**ПРОЕКТ**

Программа

**Дата и время проведения:** 18 ноября 2015 года с 10-00

**Участники :**  субъекты малого и среднего предпринимательства г.Березники, г.Соликамск, Усольского муниципального района, представители органов власти

**Место проведения:**  ДК им.Ленина, г.Березники, пр. Ленина, 50

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Мероприятие |  | Спикер |
| **10.00-11.00**  | **Регистрация участников ,** **Презентации проектов** **«Пермская франшиза»****Ликбез «Франчайзинг: от А до Я»** | Тезисы: * Что такое франчайзинг?
* Виды франчайзинга
* Отличие франчайзинга от других форм партнерства в бизнесе
 | **Юлия Богушевская**, *генеральный директор ООО «Франчайзинг-Интеллект», представитель Российской ассоциации франчайзинга в Кировской области и Пермском крае* |
| **11.00-13.00**  | **Открытие конференции** Сессия : **«Горькая правда или сладкая ложь»**  | Тезисы: * О чем молчат франчайзеры?
* Почему закрываются франчайзи?
* Особенности взаимоотношений франчайзера и франчайзи.
 | **Андрей Разуваев,** *эксперт по франчайзингу, инвестор , руководитель Уральского отделения Российской ассоциации франчайзинга, организатор форума-выставки «Франчайзинг.Регионы» в регионах Российской Федерации* и **Юлия Богушевская** |
| **11.00-13.00**  | Семинар  **«Как конкурировать с торговыми сетями. 6 простых правил»** | Семинар будет интересен как владельцам магазинов шаговой доступности, так и тем, кто еще не успел ощутить на себе «железный кулак» конкуренции с «сетями». | **Андрей Сажнев** , *специалист в области стратегического развития бизнеса с 10-летним опытом работы, руководитель сетью магазинов формата « У дома» (г. Тольятти).*  |
| **13.00-14.00**  | **Встреча с Уполномоченным по защите прав предпринимателей в Пермском крае В.А. Беловым.**  |  | **Вячеслав Белов**, *Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Пермском крае* |
| **13.00-14.00**  | Кофе-брейк  |  |  |
| **14.00-17.00** | Семинар **«Сервис в компании – методики повышения эффективности и конкурентоспособности бизнеса»**  | Для того, чтобы ваш бизнес не просто существовал, а развивался и приносил доход, необходимо пересмотреть свое отношение к процессу общения с клиентами и учесть изменения в модели выбора компании и принятия решения о покупке. Семинар для руководителей компаний, маркетологов, HR-менеджеров, специалистов коммерческих служб и сервисных подразделений – для тех, кому по долгу службы приходится общаться с недовольными клиентами и улаживать претензии покупателей. * Сервис – для чего он нужен, из каких компонентов состоит? Можно ли вообще обойтись без программ лояльности?
* Тенденции покупательского поведения. Новые реалии бизнеса: потребности клиентов – представителей поколения «Y»
* Почему количество обращений в Роспотребназдор растет с каждым годом? Основные причины обращений и жалоб
* Показатели эффективности сервисных программ. Сколько денег мы можем потратить на клиентский сервис?
* Ошибки компаний при организации клиентского сервиса. Примеры из российской практики
* Правила разработки программ лояльности и клиентского сервиса
* Персонал – основной фактор сервиса, требования к компетенциям сотрудников
* Клиентоориентированный сотрудник – как найти и помочь избежать эмоционального выгорания? Приемы мотивации и материального стимулирования персонала
 | **Анна Бочарова**, *бизнес-тренер, консультант по организационному развитию, автор бестселлера «Розничный магазин. С чего начать и преуспеть», эксперт в деловом издании «Коммерческий директор» (г. Санкт-Петербург).*  |