервис основан на корпоративной культуре. Сотрудники относятся к клиентам, как это принято в культуре компании. Поэтому мы позвали гуру по корпоративной культуре, корпоративной антропологии и легендарного бизнес-тренера Марка Кукушкина.

В первый день Марк ответит на вопросы:

- Сервис как культура или что такое сервисная культура?
- Из чего состоит сервисная культура: основные элементы
- Клиент как Ценность: как работать с ценностями?
- Роль первых лиц в развитии культуры гостеприимства

А второй день “Секретов сервиса” будет полностью посвящен управлению корпоративной культурой. Смотрите полную программу выступлений Марка Кукушкина <http://secretsservice.ru/>

### **Старт продаж**

Итак, продажи билетов на 4-ю Сибирскую конференцию “Секреты сервиса” объявляем открытыми. Как всегда, самые решительные получают самые выгодные условия до 30 сентября. Бронируйте билеты на сайте <http://secretsservice.ru/> и по телефону +7 (383) 214-71-60 Анастасия.

Успехов вам и делайте сервис!





**Программа конференции 3 ноября**

	Зал Чайковский	Зал Рахманинов	Зал Шостакович	Зал Стравинский
9.10-10.20	<b>Виталий Антощенко</b> ООО «Объединенная Консалтинговая Группа» Управление ожиданиями Клиентов - Дьявол или Спаситель			
10.00-10.30	<b>Константин Харский</b> ООО «Ценностное управление для бизнеса» Пять правил сервисной компании.	<b>Наталья Ильина</b> Ресторан «Библиотека» Успейте сосчитать до 10: как превратить лимоны негативной критики в лимонад	<b>Альбина Логачева</b> ЦБТ «Практика Успеха» Автоматизация контроля сервиса	<b>Анна Борисенкова</b> Компания «Инвитро» Проблемы масштабирования сервиса
11.45-13.00	<b>Ольга Храмцова</b> Компания «SPLAT» О важности ДНК	<b>Ольга Бурко</b> Сеть бургерных «МЯСОРООВ» Стандарты сервиса во франчайзинговой сети.	<b>Елена Шатань</b> Компания НГС Сервис и реклама	<b>Елена Луговая</b> Компания Дентал – Сервис Хороший сервис - не значит "большие деньги"?
			<b>Ирина Овдина</b> ММА «Мвд» Сайт компании: коммуницируем с сервисом	<b>Владислав Шерстобоев</b> Компания «НИКАМЕД» Системные ошибки в сервисе
14.00-14.35	<b>Ия Имшеницкая</b> Независимый эксперт Никаких скидок! Сервис и другие нематериальные мотиваторы клиентов.	<b>Андрей Кондрашин</b> Компания «Викон» Внедрение высоких стандартов сервиса в ресторанном бизнесе: пошаговая инструкция и реальные примеры	<b>Елена Наумчик</b> Ассоциация "КЛИК" Тренды, новинки и фишки автоматизации клиентского сервиса	<b>Анастасия Дорофеева</b> ЦБО "Максимум" Геймификация в бизнесе. Или как вовлечь в игру клиентов и сотрудников.
15.15 -16.25	<b>Олег Лисник</b> ВСК –страхование Дистанционный сервис – взгляд из будущего	<b>Анастасия Татулова</b> Компания «АндерСон» Тема уточняется	<b>Анастасия Марышена</b> INDEX brand experience agency Customer Journey Map: какие квесты проходят потребители, чтобы купить ваш продукт?	<b>Герман Тепляков</b> ООО «Форсайт Консалтинг» Визуальные коды безупречного сервиса
16.45-17.50	<b>Марк Кукушкин</b> ООО «Тренинг - Бутик» Сервисная корпоративная культура	<b>Максим Трофимов</b> Компании "АкваБайт" и "Кетон" Управление сервисом и лояльностью клиентов с помощью современных IT технологий	<b>Анастасия Гурьева</b> Компания «iProfi.club» Автоматизация обучения сотрудников – плюсы и минусы	<b>Мария Решто</b> ООО «Автоцентр ДЮК и К» Авторская система клиентского сервиса для достижения сверхрезультатов



## Программа конференции 4 ноября

10.00-18.00	<p><b>Марк Кукушкин</b></p> <p><b>Мастер-класс "Сервисная корпоративная культура"</b></p> <p><b>Цели мастер-класса:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Систематизировать представление о корпоративной культуре, познакомить с современными подходами (корпоративная антропология).</li><li>- Дать участникам инструменты трансформации корпоративной культуры (в том числе, в развитии сервисной корпоративной культуры).</li><li>- Обсудить кейсы трансформации культуры: факторы успеха и типовые ошибки.</li><li>- Обсудить задачи и проекты трансформации культуры (по желанию участников).</li></ul> <p><b>Программа мастер-класса:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Корпоративная культура: краткая история понятия</li><li>- Корпоративная культура: подводные камни и типовые ошибки</li><li>- Современные подходы к теме: корпоративная антропология</li><li>- Корпоративное племя: чему вожди и шаманы могут научить современного топ-менеджера (по Логан, Крамер и др.)</li><li>- Культура: типология и измерения</li><li>- Какая культура у нас есть? и Какая культура нам нужна? (как это понять / определить)</li><li>- Как видеть корпоративную культуру? (потенциал феноменологического подхода)</li><li>- Модели корпоративной культуры (Шейн)</li><li>- Культура как предмет трансформации: как с ней работать?</li><li>- Культура как поведение и изменение привычек (по Денисону)</li><li>- Трансформация культуры: с чего начать?</li><li>- Роль первого лица: как менять себя?</li><li>- Программы и инструменты трансформации культуры</li><li>- Коммуникация культуры: кому, зачем, как?</li><li>- Программы обучения и развития. Инструменты мотивации</li><li>- Обсуждение кейсов участников мастер-класса (по желанию)</li><li>- Открытое консультирование</li><li>- Подведение итогов мастер-класса: скрижали и инсайты.</li></ul>
-------------	---

Вопросы, связанные с участием в конференции, Вы можете обсудить с проект-менеджером ЦБТ «Практика Успеха» 8(383) 214-71-60

С искренним уважением,  
Генеральный директор ООО ЦБТ "Практика Успеха" Альбина Логачева