



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

9.00 – 9.30	Приветственный кофе. Регистрация участников.
9.30 – 9.40	Открытие конференции. Пигаль Зоя, директор по персоналу ООО «Мастертелеком» (Минск, Беларусь)
9.40 – 10.10	Телемаркетинг умер. Да здравствует...? Величко Ирина, независимый консультант по контакт-центрам (Киев, Украина)
10.10 – 10.40	Тема уточняется Катажына Глуба, заместитель регионального директора АО «Артерия» (Варшава, Польша)
10.40 – 11.10	Телемаркетинг полного цикла. От формирования потребности до счастливого клиента. Никита Козырев, начальник управления Контакт-центра ЗАО «МТБанк» (Минск, Беларусь)
11.10 – 11.40	Кофе-пауза
11.40 – 12.10	Результаты и выводы первого бенчмаркингowego исследования контакт-центров Беларуси 2017-го года. Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия)
12.10 – 12.40	Как преобразовать контакт-центр из источника расходов в источник доходов. Кристина Дерица, директор контакт-центра Латтелеком (Рига, Латвия)
12.40 – 13.10	Новые возможности продаж после внедрения голосовой биометрии в контакт-центре. Елена Малютина, руководитель контакт-центра ОАО «Приорбанк» (Минск, Беларусь)
13.10 – 14.00	Обед
14.00 – 14.30	Контакт-центр «Лодэ»: от информирования клиентов к продажам медицинских услуг. Татьяна Русак, бизнес-аналитик, Марина Тукина, руководитель контакт-центра, медицинский центр «Лодэ» (Минск, Беларусь)
14.30 – 15.30	Мастер-класс. Построение системы управления продажами в контакт-центре. Галина Хаустова, бизнес-тренер, ведущий консультант Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия)
15.30 – 16.00	Кофе-пауза
16.00 – 16.30	Повторные продажи через качественное обслуживание. Наталья Корнюшина, коммерческий директор Майтиколл Рус (Москва, Россия)
16.30 – 17.00	Масштабирование проекта исходящего телемаркетинга с сохранением эффективности. Богдан Шамбра, руководитель проектов по оптимизации и развитию производства, Оксана Писаржевская, руководитель проектов, аутсорсинговый контакт-центр BEEPER (Киев, Украина)
17.00 – 17.30	Эффективный оператор на дому, или Как оформить заказ за 19 секунд. Мария Ковшикова, директор контакт-центра DoDo Pizza (Сыктывкар, Республика Коми)
17.30 -18.10	Торжественная часть, фуршет, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей