



24 - 25 апреля

CX CAMP 2021

Подмосковье, Артурс Village & Spa Отель

**4 потока мастер-классов и
легендарный Customer Experience
Masterclass**

**Выездная рабочая встреча практиков
в области клиентского опыта (CX),
сервиса и лояльности клиентов**

24 - 25 апреля 2021 г., Артурс Village & SPA отель

ОРГАНИЗАТОРЫ





ОГЛАВЛЕНИЕ

СХ САМР	2
ОПИСАНИЕ	3
ОБЗОР ПРОГРАММЫ СХ САМР 2021	4
24 АПРЕЛЯ, ПЕРВЫЙ ДЕНЬ (краткий обзор).....	4
25 АПРЕЛЯ, ВТОРОЙ ДЕНЬ (краткий обзор)	5
ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССОВ ПО ПОТОКАМ	6
ПОТОК «СТРАТЕГИЯ», 24 И 25 АПРЕЛЯ.....	6
ПОТОК «ИНСТРУМЕНТЫ», 24 И 25 АПРЕЛЯ.....	9
ПОТОК «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ПЕРСОНАЛ», 24 И 25 АПРЕЛЯ.....	13
ПОТОК «ЛИДЕРСТВО И РАЗВИТИЕ СХ ЭКСПЕРТА», 24 И 25 АПРЕЛЯ	16
CUSTOMER EXPERIENCE MASTERCLASS, 24 И 25 АПРЕЛЯ	19
УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ.....	21
КАК ПОДАТЬ ЗАЯВКУ	21
МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ.....	22
КОНТАКТЫ.....	22

CX CAMP

Уважаемые дамы и господа, коллеги, члены сообщества CX Club, закрытого сообщества CX экспертов и партнеры! Приглашаем вас на практическую рабочую встречу CX профессионалов, которая раскроет секреты и тонкости создания превосходного клиентского опыта (КО), познакомит вас с новыми инструментами и поможет узнать, как применить передовой опыт компаний российского и мирового уровня в вашей компании в рамках насыщенной 2-х дневной программы CX Camp.

Наша цель – создать рабочее пространство, лабораторию практиков, поэтому мы отказались от коротких выступлений спикеров со сцены в пользу практических мастер-классов. Приезжайте учиться и набирать инструменты для внедрения в своей компании.

Дресс-код - casual jeans. Это летняя загородная встреча без галстуков – одевайте любимые удобные джинсы и футболки, мы будем двигаться и много общаться. На CX Camp не будет пафоса и мотивационных речей, только доверительная рабочая атмосфера, где можно решить свои практические знания.

Ждем вас 24-25 апреля в Артурс Village & SPA Отель, чтобы погрузиться в тему построения превосходного клиентского опыта, послушать свежие идеи/кейсы, познакомиться с новыми технологиями, обменяться опытом с коллегами и вдохновить свою команду на достижение новых целей!

С уважением,



Ольга Гусева,
Управляющий партнер
Integria Consult
www.integriaconsult.ru



Светлана Жилина,
Основатель портала
CX WORLD
www.cx.world

ОПИСАНИЕ

Программа **CX CAMP 2021** ориентирована на руководителей и собственников компаний, специалистов в области обслуживания клиентов, HR, CX-профессионалов, которые отвечают за развитие отношений с клиентами, которые по своим обязанностям должны быть в курсе последних тенденций в индустрии клиентского опыта, изучать лучшие практики и отслеживать быстро развивающиеся методики. Это действительно базовый лагерь – точка сбора, место силы, где встретятся единомышленники и профессионалы, объединенные идеей и задачей развития клиентского опыта.

CX CAMP — это выездная рабочая встреча практиков в области клиентского опыта (CX), сервиса и лояльности клиентов. Без записи и галстуков: работаем засучив рукава, погружаемся в инструменты и применяем их на практике, делимся и обмениваемся опытом с коллегами. На практических кейсах и примерах погружаемся в углубленное изучение модели клиентского опыта в различных отраслях.

CX CAMP — это 4 потока по самым актуальным направлениям работы с клиентским опытом:

- Стратегия
- Инструменты
- Корпоративная культура и персонал
- Лидерство и развитие компетенций cx-эксперта.

В каждом потоке – 3х-4-х часовые мастер-классы с практикой и упражнениями.

CX CAMP - это международный 2-хдневный мастер-класс по управлению качеством клиентского опыта от эксперта мирового уровня, единственного в России сертифицированного тренера CXPA – крупнейшей международной ассоциации CX профессионалов, объединяющей специалистов в области клиентского опыта по всему миру. 2 дня обучения по 4 модулям + 6 онлайн встреч продолжительностью 1 час каждая, после обучения.






CX CAMP - уникальное пространство практики. Передача опыта из рук в руки - выступления действующих CX директоров и профессионалов рынка о своих проектах в компаниях, успехах и неудачах, находках и лайфхаках.

Даже если вы работаете в индустрии более 10 лет и обладаете огромным опытом, вы все равно узнаете много полезного и интересного для себя, так как индустрия построения первоклассного клиентского опыта не стоит на месте и всё время развивается, и для профессионалов постоянно требуется мониторинг развития индустрии.






Выбирайте мастер-классы и формируйте свою собственную программу в мастерской клиентского счастья!

ОБЗОР ПРОГРАММЫ CX CAMP 2021

24 АПРЕЛЯ, ПЕРВЫЙ ДЕНЬ (краткий обзор)

09:00 – 13:00 мастер-классы по 4 потокам или Курс CXM				
				
СТРАТЕГИЯ	ИНСТРУМЕНТЫ	КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА и ПЕРСОНАЛ	ЛИДЕРСТВО И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ CX-ЭКСПЕРТА	CUSTOMER EXPERIENCE MASTERCLASS
Измерение клиентского опыта. Взаимосвязь показателей клиентского опыта и бизнес-показателей	Методика NPS. Обманчивая простота классики. Как собрать надежные данные и не обмануть самих себя	Человеко-ориентированные сотрудники. помогает ли мотивация? Опыт БУШЕ	Лидер изменений. Команда как ресурс	Международный сертифицированный курс по управлению качеством клиентского опыта
Ведущий: Нина Гюббенет Директор по Управлению клиентским опытом, TELE2	Ведущий: Наталья Ким, Управляющий партнер Integra Consult	Ведущий: Анна Степанова, HR директор, Буше	Ведущий: Ирина Лернер, CX University	Ведущий: Ольга Гусева, Integra Consult
13:00 – 15:00 перерыв на обед				
15:00 – 19:00 мастер-классы по 4 потокам или Курс CXM				
Живые стандарты сервиса. Баланс структуры и гибкости	Клиент в центре всего. Как трансформировать бизнес-процессы с помощью Сервис дизайна или «От идеи до идеального продукта».	Счастье как стратегия. Модель «17 источников счастья в деятельности» - как инструмент клиентоориентированного подхода. Работа на уровнях: я, культура, система	Развитие SOFT и HARD Skills CX эксперта	Международный сертифицированный курс по управлению качеством клиентского опыта (продолжение)
Ведущий: Ольга Омельченко, CX директор, СБЕР	Ведущие: Марина Харченко, Илья Чадин 4Service, Партнёры DT Agency	Ведущий: Ольга Шувалова, Основатель компании Бизнес Интегро, ведущий эксперт и наставник проекта «Счастье в деятельности»	Ведущий: Наталья Ким, Управляющий партнер Integra Consult	Ведущий: Ольга Гусева, Integra Consult

