

LOYALTY WORLD 2012

Ключ к лояльности
клиентов в России,
СНГ и Прибалтике

15 - 16 мая 2012 г.

Гостиница «Хилтон Ленинградская», Москва, Россия

created by

terrapinn
use your brain

10 причин, что бы



«Loyalty World Russia, CIS & Baltics 2012» – это уникальная конференция, помогающая компаниям, работающим в России, странах СНГ и Прибалтики разобраться в сложностях проектирования успешных программ лояльности клиентов. В течение двухдневной конференции будут рассмотрены новые тенденции в стратегиях лояльности и управления клиентами.

Конференция соберет наиболее влиятельных бизнес лидеров различных индустрий из России, Украины, Эстонии, Латвии, Казахстана, Литвы, а также представителей ведущих западных брендов.

ы принять участие

- 1** Научиться превращать взаимодействие с клиентами в долгосрочное партнерство
- 2** Понять, из чего должна состоять успешная программа повышения лояльности в 2013 году
- 3** Научиться создавать истинно клиентоориентированную организацию
- 4** Осознать реальный потенциал индивидуализированной системы управления отношениями с клиентами
- 5** Узнать, как «внедрить» лояльность в ДНК бренда
- 6** Расширить возможности социальной мобильности для более активной вовлеченности потребителя
- 7** Узнать, как создать действительно неповторимый бренд
- 8** Научиться определять наиболее ценного потребителя
- 9** Научиться добиваться лояльности без скидок и бонусов
- 10** Научиться поддерживать максимальную лояльность клиентов во время кризиса



Зайдите на веб-сайт конференции с вашего телефона

Просканируйте данный QR-код с помощью камеры смартфона и зайдите на сайт «Loyalty World Russia, CIS & Baltics 2012»

У Вас нет приложения «QR reader»? Вы можете загрузить его бесплатно в онлайн-магазине «App Store».

У Вас нет смартфона? Вы можете зайти на веб-сайт по ссылке www.terrapinn.com/loyaltyrussia

8:20

Регистрация и кофе

8:50

Вступительное слово ведущего

09.00

Главный докладчик: Как превратить отношения с клиентами в долгосрочное партнерство?



Елена Перепелкина, Начальник управления по взаимоотношениям с клиентами, **Philips Россия** и **Центральная Азия**

ПЕРЕОСМЫСЛЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

9:30

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ: Кто Ваш самый ценный клиент и как определить его самое выгодное поведение?

Анна Савичева, Руководитель группы лояльности, **Mareven Food Central**
Александр Иванов, Начальник управления программ лояльности и взаимоотношений с клиентами, **X5 Retail Group**
Алексей Комолов, Управляющий отдела CRM, **Техносила**
Галина Ящук, Директор по маркетингу, **Азбука Вкуса**

10:10

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Как должна выглядеть успешная программа лояльности в 2013-м году?

Вячеслав Яхин, Вице-президент по маркетингу, **Евросеть**
Елена Наумчик, Независимый эксперт
Илья Александровский, Начальник управления программ лояльности, **S7 Airlines**

Елена Перепелкина, Начальник управления по взаимоотношениям с клиентами, **Philips Россия** и **Центральная Азия**

10:50

Перерыв на кофе и сессия Speed Networking

ЛОЯЛЬНОСТЬ ВО ВРЕМЯ КРИЗИСА

11:50

Как правильно адаптировать Вашу программу лояльности, чтобы пережить финансовый кризис?



Виктор Погодин, Начальник Центра маркетинга банковских услуг, **Банк Москвы**

12:20

Как добиться лояльности без скидок и бонусов?



Константин Харский, Независимый эксперт

12:50

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Финансовый кризис и лояльность: возможно ли предсказать уход клиентов?

Гуннар Мяги, Директор по маркетингу, **Estonian Air**
Анастасия Захарова, Начальник управления программ лояльности, **ВТБ24**
Андрей Кравец, Начальник управления программ лояльности, **Альфа банк**
Виктор Погодин, Директор по маркетингу, **Банк Москвы**

13:30

Обед и «Networking»

День 1- Сессия А

или

День 1- Сессия Б

ПЕРЕОСМЫСЛЕНИЕ ПРОГРАММ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

14:40

Развитие бизнеса и привлечение клиентов через коалиционные программы: примеры реальных достижений
Михаил Жигунов, Начальник управления программ лояльности, **Связной клуб**

15:05

Особенности программы лояльности в Fashion Mass Market
Вероника Горячая, Директор по маркетингу, **INCITY**

15:30

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Коалиционная, партнерская или локальная программа лояльности - что работает лучше?
Михаил Жигунов, Начальник управления программ лояльности, **Связной клуб**
Александра Кирсанова, Начальник управления программ лояльности, **Детский Мир**
Татьяна Василенко, Начальник управления программ лояльности, **Comfy.ua**

