**Вторая Всероссийская конференция «WOW CONFERENCE 2019. Как получить WOW эффект от WOW сервиса?» прошла 29-30 ноября 2018 года в AZIMUT Hotel Smolenskaya. Организатором конференции выступила компания Quorum.**

Партнерами WOW Conference выступили компании ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ и Skyeng.

Более 60 специалистов по клиентскому сервису смогли пообщаться между собой, задать вопросы экспертам и получить ответы на волнующие их вопросы. На конференции была возможность услышать, как решаются задачи по клиентскому сервису в таких компаниях как Аэрофлот, Леруа Мерлен, Тинькофф Банк, Сбербанк, World Class, Почта России, Мегафон.

Одним из лучших кейсов стал кейс Алексея Шуравина руководителя отдела электронных коммуникаций Тинькофф Банк о том, как создать WOW эффект для избалованного клиента?

Алексей рассказал о том, что персональный подход к вопросам каждого клиента, предоставление клиентам свободы действий и приятные бонусы в виде подарков и специальных предложений – это составляющие качественного клиентского сервиса компании.

Еще одним ярким выступлением стал доклад Романа Ларушкина, коммерческого директора Central Properties, о мотивации персонала. Роман подчеркнул, что в успешной компании должны работать шейперы – люди, которые знают, как достичь цели, ориентированы на результат и обладают системным мышлением. Эксперт отметил, что важным шагом для создания такой команды будет правильно выбранная система мотивации, в создании которой будут участвовать сами сотрудники.

Участники также отметили выступление Кристины Барыш из Почты России с докладом «WOW сервис на основе BIG Data. Практика построения» и кейс «Омниканальность в клиентском сервисе, портрет клиента, работа с аналитикой» Натальи Лукьянченко из Леруа Мерлен.

Вопросам диджитализации клиентского сервиса и введения клиентоориентированности в корпоративную культуру на конференции было уделено основное внимание.

Подводя итоги конференции, стоит отметить, что, если компания желает достичь высокого уровня своих показателей – необходимо вкладываться в клиентский сервис: внедрять клиентоориентированность в корпоративную культуру, а также уделять внимание современным технологиям в этой области.

Сайт организатора: <http://www.quorum.guru>