25 АПРЕЛЯ, ВТОРОЙ ДЕНЬ (краткий обзор)

09:00 – 13:00 мастер-классы по 4 потокам или Курс CXM				
				
СТРАТЕГИЯ	ИНСТРУМЕНТЫ	КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА и ПЕРСОНАЛ	ЛИДЕРСТВО И РАЗВИТИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ CX-ЭКСПЕРТА	CUSTOMER EXPERIENCE MASTERCLASS
<p>Путь в CX. От состояния «ноль» до осознанного управления клиентским опытом</p> <p>Ведущий: Александр Кирдякин, CX директор, МТС Банк</p>	<p>Интенсив-воркшоп «Service Design и Customer Journey Map»</p> <p>Ведущий: Роман Черных, Руководитель, «Русская Школа Сервисного Дизайна (UX)», «Русская Школа Сервисного Дизайна (UX)»</p>	<p>Спиральная динамика для бизнеса: основы</p> <p>Ведущий: Анатолий Баляев</p>	<p>Эмоциональное выгорание. Переход к экологичной эффективности</p> <p>Ведущий: Наталья Ким, Управляющий партнер Integria Consult</p>	<p>Международный сертифицированный курс по управлению качеством клиентского опыта (продолжение)</p> <p>Ведущий: Ольга Гусева, Integria Consult</p>
13:00 – 15:00 перерыв на обед				
15:00 – 19:00 мастер-классы по 4 потокам или Курс CXM				
Интегральная CX стратегия. Создание и реализация	Потребительский экстремизм. Как отличить настоящую жалобу от экстремизма	Развитие клиентоориентированного мышления сотрудников	Лидер-магнит: роль персонального бренда руководителя при построении и развитии клиентоцентричных команд	Международный сертифицированный курс по управлению качеством клиентского опыта (продолжение)
<p>Ведущий: Наталья Ким, Управляющий партнер Integria Consult</p>	<p>Ведущий: Алексей Шеметов, CX директор, Амулеск</p>	<p>Ведущий: Ульяна Сажина, Integria CX University</p>	<p>Ведущий: Екатерина Ирतिकеева, эксперт Клуба Первых (Сбер) по организационному развитию и корпоративной культуре.</p>	<p>Ведущий: Ольга Гусева, Integria Consult</p>

ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССОВ ПО ПОТОКАМ

Внимание! В программе возможны изменения/дополнения, пожалуйста, следите за обновлениями на сайте: <https://cx-forum.ru/camp/main/>

ПОТОК «СТРАТЕГИЯ», 24 И 25 АПРЕЛЯ

ИЗМЕРЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА. ВЗАИМОСВЯЗЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА И БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛЕЙ Первый день | 24 апреля, 09:00 - 13:00

Ведущий:

Нина Гюббенет, более 20-ти лет работает в телеком-индустрии и является одним из пионеров развития человекоориентированной культуры бизнеса в России. В Tele2 с 2003 возглавляла Управление сервисом, а с 2015 года Управление клиентским опытом.

ПРОГРАММА

Как убедить высшее руководство и акционеров, что единственная выгодная бизнес-стратегия в долгосрочной перспективе – это работа на клиента и его потребности.

В своей Нина расскажет, как связаны NPS и рыночный рост, почему промоутеры – это очень ценный актив компании, как измерить качество сервиса в деньгах и каким образом методично и последовательно поставить клиента в центр всех принимаемых в компании решений.

ЖИВЫЕ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА. БАЛАНС СТРУКТУРЫ И ГИБКОСТИ Первый день | 24 апреля, 15:00 - 19:00

Ведущий:

Ольга Омельченко, CX LEAD Альфа-Банк, Sber Private. В банковской сфере 13 лет, опыт работы с разными сегментами бизнеса, розничный, корпоративный, Private Banking

ПРОГРАММА

- Познакомимся: Как это «живые» стандарты? Критерии живых стандартов
- Решим: Стандарты сервиса сегодня - киллер искреннего сервиса или возможность задать новый уровень отношений с клиентами?
- Разберемся: Какие клиентские (или НЕ клиентские?) задачи решают стандарты?
- Поэкспериментируем: оживим 1-2 реальных стандарта на практике
- Бонусом добавим: техники создания стандартов с 0 или редизайн старых, изживших себя стандартов

КОМУ ПОЛЕЗЕН

- CX специалистам
- HR менеджерам
- Маркетологам

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Практические примеры
- Бизнес ориентированный подход
- Расширение горизонта применения стандартов сервиса в компании
- Составление плана написания стандартов для компании
- Верификация уже существующих стандартов на жизнеспособность

ПУТЬ В CX. ОТ СОСТОЯНИЯ НОЛЬ ДО ОСОЗНАННОГО УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

Второй день | 25 апреля, 09:00 - 13:00

Ведущий:

Александр Кирдякин, CX директор, МТС Банк. Директор департамента клиентского опыта МТС Банк. Победитель CX WORLD AWARDS в номинации «Директор по CX».

ПРОГРАММА

- Нужна ли CX стратегия или улучшать клиентский опыт можно без неё?
- Кто должен отвечать за CX стратегию в компании?
- На каком уровне CX зрелости находится ваша компания?
- С чего начать? Что должно обязательно войти в CX стратегию?
- Ставим цели. Какие метрики выбрать для оценки бизнес-подразделений?
- Делаем update стратегии.

КОМУ ПОЛЕЗЕН

- Руководителям клиентских служб различных уровней.
- Руководителям HR служб различных уровней.

