



МКБ

1-й БИЗНЕС-ФОРУМ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

10:00–10:10	Блок розничного бизнеса. Руководитель блока Охорзин Алексей Департамент по работе с персоналом. Директор по персоналу Ефремова Алена
10:10–10:30	Управление создания и улучшения клиентского опыта
10:30–10:45	Департамент развития клиентской базы и вторичных продаж
10:45–11:00	Департамент по работе с премиальными клиентами
11:00–11:15	Управление по работе с партнерами
11:15–11:30	Кофе-брейк
11:30–12:00	



МКБ

1-й БИЗНЕС-ФОРУМ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

12:00–12:15 Департамент карточного бизнеса и лояльности

12:15–12:30 Управление потребительского кредитования

12:30–12:45 Управление кредитных карт

12:45–13:00 Департамент развития розничных продаж

13:00–13:15 Департамент ипотечного кредитования

13:15–14:00 Диалог с сотрудниками сети

14:00–15:00 Обед

15:00–17:00 Комитет по качеству

Новая ролевая модель обслуживания клиентов на опыте Нева Тауэрс

Клиентские пути, изменение роли «Консультанта»

Обмен лучшими практиками продаж

Вопросы/ответы по Сервисной модели