**Программа семинара**

**«Как пережить рецессию и победить в конкурентной борьбе? CRM/BPM-технологии на страже Вашего бизнеса»**

**Дата проведения:** 19 февраля 2014

**Время проведения:** с 10:30 до 15:00

**Место проведения:** Культурно-деловой центр ФЕСТА ХОЛЛ

**Адрес:** г. Н. Новгород, ул. Родионова, 165/13, 4 этаж ТЦ «ГАНЗА», отдельный вход через левое крыло (ост. «Медвежья долина»).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Время** | **Тема** | **Докладчик** |
| 10:30-11:00 | Регистрация слушателей. Приветственный кофе | \_ |
| 11:00-11:10 | Вступительное слово. Порядок работы семинара | **Клинюшина Оксана**,  Генеральный директор Нижегородского филиала «1С-Рарус» |
| 11:10-11:30 | Текущая ситуация в стране и бизнесе. Как пережить рецессию и победить в конкурентной борьбе? Три дороги для российского бизнеса. | **Клинюшина Оксана**,  Генеральный директор Нижегородского филиала «1С-Рарус»  **Кудинов Алексей**,  Директор по CRM-решениям «1С-Рарус», г. Москва |
| 11:30-11:45 | Опыт антикризисных действий на примере нескольких компаний. Пошаговая инструкция. | **Клинюшина Оксана**,  Генеральный директор Нижегородского филиала «1С-Рарус» |
| 11:45-12:00 | CRM «на пальцах». Что такое CRM/BPM и зачем это нужно Вашему бизнесу? | **Кудинов Алексей**,  Директор по CRM-решениям «1С-Рарус», г. Москва |
| 12:00-12:15 | Кофе-пауза. Вернисаж CRM/BPM-решений. |  |
| 12:15-13:15 | «CRM Стресс-тест». План действий для вашего бизнеса:  • Клиентская база  • Жалобы  • Поручения  • Активные продажи  • Вторичные продажи  • Кросс-продажи  • Эффективность продавца (KPI)  • Сервисное обслуживание  • База знаний  • Маркетинг  • Возврат долгов  • База знаний  • Мобильность  • Интеграция с электронной почтой  • Интеграция с телефонией, SMS, FAX  • Запись телефонных переговоров  • CallCenter-технология  • Телемаркетинг  • Информирование клиентов  • Безопасность бизнеса | **Кудинов Алексей**,  Директор по CRM-решениям «1С-Рарус», г. Москва |
| 13:15-13:30 | Кофе-пауза. Вернисаж CRM/BPM-решений. |  |
| 13:30-13:50 | Как победить «человеческий фактор» при внедрении CRM/BPM-технологий?! | **Кудинов Алексей**,  директор по CRM-решениям «1С-Рарус», г. Москва |
| 13:50-14:10 | Что компания получит от внедрения CRM/BPM-технологий? ROI внедрения. | **Кудинов Алексей**,  директор по CRM-решениям «1С-Рарус», г. Москва |
| 14:10-15:00 | Ответы на вопросы. |  |