ИНТЕГРАЛЬНАЯ CX СТРАТЕГИЯ: СОЗДАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ

Второй день | 25 апреля, 15:00 - 19:00

Ведущий:

Наталья Ким, Управляющий партнер Integria Consult, бизнес-тренер, коуч, организационный психолог, эксперт по интегральному развитию людей и организаций, автор курса «Chief Customer Office», который прошел международную сертификацию европейского Customer Institute.

ПРОГРАММА

- CX стратегия: интегральная часть бизнес-стратегии компании.
- Карта реальности: начальная точка изменений.
- Единая CX-цель компании: определение желаемого результата.
- Принцип создания интегральной CX стратегии: 4 основные элемента:
 - Система
 - Действия
 - Личный фокус
 - Корпоративная культура
- Взаимосвязь и взаимовлияние элементов интегральной CX стратегии.
 - Практика по созданию CX стратегии.
- SMART Action-планирование: ответственные, сроки, результаты, KPI.
- От стратегии к стратегированию: поддержание актуальности CX стратегии в быстро меняющемся мире.

ДЛЯ КОГО ЭТОТ МАСТЕР-КЛАСС

- Мастер-класс будет важен для CX экспертов для развития своих компетенций, знакомства с новым инструментом в области CX и определения своей зоны влияния.
- Мастер-класс также адресован руководителям, перед которыми стоит задача разработки и внедрения CX стратегии в компании.
- Материалы мастер-класса будут важны для:
 - Руководителей компании: для комплексного и системного понимания роли CX стратегии, основных сложностей ее создания и внедрения.
 - Директоров по развитию компании: для понимания роли CX стратегии в общей стратегии компании как инструмента развития компании.



- Для внутренних тренеров и фасилитаторов компании: для понимания процесса разработки и создания CX стратегии, ключевых моментов, которые должны быть охвачены в ходе командной работы над созданием CX стратегии.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс поможет каждому участнику познакомиться с инструментом на практике, провести самостоятельный аудит тех действий, которые проводятся в компании сегодня и наметить зоны развития, увидеть примеры интегральных CX стратегий успешных международных компаний.

ПОТОК «ИНСТРУМЕНТЫ», 24 И 25 АПРЕЛЯ

МЕТОДИКА NPS. ОБМАНЧИВАЯ ПРОСТОТА КЛАССИКИ. КАК СОБРАТЬ НАДЕЖНЫЕ ДАННЫЕ И НЕ ОБМАНУТЬ САМИХ СЕБЯ? Первый день | 24 апреля, 09:00 – 13:00

Ведущий:

Наталья Ким, Управляющий партнер Integria Consult, автор курса обучения CX директоров "CCO - Customer Chief Officer", бизнес-тренер, коуч-консультант, эксперт по интегральному развитию людей и CX трансформации корпоративной культуры, эксперт в области измерения и трансформации корпоративной культуры по методике MRI (Market Responsiveness Index MRI™), соавтор 3-дневного интенсива с Анатолием Беляевым "Эволюционное мышление лидеров. От клиентоориентированности к человекоориентированности", судья премии CX World Awards

ПРОГРАММА

- Показатель NPS: обманчивая простота классики.
- Методология. Точность использования.
- Что на самом деле измеряет NPS, и есть ли связь NPS с экономическим поведением? Международная и российская практика.
- Надежность и объективность данных. Основные ошибки использования
 - Когда измеряем? Лояльность или удовлетворенность.
 - Как измеряем? Измерение – часть клиентского путешествия.
 - Кого опрашиваем? Корректность выборки.
 - Как проверяем? Давление и искажение.
 - Драйверы лояльности: собираем и тестируем гипотезы.
 - **Практика** по созданию дизайна исследования NPS в своей компании.
- Бенчмаркинг: «за» и «против».

КОМУ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс адресован в первую очередь **CX-профессионалам и руководителям**, в чьи обязанности входит создание и управление системой измерений клиентского опыта в компании.

Материалы мастер-класса будут важны для:

- **Сотрудников отдела HR:** для понимания системы измерения NPS, достоинств и ограничений этого инструмента как элемента системы мотивации сотрудников
- **Для внутренних тренеров и фасилитаторов компании:** для системного понимания процесса измерения клиентского опыта и инструментов внедрения изменений.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Методика измерения с помощью индекса NPS на российском рынке известна и применяется многими компаниями. При этом большая часть компаний получает не надежные данные и как следствие нет корреляции с экономическим поведением клиента и бизнес-показателями. Этот мастер-класс погружает участников в основу методологии, дает понимание как она работает, что скрывается за одним простым вопросом. Мастер-класс позволит участникам в деталях и нюансах разобраться с практикой использования показателя NPS, увидеть основные ошибки и сложности использования данной системы, проанализировать существующую систему и найти возможные решения.

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Полное и детальное понимание достоинств и ограничений показателя NPS.
- Видение системы управления клиентским опытом на основе показателя NPS.
- Аудит существующей системы работы с NPS в компании.
- Чек-лист для экспресс-аудита существующей системы измерения.

**КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ВСЕГО.
КАК ТРАНСФОРМИРОВАТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ С ПОМОЩЬЮ СЕРВИС ДИЗАЙНА
ИЛИ ОТ ИДЕИ ДО ИДЕАЛЬНОГО ПРОДУКТА
Первый день | 24 апреля, 15:00 – 19:00**

Ведущие:

Марина Харченко, Партнёр DT Agency, руководитель департамента качественных исследований 4Service, фасилитатор, магистр психологии. Опыт ведение проектов: МКБ, Абсолют банк, UniCredit, Inditex, TUI, Доброград
Илья Чадин, Партнёр DT Agency. Предыдущий опыт работы: Руководитель отдела обучения, ГУМ, Директор по клиентскому опыту, BORK, Директор по клиентскому опыту, Кофемания

НА МАСТЕР-КЛАССЕ ВЫ СМОЖЕТЕ:

- Оценить, как работает технология Сервис дизайна в создании новых продуктов/услуг. Как с помощью Сервис дизайна трансформировать бизнес-процессы компании.
- Оптимизация клиентского пути в формате новой реальности. Изучение персоны потребителя - ключ к успешной стратегии CX.
- Как трансформируется клиентский опыт для потребителей из разных поколений. Как создавать продукты/услуги, востребованные для нынешнего потребителя.

НА МАСТЕР-КЛАССЕ ВЫ НАУЧИТЕСЬ:

- Исследовать и находить лучшие идеи для трансформации процессов, создания инновационных продуктов/услуг.
- Мыслить, как сервис-дизайнер. Приобретете навык использования всех инструментов дизайн мышления: исследование, генерацию идей, обновление, прототипирование, тестирование, создание карты внедрения продукта, сторителлинг.
- Самостоятельно тестировать гипотезы, создавать новые продукты и находить оптимальные решения для существующих каналов продаж.
- Вдохновитесь оригинальными идеями по модернизации клиентского опыта ваших потребителей!

