

# НОВЫЕ ВЫЗОВЫ – НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

**26 АПРЕЛЯ**

RETAIL DAY +

ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ  
**RETAIL AWARDS 2015**  
«ВЫБОР ПОТРЕБИТЕЛЯ»

**27 АПРЕЛЯ**

ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ  
**OMNI CHANNEL UKRAINE**  
«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ  
РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС»



**2**

дня



**3**

тематических  
Ideas Lab



**6**

тематических  
блоков



**40**

докладчиков  
и экспертов



**300**

участников



**1000**

минут нетворкинга  
и ценной информации

ОРГАНИЗАТОРЫ

ПРИНИМАЕТ

ПАРТНЕР  
ПО АВТОМАТИЗАЦИИ

СТРОИТЕЛЬНЫЙ  
ПАРТНЕР

МАРКЕТИНГОВЫЙ  
ПАРТНЕР

ИМИДЖЕВЫЙ ПАРТНЕР

ПАРТНЕРЫ ВЫСТАВКИ



## В рамках Retail Day:

- Как обеспечить стабильность и доходность розничному бизнесу в текущих условиях
- Какие стратегии используют ведущие ритейлеры для диверсификации рисков
- Как арендаторам и арендодателям объединить усилия для повышения эффективности работы бизнеса
- Как завоевать и удержать лояльность клиентов? Как правильно выстроить работу с персоналом торговых точек в новых условиях

## ПРОГРАММА

09.00 – 09.45 РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ, УТРЕННИЙ КОФЕ

09.45 – 10.00 ЭКСПРЕСС–ЗНАКОМСТВО УЧАСТНИКОВ ФОРУМА

10.00 – 11.30 АНАЛИТИКА И СТРАТЕГИИ

- Стабильность и доходность розничного бизнеса. К чему готовиться ритейлерам в 2016 году?
- Работа над ошибками. Анализ взлетов и падений на рынке розничной торговли Украины в 2014-2015 гг.
- Мировой опыт. Управление розничным бизнесом в условиях стагнации. Лучшие кейсы ведущих розничных компаний

11.30 – 12.00 ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

12.00 – 14.00 СЕКЦИЯ 2 «МИНИМИЗАЦИЯ РИСКОВ И ПОВЫШЕНИЕ ДОХОДНОСТИ»

- Опыт выхода украинских розничных брендов на новые рынки
- Изменение формата розничной сети. Анализ эффективности
- Эффективная ассортиментная и ценовая политика в текущих рыночных условиях

14.00 – 15.00 ОБЕД, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

15.00 – 16.00 ПРОДОЛЖЕНИЕ СЕКЦИИ 2 «МИНИМИЗАЦИЯ РИСКОВ И ПОВЫШЕНИЕ ДОХОДНОСТИ»

- IT-технологии, которые показывают результат. Мнение ритейлера.
- Лучшие стратегии завоевания лояльности покупателя на кризисном рынке

16.00 – 18.00 IDEAS LABS

<p>IDEAS LAB «Объединение усилий арендаторов и арендодателей с целью повышения доходности бизнеса»</p>	<p>IDEAS LAB «Как завоевать и удержать лояльность клиентов?»</p>	<p>IDEAS LAB «Как правильно выстроить работу с персоналом торговых точек в новых условиях»</p>
<p>Вопросы к обсуждению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как повысить уровень доверия между арендаторами и арендодателями?</li> <li>• Готовы ли арендаторы и арендодатели к повышению уровня взаимодействия и в разрезе каких бизнес-процессов?</li> <li>• Как арендаторы оценивают эффективность маркетинговых мероприятий, проводимых торговым центром? Какие маркетинговые мероприятия оправдывают себя в условиях, когда потребитель массово экономит.</li> <li>• Как повысить качество коммуникации между арендаторами и арендодателями в разрезе маркетинговых инициатив?</li> <li>• Опыт построения эффективной системы обратной связи между арендаторами и арендодателями</li> <li>• В каком дополнительном сервисе со стороны ТЦ нуждается арендатор?</li> </ul>	<p>Вопросы к обсуждению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как лучше понимать потребителя и его потребности? Какие инструменты для этого использовать?</li> <li>• Способы обнаружения проблемных вопросов в клиентском сервисе</li> <li>• Особенности управления взаимоотношениями с клиентами в текущее время</li> <li>• Что покупатель ожидает от обслуживания сейчас? Одинаково ли качество в понимании клиентов и сотрудников?</li> <li>• Возможна ли лояльность в кризис?</li> <li>• Понимание эмоций и поведения ваших клиентов для повышения уровня лояльности</li> <li>• Особенности построения системы долгосрочных взаимоотношений компании с клиентом</li> <li>• Как оценить эффективность программ лояльности?</li> <li>• Особенности построения Customer Journey Map</li> </ul>	<p>Вопросы к обсуждению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как удерживать лучших продавцов?</li> <li>• Какие системы мотивации продавцов работают сейчас?</li> <li>• Методы поддержания боевого духа среднего управленческого звена</li> <li>• Особенности работы персонала магазина с кризисным покупателем</li> </ul>



