

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