**ИНТЕНСИВ-ВОРКШОП «SERVICE DESIGN и CUSTOMER JOURNEY MAP»
Второй день | 25 апреля, 09:00 - 13:30**

Ведущий:

Черных Роман, руководитель РШСД, евангелист сервисного дизайна и UX в России, методолог, community-менеджер «Русская Школа Сервисного Дизайна (UX)»

Занятие состоит из семинара и блиц-практикума.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН СЕМИНАРА:

- Что такое Сервисный дизайн
- Дисциплинарное пространство SD
- Бизнес, Продукт, Клиент
- Польза, Дизайн, Пользователь
- Ценность и ценностное предложение
- Опыт пользователя и Customer Journey
- Customer Journey Map: назначение и свойства
- CJM via UX
- Модификации CJM
- UX и эмоции
- Диаграмма эмоций РШСД

ПРОЕКТНЫЙ ПРАКТИКУМ:

Во второй части встречи будет проведен командный практикум. Участники разделятся на несколько команд. Каждая команда выберет и рассмотрит свой проект. Темы проектов будут анонсированы участникам накануне. На занятии каждая из команд создаст CJM для своего проекта по методологии РШСД, проработает его детали, проанализирует

барьеры и драйверы взаимодействия, придумает способы оптимизации взаимодействия клиента и сервиса, а в финале презентует результат и защищает своё видение улучшенного пути потребителя для своего проекта.

Мы опробуем на практике:

- картирование сценариев деятельности пользователей (Customer Journey Map) на базе проведения анализа поведения, целей и мотивов потребления;
- анализ получившихся схем и эффектов с использованием оригинального подхода выявления и соотнесения барьеров/драйверов взаимодействия, причин эффектов и решений;
- генерацию идей последующего усовершенствования сценария применения сервиса (Customer Journey Construction) с точки зрения многослойной системы дизайна - деятельности, функций, интерфейса.

КОМУ ПОЛЕЗЕН:

- CX-менеджеры
- Управляющие клиентским опытом
- Фаундеры
- Исследователи опыта клиента и продуктов (UX/CX/Usability/Market Research)
- Продуктовые дизайнеры всех типов
- владельцы цифровых продуктов
- Сервис-дизайнеры
- UX-аналитики

КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ?

**СУДИТЬСЯ НЕЛЬЗЯ ОБСЛУЖИВАТЬ: ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ ПРОТИВ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ:
ГДЕ ПРОХОДИТ ВОДОРАЗДЕЛ И КАК ОТЛИЧИТЬ ОДНО ОТ ДРУГОГО.**

Второй день | 25 апреля, 15:00 - 19:00

Ведущий:

Алексей Шеметов, CX директор, Юридическая компания Амукс

ОПИСАНИЕ МАСТЕР-КЛАССА

2020 год действительно стал новой вехой в развитии, всё будет по-новому. У одних: сильная нагрузка на логистику и дистанционное обслуживание, взрывной рост потребления некоторых товаров и услуг, аврал на аврале; у других - тотальное снижение спроса и борьба за Клиента и выживание.

Но однозначно 2020 год пойдёт на пользу бизнесу и клиентскому опыту в будущем. Это примирительный стресс-тест. Последние годы возростали разговоры о потребительском экстремизме. 2020 подарил нам отличный момент спуститься с небес на землю и встроить наконец в сервис систему, которая закроет подавляющего число болей, связанных с возможным потребительским экстремизмом.

ПРОГРАММА

Слушаем и изучаем:

- Изучаем статистику и оцениваем ущерб от ошибочных действий бизнеса;
- Изучаем классные и «не очень» кейсы, чтобы до конца прочувствовать тему воркшопа.

Создаём:

- Создаём и разбираем экспресс-тест и чек-лист для «фронта»;
- Набрасываем проекты инструкций и алгоритмов использования чек-листов: жалоба или «экстремизм»; требует рядового процесса или вовлечения юристов / ЛПР;
- Финальный штрих разработки инструментов: мониторинг частоты возникновения определённых кейсов.

Внедряем:

- Подводные камни внедрения процессов на фронте в разных сферах бизнеса.

Финальное:

- Как выстроить систему, чтобы без долгих или ошибочных размышлений эффективно решать спорные кейсы с Клиентами: судиться или обслуживать. И, безусловно, идём оценивать результаты.

ДЛЯ КОГО ЭТОТ МАСТЕР-КЛАСС

- Руководителям компании и подразделений CX, сервиса и пиара: для глубокого и системного понимания и купирования возможных рисков во взаимодействии "клиент - экстремист - сотрудник".
- Ответственным руководителям и специалистам CX, сервиса и пиара: для применения на практике и внедрения лучших инструментов, методов и практик работы с каждым этапом подобных кейсов, а также предотвращения возможных последствий, в том числе в публичном пространстве.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс поможет участникам погрузиться в глубинное понимание различных "вариантов" развития событий с Клиентами, рассчитать возможные последствия ущерба (финансовых и репутационных показателей).

Мастер-класс даст возможность подготовиться к любому варианту исхода подобных прецедентов и научит грамотно и эффективно отрабатывать их с минимальным ущербом для бизнеса и репутации бренда в глазах потенциальных и действующих клиентов.

Поможет избежать возможность повторения подобных ситуаций со стороны других клиентов.

Вы получите конкретные знания и узнаете для себя новые методики действий в той или иной ситуации с Клиентом; реальные чек-листы, экспресс тесты и проекты алгоритмов для внедрения, а в результате - снизите нагрузку на юристов компании, повысите уровень клиентского сервиса и сделаете мир реально чуточку добрее

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Практическое видение системы взаимодействия "клиент-экстремист - сотрудник" на каждом этапе взаимодействия; способность самостоятельно определять риски дальнейшего развития ситуации и уровня возможного масштабирования.
- Набор инструментов для отработки: чек-листы, экспресс тест и рекомендации по стандартам обслуживания.
- Успешные кейсы и инструменты российских и зарубежных компаний по решению подобных ситуаций.

