



**МКБ**

# 1-й БИЗНЕС-ФОРУМ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

- |             |  |
|-------------|--|
| 10:00–10:10 | Блок розничного бизнеса. Руководитель блока Охорзин Алексей<br>Департамент по работе с персоналом. Директор по персоналу Ефремова<br>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