

Круглый стол: Управление впечатлениями клиентов розничных банков

2 апреля 2015 года

Начало	Конец	Тема	Выступающий
9:30	10:00	Регистрация, кофе	
10:00	10:10	Вступительное слово	Максим Любомудров , партнер, Руководитель группы по оказанию консультационных услуг финансовым институтам в СНГ, «Делойт»
10:10	10:30	Результаты исследования впечатлений клиентов от обслуживания в банках	Алексей Суханов , Старший менеджер группы по оказанию консультационных услуг финансовым институтам, «Делойт»
10:30	10:40	Вопросы и ответы	
10:40	11:00	Перерыв на кофе	
11:00	11:40	Панельная дискуссия на тему « Омниканальное управление клиентскими впечатлениями – «быстрые победы», лучшие практики »	Модератор панельной дискуссии: Алексей Суханов , Старший менеджер группы по оказанию консультационных услуг финансовым институтам, «Делойт» Эксперты: Денис Мавланов , ОТП Банк Михаил Семиков , Бинбанк
11:40	11:50	Заключительное слово	Максим Любомудров , партнер, Руководитель группы по предоставлению консультационных услуг финансовым институтам, «Делойт»
11:50		Заккрытие	