ПОТОК «КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА и ПЕРСОНАЛ», 24 и 25 АПРЕЛЯ**ЧЕЛОВЕКООРИЕНТИРОВАННЫЕ СОТРУДНИКИ. ПОМОГАЕТ ЛИ МОТИВАЦИЯ? ОПЫТ БУШЕ**
Первый день | 24 апреля, 09:00 – 13:00

Ведущий:

Анна Степанова, HR директор, Буше**ПРОГРАММА** формируется**СЧАСТЬЕ КАК СТРАТЕГИЯ. МОДЕЛЬ «17 ИСТОЧНИКОВ СЧАСТЬЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» - КАК ИНСТРУМЕНТ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА.**
РАБОТА НА УРОВНЯХ: Я, КУЛЬТУРА, СИСТЕМА
Первый день | 24 апреля, 15:00 - 19:00

Ведущий:

Ольга Шувалова, Основатель компании Бизнес Интегро, совладелица ТМ «Создай свою Харизму®», бизнес-тренер, коуч-консультант, ведущий эксперт и наставник проекта «Счастье в деятельности», игропрактик, соавтор 3 настольных бизнес – игр, в том числе игра «Счастье в деятельности».**ПРОГРАММА**

1. Знакомство с системной моделью 17 источников счастья в деятельности - как инструмент развития клиентоориентированности.
2. Работа на уровне «Я», человек, личность.
3. Работа на уровне Культура. «Мы», отношения и взаимодействие в командах. Формирование среды счастья и клиентоориентированного подхода через разные элементы культурного кода компании.
4. Работа на уровне Система. «Это» - Дело, регламенты и процессы в компании. Твердые, осязаемые элементы, влияющие на уровень счастливой и клиентоориентированной культуры в компании.
5. Директор по Счастью (Chief Happiness Officer) – миф или реальность

ПОДАРОК УЧАСТНИКАМ

- тест на определение уровня счастья в деятельности по 7 источникам Энергии с краткими рекомендациями по развитию того или иного источника
- презентация системной модели 17 источников счастья в деятельности с описанием мировых трендов, исследований, лучших кейсов по данной теме (42 страницы)

КОМУ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс адресован в первую очередь CX-профессионалам, HR-профессионалам, представителям отдела обучения в компании и руководителям, перед которыми стоит задача развития клиентоориентированной корпоративной культуры как среды, поддерживающей реализацию CX стратегии.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Этот мастер-класс в формате воркшопа позволяет исследовать о том, как это у вас в компании, какие их 17 факторов развиты, какие упускаются из виду. Какие мероприятия по каждому фактору можно запустить в компании для развития клиентоориентированной счастливой культуры.

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Знания о 17 факторной системной модели источников счастья в деятельности
- Обмен опытом между участниками мастер – класса
- Идеи какие мероприятия с опорой на модель можно запустить у себя в компании.

СПИРАЛЬНАЯ ДИНАМИКА ДЛЯ БИЗНЕСА: ОСНОВЫ
Второй день | 25 апреля, 09:00 - 13:00

Ведущий:

Анатолий Баляев - бизнес-тренер и консультант в области усиления конструктивных форм корпоративной культуры и современных подходов к лидерству; ведущий автор сертификационных открытых и корпоративных программ по спиральной динамике в России; научный редактор и переводчик книг о спиральной динамике («Спиральная динамика. Управляя ценностями, лидерством и изменениями в XXI веке», Открытый мир, 2009 год; «Спиральная динамика на практике. Модель развития личности, организации и человечества», Альпина Паблишер, 2019 год); создатель сайта о вертикальном развитии spiraldynamics.ru; автор и создатель первого российского целевого интернет-ресурса, посвященного Спиральной Динамике; основатель и глава сообщества «Спиральная динамика» в России; организатор международных интегральных онлайн-конференций; основатель Центра становления человечности (Center for Human Emergence Russia); писатель, автор сборника рассказов, стихов и сказок «Всё связано».

ПРОГРАММА

Практический мастер-класс познакомит участников с одним из самых актуальных и востребованных мета-инструментов современного мирового бизнес-сообщества напрямую из рук Мастера Спиральной Динамики – Анатолия Баляева. В ходе мастер-класса участники познакомятся с идеей и принципами спиральной динамики, научатся видеть различные проявления ценностных уровней людей и организаций.

Понимание спиральной динамики помогает создать карту развития компании от клиенто- к человекоориентированности.

- Что такое спиральная динамика и почему ее понимание важно в бизнес-среде?
- Ключевые принципы эволюционного развития любых человеческих систем
- Знакомство с уровнями спиральной динамики: теория и практика.
- Бежевый уровень: основы выживания (Культура здоровья. Базовое здоровье человеческих систем.)
- Фиолетовый уровень: свое племя (Культура принадлежности. Искусство глубокого понимания другой личности.)
- Красный уровень: право сильного (Культура силы. Исконное право человека на личное счастье.)
- Синий уровень: *durum lex, et lex* (Культура правил. Ресурсы справедливости, чести, порядочности и достоинства.)
- Оранжевый уровень: торжество эффективности (Культура успеха. Личный успех и самореализация.)
- Зеленый уровень: расцвет человечности (Культура согласия. Ресурсы сострадания, взаимодействия, экологичности)
- Желтый уровень: мир как игра (Культура синтеза и целостности.)
- Бирюзовый уровень: дыхание вселенной (Интеграция, бесстрашие, поток. Ресурсы глобального мышления.)
- Практическое применение спиральной динамики в бизнесе: роль в развитии корпоративной культуры в бизнесе, отношений с клиентами и коллегами.

КОМУ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс предназначен для широкой аудитории: он поможет CX экспертам по-новому понять все процессы, происходящие в компании, увидеть различные проявления уровней корпоративной культуры, выстроить более глубокие и доверительные отношения между сотрудниками и клиентами.

Руководители и директора по развитию смогут проанализировать свой стиль управления и принципы взаимодействия в командах, а также узнать, как создавать «дорожную карту» развития своей организации.

HR-специалисты познакомятся с практическим инструментом естественного оздоровления и укрепления корпоративной культуры.

Внутренние тренеры и фасилитаторы получают новый подход к созданию в компании условий, в которых хочется проявлять инициативу и развивать свою экспертизу.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс откроет всем участникам новую перспективу, новый взгляд на все происходящие в компании процессы, позволит узнать модель естественного развития отношений в компании и спроектировать практические шаги по оздоровлению бизнес-процессов, продуктов и культуры компании

РАЗВИТИЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО МЫШЛЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Второй день | 25 апреля, 15:00 – 19:00

Ведущий:

Ульяна Сажина, управляющий партнер Integra Consult, сертифицированный бизнес-тренер (IIMD), автор курса Integra CX University «Клиентоориентированное мышление», организационный психолог, специалист по работе с методологией MRI, эксперт по системному развитию отношений с клиентами, клиентоориентированным коммуникациям в сложных ситуациях (жалоба, дебиторская задолженность, конфликт интересов), член международной ассоциации профессионалов клиентского опыта СХРА.

