



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ:



СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ: «СЕРВИС – КАК ИСТОЧНИК ПРИБЫЛИ И УВЕЛИЧЕНИЯ ДОХОДА НА АЗС»



**24 марта
2017 года**

**Москва, БЦ "Omega Plaza",
ул. Ленинская Слобода,
19 стр. 6, конференц-зал "АйТи"**

Партнеры
мероприятия:



Какой бы великолепной не была локация вашей АЗС, какой бы красивый и яркий внешний вид она не имела, огрехи организации сервисов и обслуживания клиентов могут свести на нет все эти преимущества. Современная конкуренция жестока и цинична. Она не прощает пассивности и опоры на вчерашние результаты. Мир изменчив и динамичен.

- Как поднять уровень доходов не увеличивая затраты?
- Как получать сегодня больше прибыли, чем вчера и как создать потенциал зарабатывать завтра еще больше и быть конкурентоспособным?
Эти вопросы сегодня должны быть главными для людей стоящих на капитанском мостике.
- Как организовать достойные конкурентные сервисы и наладить великолепное обслуживание клиентов и получить рост прибыли на 30% уже завтра?
- Какие технологии в управлении и принятии решений использовать?
- Какое оборудование и материалы, какие подходы в мотивации сотрудниками применять, чтобы быть успешным и обеспечить непрерывный рост доходов?

На эти и другие вопросы ответят спикеры нашего семинара. Наше преимущество в том, что все методики и кейсы взяты из реальной практики сегодняшнего дня. Спикеры семинара являются действующими руководителями работающих сервисных компаний и будут говорить о том, что они делают сегодня и актуальность этой информации бесспорна.

СПИКЕРЫ:



СЕРГЕЙ БАЛЬСИН – управленец, один из совладельцев группы компаний «АгроМир», генеральный директор «Комплекс-Ойл» (сеть автозаправочных комплексов «General Fueller»), бизнес-тренер, специалист в области клиентского обслуживания, автор уникальных семинаров и тренингов по построению лучшего сервиса в компании.

Является автором уникальных тренингов:
«Клиентский Сервис – технология или ценность?»
«Гостеприимный Сервис – пять простых шагов»
«Франчайзинг – от идеи до прибыли»
«Конкуренция ценностей в условиях изменений»
«Торговый зал как место создания счастливых клиентов»



АЛЕКСАНДР КУЗЬМИН – генеральный директор РусХОЛТС/Retail&HoReCa, эксперт, специализирующийся на преобразованиях нетопливных бизнесов крупных российских заправочных сетей методами реализации проектов "под ключ" – от разработки концепций до внедрения IT-решений и организации эффективных потоков реальных товаров и услуг.

Проекты последних лет:

- **Создание процессинговой компании нетопливных бизнесов федеральной сети АЗС.**
- **Реорганизация бизнеса по продажам кофе в отдельном сбытовом подразделении федеральной сети АЗС.**
- **Реформирование категории "Кафе" федеральной сети АЗС.**
- **Реализация IT-решения "Автозаказ" для АЗС.**
- **Проект создания центра компетенций "Образцовая АЗС".**
- **Создание единого центра удаленного мониторинга кофемашин и технологического оборудования АЗС.**
- **Создание единой федеральной матрицы товаров магазинов и кафе, основанной на товарах private label.**
- **Выпуск линейки автохимии российского производства.**
- **Создание РусХОЛТС. "Быть честным – выгодно!"**

ПРОГРАММА:

9.00 — 9.30 Регистрация и приветственный кофе-брейк.

9.30 — 9.40 Вступительное слово организатора.