18.00 – 20.30 ТОРЖЕСТВЕННАЯ ЦЕРЕМОНИЯ НАГРАЖДЕНИЯ RETAIL AWARDS 2015

## Краткая программа Церемонии:

18.00 – 18.30	Встреча гостей, фото, welcome drink
18.30 – 20.00	Официальная часть: оглашение победителей Премии, фуршет
20.00 – 20.30	Музыка, общение, фото



**Retail Awards «Выбор потребителя»** была основана в 2011 году, и успешно проводится уже на протяжении четырех лет, становясь все более масштабной, популярной и общепризнанной!

**Retail Awards** – это стимулирование розничных сетей к улучшению уровня обслуживания и качества услуг, повышение конкурентоспособности на национальной и мировой арене и, конечно же, завоевание главного трофея – признание и лояльность потребителя!

Основная цель Премии – определить лидера года среди ведущих торговых сетей, торговых и торгово-развлекательных центров Украины, кинотеатров и ресторанов быстрого питания, благодаря независимому опросу потребителей, проводимого мировым лидером в области маркетинговых исследований компанией TNS, с учетом важных для потребителей критериев (ценовая политика, ассортимент / набор арендаторов, расположение, удобство, узнаваемость бренда, сервис, программы лояльности и т.д.).

В этом году в 7 категориях Премии представлены 56 номинаций. На Церемонии будет присутствовать более 200 представителей розничных компаний.

Подробнее о Премии на официальном сайте: [www.retailawards.com.ua](http://www.retailawards.com.ua)

ДЕНЬ 2 · 27 АПРЕЛЯ

# ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ OMNI CHANNEL UKRAINE «КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС»



**Omni Channel Ukraine** – практическая конференция в рамках Retail Industry Forum, посвященная вопросам повышения качества обслуживания клиентов в компаниях имеющих несколько каналов продаж (online, offline).

**Omni Channel** – интегрированный подход в предоставлении одинаково качественного сервиса клиенту во всех доступных каналах продаж и коммуникации с ним.

Посетив конференцию вы узнаете:

- Где мы теряем покупателей и почему
- Какие инновационные решения коммуникаций с потребителем используют ведущие украинские и мировые ритейлеры, какие из них стоит взять на вооружение вашей компании
- Как создать профессиональную технологическую карту позволяющую разблокировать Omni Channel потенциал вашей компании
- Как реализовывать стратегию Omni Channel в условиях ограниченного бюджета
- Какие методики внедрения Omni Channel используют ведущие розничные компании



## ПРОГРАММА

09.00 – 09.45 РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКОВ, УТРЕННИЙ КОФЕ

09.45 – 10.00 ЭКСПРЕСС-ЗНАКОМСТВО УЧАСТНИКОВ КОНФЕРЕНЦИИ

10.00 – 11.30 БЛОК 1. АНАЛИТИКА И КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

- Глобальные тенденции, которые влияют и будут влиять на будущее розничной торговли в Украине и в мире
- Потребительские тренды, которые формируют опыт Omni Channel в 2016 году
- Покупатели будущего: каким сегодня молодежь видит покупательский опыт в будущем. Что нужно знать о покупателе для построения эффективных клиент ориентированных бизнес-процессов компании?
- Какие метрики сейчас играют самую важную роль при определении эффективности работы розничной сети?

11.30 – 12.00 ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

12.00 – 14.00 БЛОК 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕНДЫ И ИННОВАЦИИ ПОЗВОЛЯЮЩИЕ СОЗДАВАТЬ «БЕСШОВНОЕ» OMNI CHANNEL ПРОСТРАНСТВО

- Обзор технологий применяемых украинскими розничными сетями при работе с покупателями в онлайн и торговых точках. Какие технологии стали сегодня обязательными в использовании? Какие инновации обеспечат вам конкурентное превосходство завтра?
- Перспективные технологии лояльности: каковы новые принципы поддержания отношений с покупателем?
- Системы лояльности на базе клиентских карт и других ID покупателя: передовые решения
- Data Mining как на практике работают системы сбора данных о покупателе?