ПРОГРАММА

Практический мастер-класс для погружения в актуальную для многих компаний тему развития клиентоориентированного мышления сотрудников. Набор готовых инструментов и методологий позволяет взять на вооружение лучший российский и мировой опыт, снизить сопротивление сотрудников и повысить эффективность СХ мероприятий в компании.

- Клиентоориентированность как компетенция сотрудников: 5 ключевых зон развития, которые необходимы каждому сотруднику.
 - **Практика:** определение уровня развития компетенции «клиентоориентированность».
- Как формируется компетенция «клиентоориентированность». Развитие, а не обучение.
- Разделение ответственности в развитии компетенций сотрудников. Работа с сопротивлением сотрудников.
- Минимальный набор знаний и навыков клиентоориентированного сотрудника.
- Интегральный подход в развитии клиентоориентированного мышления: система, действия, культура, личный фокус.
 - **Практика:** что помогает и что мешает в развитии клиентоориентированного мышления.
- Принципы и векторы развития клиентоориентированного мышления по международной методике MRI.
 - **Практика:** оценка уровня развития векторов собственной клиентоориентированности.

КОМУ ПОЛЕЗЕН

- Мастер-класс предназначен в первую очередь для СХ директоров, перед которыми стоит комплексная задача развития клиентоориентированного мышления и поведения сотрудников компании.
- Мастер-класс будет важен для СХ специалистов, которые вместе с коллегами из других департаментов участвуют в формировании программы обучения сотрудников, и для сотрудников отдела HR, создающих комплексные программы обучения и развития сотрудников.

ПОТОК «ЛИДЕРСТВО И РАЗВИТИЕ CX ЭКСПЕРТА», 24 И 25 АПРЕЛЯ**ЛИДЕР ИЗМЕНЕНИЙ. КОМАНДА КАК РЕСУРС**
Первый день | 24 апреля, 09:00 - 13:00

Ведущий:

Ирина Лернер, Эксперт по интегральному развитию людей и организаций, коуч-консультант, фасилитатор, ведущая сессий организационного развития. Автор и ведущая бизнес-тренингов (клиентоориентированный сервис, самобрендинг, мастер продаж, управление продажами, матрица лидерства, командообразование, проектная деятельность, управление стрессом, работа с конфликтом, из специалиста в руководители, управленческие навыки, коммуникации). Ведущая программ по обучению коучингу (экс-преподаватель Института коучинга), автор и ведущая программ личного развития.

ПРОГРАММА

Многие команды могли бы быть значительно более эффективны при тех же ресурсах, если бы могли видеть, что мешает их работе. «Невидимый рюкзак» взаимных противоречий, недопонимания и несогласованности тормозит исполнение проектов, приводит к выгоранию членов команды и ставит под угрозу реализацию целей. Мастер-класс построен на методике мирового уровня и познакомит участников с набором практик, которые направлены на создание экологичных отношений в команде, которые способствуют усилению команды, повышению эффективности, созданию позитивной атмосферы и профилактике выгорания.

- «Невидимый рюкзак» за спиной команды – что в нем? 5 камней преткновения команды.
 - **Практика: тестирование своей команды.**
- Матрица лидерства А. Нолан: практики профилактики конфликтов и выгорания. Инструменты разгрузки напряжения в команде.
 - **Практика: анализ сложностей в своей команде.**
- Лидер – сердце и ресурс команды. Внутреннее состояние лидера в команде: ресурсы, сложности/ограничения и пути их решения. Взаимодействие с каждым участником и с командой в целом.
- Зоны влияния лидера на состояние команды.
 - **Практика экологичной обратной связи. Как разговаривать, не критикуя.**

КОМУ ПОЛЕЗЕН

- Мастер-класс предназначен в первую очередь для CX директоров и руководителей, которые видят важность команды в достижении целей и хотят усилить свою команду.
- Мастер-класс будет важен для тех, кто уже замечает признаки эмоционального выгорания в команде и ищет инструменты профилактики личного и командного выгорания.
- Для CX специалистов, перед которыми стоит задача налаживания кросс-функционального взаимодействия с другими отделами.
- Мастер-класс будет актуален для тех руководителей, перед которыми стоит задача формирования, расширения или слияния команд.

SOFT- И HARD SKILLS CX ЭКСПЕРТА Первый день | 24 апреля, 14:00 - 18:00

Ведущий:

Наталья Ким, Управляющий партнер Integria Consult, бизнес-тренер, коуч, организационный психолог, эксперт по интегральному развитию людей и организаций

ПРОГРАММА

Практический мастер-класс от эксперта по развитию компетенций клиентоориентированности в компаниях. Наталья не только поделится с участниками как общей картиной и структурой необходимых каждому CX специалисту знаний, навыков и опыта, но и поможет создать личную карту развития, увидеть свои слепые зоны и наметить практические действия по их совершенствованию для каждого участника, а также поделится опытом создания программ развития клиентоориентированности в организациях.

- Soft- и hard skills: инвентаризация необходимых для CX экспертов знаний и навыков.
- Hard skills: 6 ключевых компетенций согласно Международной Ассоциации Профессионалов Клиентского опыта CXPA
- Soft skills: метанавыки для CX специалиста
- Карьера CX специалиста
- Моя карта реальности: степень развития soft и hard skills на настоящий момент
- Мой путь: личная карта профессионального развития. Знания, навыки и опыт.
- Развитие компетенции «клиентоориентированность» в компаниях. Опыт и практика.

ПОДАРОК УЧАСТНИКАМ: личная карта развития soft и hard skills

КОМУ ПОЛЕЗЕН

- Мастер-класс адресован в первую очередь **CX-профессионалам, которые заинтересованы в развитии своего уровня компетенций и профессиональном росте, а также руководителям**, перед которыми стоит задача развития клиентоориентированности в компании.
- Мастер-класс будет важен также для **специалистов в области HR**, перед которыми стоит задача развития компетенций сотрудников.

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс поможет каждому участнику определить, какие навыки и умения развиты у него в достаточной степени, а какие нуждаются в дополнительной поддержке и углублении. Мастер-класс поможет участникам наметить траекторию личностного развития как CX специалиста и создать персональную карту движения вперед, а также спланировать развитие компетенций клиентоориентированности в рамках организации.