9.40 — 10.00 «Основные тренды на розничном рынке моторных топлив в РФ»

Саитов Радик, Коммерческий директор ООО «КК ОМТ-Консалт»

10.00 — 10.15 «Повышение эффективности продаж и обслуживания клиентов за счет правильной автоматизации»

Федин Александр, Генеральный директор «АйТи. Смарт системы»

10-15 — 12.00

- Что такое качество (обслуживания, товаров, топлива)? Миф о качестве топлива и товаров. Как клиенты оценивают качество и как это померить. Что формирует у потребителя готовность совершать повторные покупки и рекомендовать ваш бизнес другим? NPS и качество – связь важнейших показателей конкурентной борьбы
Бальсин Сергей, Генеральный директор ООО «Комплекс-Ойл».
- Целевые группы клиентов. Важность выбора и фокусировки. Примеры фокусировки на ЦКГ.
Бальсин Сергей, Генеральный директор ООО «Комплекс-Ойл»
- Сервисы на АЗС. Типы нетопливных сервисов для сетей АЗС:
Кафе, магазин, мойка. Важные детали организации и эксплуатации:
 - как правильно организовать кофестейшен, выбрать кофемашину и купить «правильный кофе».
 - какое молоко использовать и какие сопутствующие товары необходимы.
 - что обязательно должно быть в магазине и как повысить его доход.И другие полезные «фишки» для организации сервисов на АЗС.
Кузьмин Александр, Генеральный директор ООО «РусХОЛТС»

12.00 — 12.30 Кофе-брейк

12.30 — 14.00

- Показатели эффективности нетопливных сервисов. Конкретные подробные примеры и советы. Информационная и технологическая организация сервисов.
Кузьмин Александр, Генеральный директор ООО «РусХОЛТС»
- Модели обслуживания клиентов в компании. Выгоды Гостеприимного Сервиса.
- Принципы и стандарты обслуживания. Польза и вред. Нужно ли создавать стандарты или достаточно принципов?
Где баланс достаточности регламентов для сотрудников?
- Менеджмент Гостеприимства. С чего начать? Формула изменений.
Пять сфер внимания на каждый день для поднятия прибыли. Примеры и практические советы.

14.00 — 14.45 Деловой обед

14.45 — 15.00 «Современный вид АЗС: Необходимость или роскошь?»

Цуканов Роман, Региональный представитель ООО «Алюмтек»

15.00 — 16.30

- Сервис и сотрудники. Как подбирать, обучать, контролировать.
Кто может работать в обслуживании? Качество работы сотрудника.
Миф о «местном менталитете». Мотивация на Сервис и качественный труд.
Как сотрудники могут самостоятельно повышать прибыль компании. Вовлеченность.
- Этапы личного развития сотрудников любого уровня.

16.30 — 16.45 Кофе-брейк

ПРОГРАММА:

16.45 — 17.45

- Лозунг «Клиент всегда прав», - сколько это стоит бизнесу и почему он вреден. Что делать если клиент не прав?
- Принципы функционирования Сервисной среды. «Дьявол в деталях» - Источники идей.

17.45 — 18.15 БОНУС!!! Практики великолепного обслуживания и коммерческие кейсы.
Конкретные приемы, которые можно внедрить уже завтра и получить незамедлительный результат.

18-15 — 19.00

Вопросы и ответы. Открытый диалог со спикерами. Торжественное окончание семинара. Вручение сертификатов.

**ВСЕХ ЖЕЛАЮЩИХ УЧАСТНИКОВ СЕМИНАРА ПРИГЛАШАЕМ
НА ЭКСКУРСИЮ В ГОРОД ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ НА 2 АЗС «GF»
(25 МАРТА В 10.00 ВЫЕЗД).
ТРАНСФЕР ТУДА И ОБРАТНО НА КОМФОРТАБЕЛЬНОМ АВТО
С УГОЩЕНИЯМИ.**

Убедительная просьба при участии на семинаре заранее при желании записываться на экскурсию на АЗС.

**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ НА СЕМИНАР! МЫ ЖДЕМ ВАС!
ПРИСОЕДИНЯЙСЯ И РАЗВИВАЙСЯ!**

**По вопросам участия: Милена 8(915)224-55-55,
milena_a@mail.ru, сайт: smg-sd.ru**