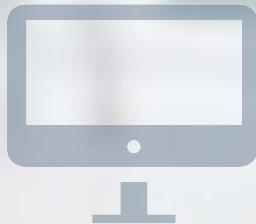
- Лучшие решения для BigData
- Mobile Commerce. Путь к большим деньгам через маленький девайс
- Какие возможности может и должен извлечь ритейл из мобильной революции
- Новые решения и экономически выгодные способы доставки и возврата заказов

14.00 – 15.00 ОБЕДЕННЫЙ ПЕРЕРЫВ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

15.00 – 17.00 БЛОК 3. ОПЫТ ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА С ПОМОЩЬЮ СТРАТЕГИИ OMNI CHANNEL

- Omni-channel: как сделать первый шаг? Опыт создания технологической дорожной карты, позволяющей разблокировать Omni Channel потенциал вашей компании
- Какие основные преграды стоят на пути реализации стратегии Omni Channel
- Какие ведущие украинские ритейлеры стремятся к реализации стратегии Omni Channel. Какие инновационные решения в коммуникации с потребителем используют.
- Как донести идею Omni Channel внутри компании, чтобы вся команда работала на общий результат и клиент, действительно, получал продукт /сервис одинакового качества в любом из каналов.
- Особенности создания омни-ориентированной организационной культуры в компании. Опыт преодоления внутренних конфликтов между каналами продаж
- Как успешно внедрить единую программу лояльности во всех каналах продаж
- Стратегическая роль создания единого контакт-центра для обеспечения целостного восприятия бренда
- Единая логистика во всех каналах продаж
- Реализация стратегии Omni Marketing для всех каналов продаж

17.00 ВРУЧЕНИЕ УНИКАЛЬНЫХ СЕРТИФИКАТОВ ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ УЧАСТИЕ В КОНФЕРЕНЦИИ OMNI CHANNEL UKRAINE, ФОТО





# УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ В RETAIL INDUSTRY FORUM



**ДЛЯ РИТЕЙЛЕРОВ И ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ – 4000 грн. для 1-го чел.**

**ДЛЯ КОМПАНИЙ ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ – 6000 грн. для 1-го чел.**

## **В СТОИМОСТЬ БИЛЕТА ДЛЯ 1-ГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ВХОДИТ:**

- Участие в двух днях форума (26 апреля – Retail Day; 27 апреля – практическая конференция Omni Channel Ukraine)
- 2 обеда, 4 кофе-паузы
- Презентационные материалы 2 дней форума
- Фотоотчет и видео отчет двух дней мероприятия

## **УЧАСТИЕ В ЦЕРЕМОНИИ НАГРАЖДЕНИЯ ПРЕМИИ RETAIL AWARDS (26 АПРЕЛЯ)**

**ДЛЯ РИТЕЙЛЕРОВ И ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ НЕ ЯВЛЯЮЩИХСЯ НОМИНАНТАМИ ПРЕМИИ – 1600 грн. для 1-го чел.**

## **КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

### **ПО ВОПРОСАМ УЧАСТИЯ РИТЕЙЛЕРОВ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ:**

**Валерия ШАМАНСКАЯ**

e-mail: [v.shamanskaya@meetingpointgroup.com](mailto:v.shamanskaya@meetingpointgroup.com)

тел.: + 38 044 232 98 40

### **ПО ВОПРОСАМ УЧАСТИЯ КОМПАНИЙ ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГИ И РЕШЕНИЯ:**

**Екатерина БАЛАХНИНА**

e-mail: [e.balakhnina@meetingpointgroup.com](mailto:e.balakhnina@meetingpointgroup.com)

тел.: + 38 044 232 98 40

### **ПО ВОПРОСАМ ПРОГРАММЫ:**

**Артем ШЛАПАК**

e-mail: [info@mallsclub.com](mailto:info@mallsclub.com)

тел.: + 38 044 223 73 08

Главное событие украинского ритейла Retail Industry Forum – крупнейший отраслевой форум с 9-ти летней историей. Здесь встречается весь розничный бизнес Украины: крупный и средний ритейл, поставщики и дистрибьюторы, вендоры и компании предоставляющие услуги и решения для бизнеса, представители власти и ведущие СМИ.



## НА ПРОТЯЖЕНИИ 9-ТИ ЛЕТ ФОРУМ ПОДДЕРЖИВАЛИ