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Системное видение всех soft- и hard skills CX специалиста.
- Экспресс-оценку собственного уровня развития по ключевым знаниям и навыкам.
- Альтернативные сценарии развития карьеры CX специалиста.
- Персональную карту профессионального развития.
- Модель развития компетенций клиентоориентированности в организации.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ. ПЕРЕХОД К ЭКОЛОГИЧНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ**Второй день | 25 апреля, 09:00 - 13:00**

Ведущий:

Наталья Ким, Коуч-консультант по интегральному развитию людей и организаций, психотерапевт, член Профессиональной Психотерапевтической Лиги (ППЛ), автор и ведущий международного сертифицированного курса обучения CX директоров "ССО - Customer Chief Officer", соавтор и ведущий 3-дневного интенсива с А.Баляевым «Эволюция мышления. От клиенто-к человекоориентированности», бизнес-тренер, эксперт в области измерения и трансформации корпоративной культуры по методике MRI (Market Responsiveness Index MRI™), судья премии CX World Awards

ПРОГРАММА формируется**ЛИДЕР-МАГНИТ: РОЛЬ ПЕРСОНАЛЬНОГО БРЕНДА РУКОВОДИТЕЛЯ ПРИ ПОСТРОЕНИИ И РАЗВИТИИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫХ КОМАНД****Второй день | 25 АПРЕЛЯ, 15:00 - 19:00**

Ведущий: Екатерина Ирतिकеева, судья международных конкурсов CX World Awards, сертифицированный СНО, эксперт Клуба Первых (Сбер) по организационному развитию и корпоративной культуре, профессиональный руководитель, публицист.

ПРОГРАММА

- Особенности лидерства в клиентоцентричных командах
- Авторитет личности и авторитет должности: что важнее. Великие харизматики.
- Бренд руководителя на каждом этапе: привлечение, найм, онбординг, создание и поддержание клиентоцентричных команд
- Влияние бренда лидера на позиционирование компании как клиентоцентричной
- Органичное лидерство и инструменты построения бренда руководителя.

КОМУ ПОЛЕЗЕН

Мастер-класс адресован в первую очередь руководителям, с сильным персональным брендом, который можно и нужно использовать для создания и поддержания клиентоориентированной корпоративной культуры. И для тех, кто пока думает о личном бренде.

Материалы мастер-класса будут важны для:

- Руководителей компании: для понимания роли персонального бренда и собственного авторитета (имени, репутации, харизмы) при построении клиентоориентированной корпоративной культуры
- Руководителей любого уровня: для построения персонального бренда, который сам поведет их по карьерной лестнице

ЧЕМ ПОЛЕЗЕН

Этот мастер-класс позволит руководителям «выйти из тени». Понять, что персональный бренд руководителя – это и необходимость, и возможность, и один из способов увеличения прибыли компании. И это гораздо больше, чем только присутствие в социальных сетях.

ЧТО ПОЛУЧАТ УЧАСТНИКИ

- Обоснованное фактами понимание роли персонального бренда руководителя
- Практическое понимание, как строить персональный бренд, на что он влияет, как персональным брендом руководителя усиливать компанию с набором практических инструментов и практик.
- Живую книгу кейсов.

CUSTOMER EXPERIENCE MASTERCLASS, 24 И 25 АПРЕЛЯ

Международный курс по управлению качеством клиентского опыта, сертифицированный Ассоциацией Профессионалов Клиентского опыта (СХРА)

CUSTOMER EXPERIENCE MASTERCLASS (СХМ)

Два дня | 24 И 25 апреля, 09:00 - 19:00

Мастер-класс проводится по методике, сертифицированной СХРА.

Знаменитый международный Customer Experience Masterclass, который посетили уже более 12 000 CX экспертов в 40 странах мира, теперь доступен online из любого уголка России. Практический интерактивный мастер-класс, посвященный лучшим практикам и инструментам управления клиентским опытом. Рекомендован международной ассоциацией профессионалов в области клиентского опыта СХРА как этап подготовки к сдаче экзамена на международную сертификацию специалистов в области клиентского опыта ССХР.

Ведущий:

Ольга Гусева, международный сертифицированный специалист по управлению клиентским опытом ССХР, авторизованный тренер и член СХРА, эксперт международного совета Executive Experience Consultants. Сертифицированный эксперт по использованию технологии MRI™ в России, судья международных конкурсов International CX Awards, European Customer Awards, CX Leader of the Year, CX World Awards, MBA, К. Э. Н.

ПОДГОТОВКА К МАСТЕР-КЛАССУ

Перед мастер-классом актуализируйте состояние клиентского опыта в Вашей компании: работает ли система измерений, что получается, что нет, насколько вовлечены сотрудники и с какими основными сложностями Вы сталкиваетесь. Чем больше у Вас будет вопросов, тем больше ценности Вы сможете получить.

СОДЕРЖАНИЕ МАСТЕР-КЛАССА

На мастер-классе будут раскрыты все основные компетенции CX-специалиста, включая создание CX стратегии, позиционирование компании, роль сотрудников в исполнении стратегии, создание карты клиентского путешествия, CX-измерители (VOC, VOE и VOP), внедрение изменений в области CX и развитие клиентоориентированности корпоративной культуры.

ДЛЯ КОГО ЭТОТ МАСТЕР-КЛАСС

- Для тех, кто видит важным обновить свои знания в области управления клиентским опытом и получить системный подход, познакомиться с лучшими мировыми практиками и самыми свежими инструментами, технологиями и методиками, которые используют CX-эксперты по всему миру. Для всех, в чьи непосредственные обязанности входит управление клиентским опытом.
- Для директоров и менеджеров по маркетингу.
- Для HR-директоров и менеджеров.
- Для специалистов в области корпоративного обучения.
- Для профессионалов в области UX и управления цифровым опытом



Создан ЙИНОМ ГОЛДИНГОМ, одним из самых известных и востребованных CX-специалистов в мире, сертифицированным тренером и амбассадором СХРА, международной ассоциации, объединяющей экспертов в области клиентского опыта.



Проводит ОЛЬГА ГУСЕВА, MBA, К. Э. Н., CX эксперт, судья международных конкурсов International CX Awards, DACH CX Awards, CX Leader of the Year, российского World CX Awards. Мастер-класс проводится по методике, сертифицированной СХРА.



