



Программа менеджмент-тура
«Системное управление бизнесом»

(с посещением компаний **Global Bilgi** и **DHL Express**)

12 апреля 2017 г

Время	Мероприятие
8:40	<i>Сбор участников (ст.м.Дворец Украина). Трансфер участников в компанию Global Bilgi</i>
9:30	Знакомство с Global Bilgi <i>Валерий Светлов, Генеральный директор</i>
9:50	Как совмещать эффективное управление операционными процессами с мягкой корпоративной культурой <i>Татьяна Слободянюк, Операционный и коммерческий директор</i>
10:30	Важность деталей. Построение системы планирование в контактном центре <i>Александр Очеретяный, Специалист по планированию</i>
11:00	<i>Кофе-пауза</i>
11:30	Важность ИТ технологий для эффективной работы контактного центра <i>Максим Литвинов, руководитель группы поддержки коммерческих проектов</i>
12:00	Контактный центр: особенности построения работы с персоналом <i>Сергей Гандзюк, Директор департамента персонала</i>
12:40	<i>Трансфер. Обед (ресторан Blinoff, ул. Луговая, 12). Трансфер в DHL Express (ул.Луговая, 9)</i>
14:00	Добро пожаловать в Самую Международную Компанию в Мире! Компания DHL: факты, цифры, достижения. Стратегия развития: сотрудники, клиенты, культура. <i>Вадим Сидорук, Генеральный директор</i>
14:15	From Good to Great! Как стать Работодателем № 1. HR-стратегия в DHL. Трансформация глобальных КПИ в индивидуальные. Принципы управления персоналом: всё дело в людях! Активное лидерство в действии. <i>Руслана Игнатьева, Начальник отдела по управлению персоналом</i>
15:00	Обслуживание клиентов – это отношение, а не название отдела! Клиент в центре внимания! Программы обучения в Департаменте по обслуживанию клиентов. <i>Наталья Волошина, Начальник департамента по обслуживанию клиентов</i>
15:30	<i>Кофе-пауза</i>
15:45	Everyone is a Salesman! Продавать должен каждый! Стратегия компании в продаже услуг. Наивысшее качество сервиса – лучшая реклама и источник лояльности клиентов. Мотивационные программы для сотрудников в продаже услуг. <i>Николай Ясенко, Начальник отдела продаж</i>
16:15	Have a Best Day Every Day! Лучший день в жизни! Ключевые факторы для достижения исключительного качества сервиса. Оптимизация и стандартизация операционных процессов. Профессиональное развитие и мотивация сотрудников. «Идеальный груз». <i>Анатолий Алексеенко, Начальник Операционного департамента</i>
17:00	Знакомство с основным операционным процессом компании DHL Express Посещение операционного зала DHL Express
18:00	<i>Завершение программы менеджмент-тура. Трансфер до ст. м. Дворец Украина</i>

Для получения информации о менеджмент-туре обращайтесь к менеджерам IVA MICE:

- Тел.: (044) 456-63-63; (067) 501-40-90; (050) 610-40-95; (073) 045-20-98
- E-mail: info@iva-mice.com