16:05

Дневной перерыв на кофе

УСПЕШНАЯ СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТОВ

16:35

Как использовать сегментацию клиентов в качестве платформы для достижения конкурентного преимущества?
Наталья Кабакова, Директор по работе с клиентами, **DHL**

17:00

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Как правильно выбрать целевую аудиторию для Вашей программы лояльности?
Антон Володькин, Директор по маркетингу, Аптечная сеть "36.6"
Константин Гонтмахер, Независимый эксперт
Элла Локшина, Руководитель отдела по обслуживанию клиентов, **Межрегиональный Транзиттелеком**
Наталья Кабакова, Директор по работе с клиентами, **DHL**

17:45

Окончание первого дня конференции

НОВАЯ РОЛЬ БРЕНДИНГА

14:40

Международный практический пример: внедряем лояльность в ДНК Вашего бренда
Сюзана Миранда Хансфорд, Менеджер по интернационализации программ лояльности, **Meliá Hotels International**

15:10

Международный практический пример: как построить лояльность клиентов через брендинг и повышенное обслуживание клиентов
Габи Коол, Управляющий **Baltic Miles**, **Air Baltic**

15:40

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Как лучше всего разработать и поддержать бренд, вдохновляющий клиентов на лояльность?
Габи Коол, Управляющий **Baltic Miles**, **Air Baltic**
Борис Воробьев, Директор по маркетингу, **Friesland Campina**
Сюзана Миранда Хансфорд, Менеджер по интернационализации программ лояльности, **Meliá Hotels International**

16:20

Дневной перерыв на кофе

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

16:50

Как совмещать данные о клиентах для создания самого качественного обслуживания?
Елена Соина, Вице-президент по маркетингу, **Шоколадница**

17:20

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ Оцениваем новейшие каналы для связи с клиентами: какие из них наиболее эффективны для воспитания лояльности?
Сергей Каменских, Директор программы, **много.ру**
Елена Соина, Вице-президент по маркетингу, **Шоколадница**

17:55

Окончание первого дня конференции

8:50 **Регистрация и кофе**

9:20 **Вступительное слово ведущего**

9.30 **Международный практический пример**



Как правильно построить Вашу компанию вокруг Вашего клиента?

Джонатан Еарл, Директор по маркетингу, O2

ПОСТРОЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ В НОВЫХ МЕДИА

10:00 **Новые Медиа меняют способы взаимодействия компании с клиентами, как отреагировать на эти изменения?**



Фёдор Костяшкин, Менеджер Новых Медиа, ozon.ru

10:30 **ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ**
Как грамотно использовать Новые Медиа, и не позволять Новым Медиа использовать Вас!

Андрей Азаров, Управляющий отделом цифрового маркетинга, LEGO
Николай Белоусов, Управляющий отделом цифрового маркетинга, Panasonic
Фёдор Костяшкин, Менеджер Новых Медиа, ozon.ru
Джонатан Еарл, Директор по маркетингу, O2

11:10 **Перерыв на кофе**

11:40 **Как лучше всего управлять взаимоотношениями с пользователями в Новых Медиа?**

По вопросам выступления обращайтесь к Екатерине Новоточиной, тел.: +44 (0)20 7092 1197 katherine.novotochina@terrapinn.com

САМООБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ И КОНТАКТНЫЕ ЦЕНТРЫ

12:00 **Практичные реалии разработки эффективной стратегии по самообслуживанию**



Дмитрий Мацкевич, Начальник отдела CRM, Wikimart

12:30 **Как правильно интегрировать CRM в Ваш call-центр для достижения максимальной эффективности?**



Ольга Сухова, Руководитель отдела программ лояльности компании, SkyLink

13:00 **Обед и Networking**

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРЕИМУЩЕСТВ CRM СИСТЕМЫ

14:10 **Возможности персонализированного CRM**



Алексей Чураков, Руководитель отдела программ лояльности компании, М Видео

14:35 **Разрабатываем межканальную лояльность и увеличиваем прибыль**



Максим Мозговой, Начальник отдела анализа клиентской базы, Сбербанк России

15:00 **Как централизовать CRM стратегию и упростить Ваше общение с клиентами**

По вопросам выступления обращайтесь к Екатерине Новоточиной, тел.: +44 (0)20 7092 1197 katherine.novotochina@terrapinn.com

15:30 **Дневной перерыв на кофе**

ПРЕИМУЩЕСТВА БАЗ ДАННЫХ И CRM

16:00 **Как анализировать информацию о клиентах?**

Сергей Каменских, Директор программы, много.ру

16:30 **Учимся на ошибках – разрабатываем CRM стратегию которая будет работать**



Вадим Заборский, Независимый Эксперт

17:00 **Окончание конференции**

зарегистрируйтесь

сейчас

Зарезервируйте Ваш билет.
www.terrapinn.com/loyaltyrussia

КТО придет

Конференция соберет наиболее влиятельных бизнес лидеров различных индустрий из России, Украины, Казахстана, Эстонии, Латвии, Литвы, а так же представителей ведущих западных брендов.

