

**26-28 МАЯ
2021г.****ДАГЕСТАН****ПАРТНЕРЫ И
СПИКЕРЫ:****Europetrol, Nova Oil, Jacques, Anextour,
Megainsight, FRANKE, BENZUBER, GF****ФОРУМ: «КАК ПОВЫСИТЬ ДОХОДНОСТЬ НА АЗС В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ.
МЕТОДИКИ, ОПЫТ И ТRENДЫ»****26 МАЯ**

- 13:00-14:00 – Заселение в бизнес-отель JACQUES, г.Махачкала;
14:30 – Сбор и выезд из отеля;
15:00-16:00 – Приветственный обед на побережье Каспийского моря в ресторане «Алые паруса»;
16:00-17:30 – Обзорная экскурсия по Махачкале;
17:30-18:00 – Посещение АЗС Europetrol;
18:15-19:00 – Посещение АЗС Nova Oil;
19:15-19:45 – Смотровая площадка на красоты города с высоты;
20:00 – Ужин-знакомство в теплой атмосфере ресторана «Жак».

**27 МАЯ**

- 8:30-9:30 – Завтрак;
10:00 – Выезд из отеля, Махачкала-Дербент;
12:00-13:00 – Обед в необычном ресторане с дегустацией национальных блюд;
13:00-14:00 – Экскурсия в Крепость Нарын-кала;
14:00-18:30 – Экскурсионная программа по Дербенту (выход к морю, Домик Петра, Сувенирный дом Кубачи, Армянская церковь, Центральная Джума-Мечеть, прогулка и фотосессия по Старому городу);
19:00 – Праздничный ужин с увлекательной программой в ресторане Крепость с панорамным видом на старый город;
22:00 – Выезд в Махачкалу.



28 МАЯ

Форум (Конференц-зал отеля JACQUES – 3 этаж)

Цель мероприятия: Объединение опыта владельцев и менеджмента автозаправочного бизнеса. Поиск и презентация новых инструментов для текущих проблем рынка розничных продаж автомобильного топлива и сопутствующих товаров.

Разбор и опыт внедрения новых приемов и методов взаимодействия с клиентами и организации работы с сотрудниками.

1. БЛОК «КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС»

Основная сложность бизнеса независимых АЗС – это высокий уровень недоверия со стороны автомобилистов. Причин этому много, в том числе это заслуга и самих участников рынка. Завоевание доверия, поддержание его достигается прежде всего действиями сотрудников. Один сотрудник способен свести на нет все инвестиции в оформление АЗС и весь внешний образ. Когда клиент общается с сотрудниками, то они для него есть компания которой он платит деньги. Управление качеством обслуживания, а посредством него и повышение доходов от действий сотрудников и есть одна из задач менеджмента, которую мы рассмотрим по важным деталям:

- Основы и принципы построения доходного Клиентского сервиса на АЗС;
- Создание управляемой сервисной среды, прозрачность и обратная связь
- Организация потока доходов от Клиентского сервиса.

2. БЛОК «АКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ НА АЗС»

Реалии экономики давят на увеличение фонда оплаты труда. Если экономить на фонде оплаты труда, то мы рискуем получить низкое качество сотрудников, которые будут демотивированы и своей равнодушной работой будут только ухудшать ситуацию. Увеличение зарплат, к сожалению, напрямую не ведет к улучшению обслуживания и продаж. Единственный выход – это организовать доходы руками самого сотрудника контактирующего с клиентом, т.е. заставить его продавать и зарабатывать. Активные продажи на АЗС – это целый комплекс организационных мероприятий, не сложный по своей сути, но очень требовательный к деталям. В данном блоке мы и рассмотрим эти важные детали и то, как построить весь процесс организации активных продаж:

- Подбор сотрудников для активных продаж, кто будет продавать, а кто нет.
- Мотивация, как вовлечь, как платить.
- Поощрение сотрудников через онлайн сервисы
- Какой товар должны продавать сотрудники.

Если вы не намерены заниматься организацией дополнительных доходов и организовывать операторов, то разумней тогда рассмотреть стратегию снижения издержек, ведь оператор просто нажимающий на кнопки в компьютере, сегодня непозволительная роскошь. Здесь возможно рассмотреть организацию безоператорной АЗС. Какие нюансы в организации и эксплуатации автоматических АЗС мы и рассмотрим в этом блоке.

3. БЛОК «КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС ЧЕРЕЗ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ».

Современный маркетинг - это коммуникация компании с каждым клиентом индивидуально. Мир упорно движется в сторону персонализации. Индивидуальные предложения, индивидуальные скидки, индивидуальные средства защиты, индивидуальные условия и прочее... Пандемия только ускорила этот процесс, - мы стали более серьезно относиться к своей индивидуальности и уникальности. Как компаниям начать действовать в этих условиях новых потребностей клиентов рассмотрим в разрезе следующих важных вопросов:

- Как создать эмоциональную привязанность к бренду современными методами взаимодействия с клиентами?
- Как построить индивидуальное ценообразование с помощью цифровых технологий с «человеческим» бюджетом?
- Как обеспечить возвратность и удержание клиентов повышая их уровень и частоту покупок?

В данном блоке вы увидите реальные кейсы по индивидуальному предложению и сможете задать вопросы экспертом.

Цифровые технологии нацелены не только на клиентов, но и с успехом могут применяться во взаимодействии с сотрудниками. Один из примеров - онлайн чаевые, которыми клиенты могут поощрять сотрудников, тем самым помогая владельцу мотивировать персонал на качественное обслуживание и способствовать клиентоориентированности сотрудников. Прямой мастер класс по запуску онлайн-чаевых.

**КОЛИЧЕСТВО МЕСТ НА УЧАСТИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ОГРАНИЧЕНО - ДО 45 ЧЕЛОВЕК.
РЕГИСТРАЦИЯ СТРОГО ДО 30 АПРЕЛЯ 2021г.**

В ДЕЛОВУЮ ПОЕЗДКУ ВХОДИТ:

- Проживание с 26 по 28 мая 2021г. в комфортабельном номере отеля «JACQUES»;
- Ужин-знакомство 26 мая в Махачкале и праздничный ужин в Дербенте 27 мая с увлекательной программой;
- Обзорная экскурсия по Махачкале;
- Экскурсионная программа Дербент;
- Завтраки, обеды и кофе-брейки;
- Участие в Форуме;
- Конференц-пакет, раздаточные и презентационные материалы;
- Трансфер на объекты;
- Фото-отчет;
- Сертификат об участии;
- Важные и нужные знакомства.

**СОВМЕСТИТЕ ПОЛЕЗНОЕ С ПРИЯТНЫМ! НЕ ПРОПУСТИТЕ!
ПРИСОЕДИНЯЙСЯ И РАЗВИВАЙСЯ! МЫ ЖДЕМ ВАС!**

**ПО ВОПРОСАМ УЧАСТИЯ: МИЛЕНА +7(915-224-55-55)
milena_a@mail.ru САЙТ: smg-sd.ru smg-azs.ru**