МАСТЕР-КЛАСС СЕРТИФИЦИРОВАН МЕЖДУНАРОДНОЙ АССОЦИАЦИЕЙ CX ПРОФЕССИОНАЛОВ СХРА

ПРОГРАММА

День 1, 24 апреля 09:00 - 19:00

1. Знакомство и сбор ожиданий
2. Роль специалиста в области CX в компании
 - Адвокат клиента
 - Влияние и влиятельность: полномочия и союзники в компании
 - 6 ключевых компетенций CX-специалиста
3. CX стратегия
 - Принципы создания CX стратегии
 - Примеры CX стратегий
 - Инструменты/форматы создания CX стратегий
 - Проверка клиентской стратегии
4. Позиционирование
 - Что это и почему позиционирование важно
 - Обещания и клиентские ожидания: как формируются и что на них влияет
 - Как формируется позиционирование и обещание клиенту
5. Клиентоориентированная корпоративная культура
 - Характеристики клиентоориентированных компаний
6. Роль и поведение клиентоориентированного лидера

День 2, 25 апреля 09:00 - 19:00

1. Кто ваши клиенты?
 - Ограничения традиционных методов сегментирования
 - Использование персон для влияния на стратегические решения
2. Эмпатия по отношению к клиенту
 - Что такое эмпатия и почему она так важна?
 - Думать, как клиент. Как?
 - Роль кейсов и историй
3. Карта клиентского путешествия
 - Принципы создания эффективных карт клиентского путешествия
 - Сохраняем простоту и способность внедрять изменения
 - Самое важное и расстановка приоритетов
4. Измерения
 - Принципы измерений
 - Голоса клиентов, сотрудников и процессов – как их услышать вместе?
 - Расстановка приоритетов
5. План развития
 - Для Вас и для Вашей организации
 - Инструменты управления изменениями
 - Процесс постоянного развития

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ УЧАСТНИКИ ПОЛУЧАТ ВОЗМОЖНОСТЬ:

- познакомиться с широким спектром ключевых CX инструментов международного уровня
- услышать практический опыт использования инструментов от коллег по курсу
- познакомиться с кейсами и практиками ведущих международных компаний
- на практике создать собственную карту клиентского путешествия (CJM)
- протестировать свой уровень CX компетенций и создать личный план развития как CX эксперта
- наметить конкретные шаги развития клиентоориентированности в своей компании

+ сертификат международного образца о прохождении курса

УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ

СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ (указана за одного делегата)

Участие в CX CAMP включает в себя:

- Участие в программе мероприятия, мастер-классы и информационные материалы для них
- Рабочие тетради участников
- Кофе-брейки, обед
- Вечерний нетворкинг

Программа CX Camp рассматривает клиентский опыт не в одном отдельно взятом отделе компании, а как единое целое, связывающее все подразделения компании воедино: и сервис, и маркетинг, и отдел продаж, и бренд-коммуникации, и аналитику, поэтому программа будет проходить одновременно в четырех потоках.

Чтобы успеть посетить все потоки и получить максимум пользы, предлагаем Вам посетить мероприятие своей командой и воспользоваться корпоративной скидкой от 10% до 20%.

CX CAMP (2 дня)	Customer Experience Masterclass (2 дня)	CX CAMP + Форум CX WORLD (4 дня)	Customer Experience Masterclass + Форум CX WORLD (4 дня)
Участие в 2-х днях, любые МК из 4-х потоков 24-25 апреля	Участие в 2-х днях Customer Experience Masterclass 24-25 апреля	Участие в 2-х днях Форума CX World, 21-22 апреля + 2 дня участие в любых МК из 4-х потоков, 24-25 апреля	Участие в 2-х днях Форума CX World, 21-22 апреля + 2 дня Customer Experience Masterclass, 24-25 апреля
44900	74900	71840	95840

- Цена указана в рублях РФ за 1 участника на Условиях оказания услуг, изложенных в Договоре.
- НДС не облагается по причине применения организатором упрощенной системы налогообложения.
- Налоги других государств не включены и будут включены в итоговую Стоимость.
- Стоимость участия на условиях постоплаты составляет: базовая стоимость + 10%.
- Условия оказания услуг изложены в публичной оферте.
- Скидки не суммируются.

ВНИМАНИЕ! Для определения **конечной стоимости** и согласования участия внутри вашей компании, пожалуйста, **сначала подайте заявку и зафиксируйте цену**. В отсутствии заявки цена может быть изменена.

КАК ПОДАТЬ ЗАЯВКУ

Для участия в CX Camp необходимо подать заявку на сайте (<https://cx-forum.ru/camp/registration/>), получить документы для оплаты участия и оплатить счет.

Заявку можно подать: **онлайн** на сайте **или** по электронной почте camp@cx-forum.ru

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

Артурс Village & Spa Отель расположен всего в 20 км от МКАД, но про шумный мегаполис здесь забываешь мгновенно. Свежий воздух, тишина, гостиничный уют и спа-процедуры позволяют эмоционально и физически перезагрузиться, не уезжая далеко от Москвы.

Участники CX CAMP могут самостоятельно забронировать номера через [форму онлайн бронирования](#) на сайте отеля со скидкой 20%, используя промокод CXCAMP.

Обратите, пожалуйста, внимание, что специальные цены действуют при бронировании номеров в блоке "Артурс Village", поэтому рекомендуем Вам бронировать номера именно в блоке "Артурс Village", т.к. именно там будет проходить мероприятие.

В стоимость уже включено питание.

Забронировать номер можно:

- на сайте в режиме онлайн: <https://www.arthurs-hotels.ru/nomera/>
- также можно направить заявку напрямую нашему куратору от Отеля Светлане Ивановой (s.ivanova@arthurshotels.ru; +7499 430-83-49; +7 (915) 130-41-98)

При бронировании используйте промокод CXCAMP

АДРЕС ОТЕЛЯ



Артурс Village & Spa Отель:
141052, Россия, Московская область, городской округ Мытищи, д. Ларёво, улица Хвойная, стр. 26 (20 км от МКАД по Дмитровскому шоссе)

КАК ДОБРАТЬСЯ

Общественный транспорт: От Савеловского вокзала – электричка до ст. Катуар, в направлении Дубна, Савелово, Дмитров, Икша (кроме экспресса -Дубна и электрички до станции Лобня). Время в пути около 40 минут. Далее от станции Катуар добраться можно на такси до нашего отеля за 200 руб. Номер телефона такси 8 (926) 754 08 03 или 8 (495) 226 35 15 - Эконом-такси.

На автомобиле: Свернув со МКАД в направлении Дмитровского шоссе, следуйте 22 км до указателя д. Ларево (ориентир справа сине-зеленая стела «Артурс СПА Отель»). Продолжайте движение прямо 300 м до поворота направо, далее 1 км - до въезда в отель

КОНТАКТЫ

Свяжитесь с нами удобным для Вас способом:

по электронной почте: camp@cx-forum.ru

по телефону Горячей Линии: +7 (499) 429 09 19