Пример компаний, которые уже подтвердили своё участие.



airBaltic.com



BalticMiles ↗



← ESTONIAN AIR

ЕВРОСЕТЬ



MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL



Panasonic

PHILIPS



ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ СЕЙЧАС

Зайдите на сайт
www.terrapinn.com/loyaltyrussia
и нажмите «register».

участвуйте и добейтесь СВОИХ целей

Кому стоит принять участие?

Директор по маркетингу

Руководитель отдела по управлению

Генеральный директор

Директор по повышению лояльности клиентов

Руководитель отдела по управлению брендом

Директор по обслуживанию клиентов

Руководитель отдела анализа потребностей клиентов

Коммерческий директор

Среди докладчиков

Елена Перепелкина, Philips

Габи Коол, авиакомпания «Air Baltic»

Джонатан Еарл, O2

Сюзана Миранда Хансфорд, гостиничная сеть «Meliá Hotels International»

Татьяна Василенко, портал сети магазинов «Comfy.ua»



Возможность встретиться со всех участников всего за 60 минут

Медиа партнеры



2 содержательных дня с 20-ю часами презентаций и дебатов

6+ часов для общения и налаживания деловых связей с лидерами индустрии

Более 40 докладчиков поделятся своим опытом и знаниями

Кому стоит быть спонсором?

Разработчикам систем управления отношениями с клиентами

Консультантам по вопросам повышения лояльности

Специалистам по программам поощрения лояльности

Разработчикам программного обеспечения для потребительской аналитики

Разработчикам решений в сфере бизнес-аналитики

Разработчикам технологий интеллектуального анализа данных

Бренд-консультантам

Разработчикам программного обеспечения для автоматизации маркетинга

Почему стоит быть спонсором?

Чтобы заявить о себе, как о поставщике передовых решений и услуг для сегмента B2C (бизнес – потребитель) по всему миру

Чтобы укрепить репутацию своих продуктов среди ведущих брендов России, СНГ и Прибалтики

Чтобы повысить узнаваемость Вашей марки среди клиентов и в отрасли в целом

Чтобы выйти на новые рынки

contact

Не упустите возможность познакомиться с наиболее интересными участниками. Общайтесь с ними до, во время и после конференции

Зарегистрируйтесь раньше и сэкономьте.
Забронируйте место прямо сейчас
www.terrapinn.com/loyaltyrussia

Ограниченные спонсорские возможности.
Контактное лицо – Екатерина Новоточина
+44 (0)20 7092 1197 kate.novotochina@terrapinn.com

Забронируйте место уже сегодня

Чем раньше Вы зарегистрируетесь, тем больше сэкономите.

Удобная онлайн-регистрация.

Онлайн-калькулятор поможет выбрать оптимальный вариант.

Зарегистрироваться можно на сайте www.terrapinn.com/loyaltyrussia

Стандартный пакет

Участие в конференции 2 дня	Зарегистрируйтесь до	24 февраля	6 апреля	27 апреля	15 мая
		\$1705 Сэкономьте \$380	\$1895 Сэкономьте \$190	\$1990 Сэкономьте \$95	\$2085
Участие в конференции 1 день	Зарегистрируйтесь до	24 февраля	6 апреля	27 апреля	15 мая
		\$985 Сэкономьте \$220	\$1095 Сэкономьте \$110	\$1150 Сэкономьте \$55	\$1205



Зарегистрируйтесь прямо сейчас и получите ценовое предложение на Ваш телефон.

Просканируйте данный QR-код с помощью камеры смартфона и получите специальное предложение.

У Вас нет приложения «QR reader»? Вы можете загрузить его бесплатно в онлайн-магазине «App Store».

У Вас нет смартфона? Вы можете зарегистрироваться и получить специальное предложение на сайте www.terrapinn.com/loyaltyrussia

ЗАРЕГИСТРИРУЙТЕСЬ
УЖЕ СЕЙЧАС

Зайдите на сайт
www.terrapinn.com/loyaltyrussia
и нажмите «register»

Или звоните: +44 (0) 207 242 2324

Приводите своих коллег.

Конференция настолько наполнена содержанием, что Вы вряд ли сможете охватить все самостоятельно! Приводите своих коллег.

Для групп предусмотрены специальные предложения.

Дополнительную информацию можно получить по телефону +44(0) 207 242 2324 или на сайте www.terrapinn.com/loyaltyrussia