














- 9:00 регистрация участников, приветственный кофе-брейк
- 10:00  **С чего начинается Сервис. О влиянии сервиса на репутацию отеля**  
**Татьяна Корнеева**  
*операционный менеджер компании Big Tree (Москва)*
- 11:00  **Автоматизация продаж дополнительных услуг в отеле**  
**Алексей Суменков**  
*руководитель проекта Navigatoria (Санкт-Петербург)*
- 11:30  **Клиентоориентированный сервис: что это такое. Ожидания гостей**  
**Вадим Прасов**  
*управляющий партнёр УК «Альянс Отель Менеджмент» (Москва)*
- 12:30 кофе-брейк
- 13:00  **Нематериальная мотивация как инструмент лояльности и повышения качества сервиса**  
**Юлия Иванова**  
*бизнес-тренер, эксперт-практик по клиентскому сервису (Москва)*
- 14:00 перерыв на обед
- 15:00  **Дополнительные услуги. Мозаика сервиса – СПА, ресторан, room service, консьерж-служба**  
**Тамара Авдеева**  
*заместитель генерального директора Evolution Consulting*
- 16:15  **Тема уточняется**  
**Спикер уточняется**
- 16:45  **Дайте жалобную книгу: нестандартные ситуации, работа со сложным гостем**  
**Татьяна Аксюта**  
*управляющий Boutique Hotel Rodniki 5\* (Владимирская область)*
- 18:00 неформальная программа для всех участников



- 9:00 регистрация участников, приветственный кофе-брейк
- 10:00  **Высокий уровень сервиса — загрузка отеля на все 100**  
**Константин Харский**  
*независимый эксперт (Санкт-Петербург — Москва)*
- 11:15  **Эмоциональный маркетинг на службе Сервиса**  
**Елена Львова**  
*директор по продажам и маркетингу, Grand Hotel Emerald (Санкт-Петербург)*
- 12:30 кофе-брейк
- 12:45  **Wow-эффект в сервисе: как влюбить гостя в отель**  
**Алёна Енова**  
*отельер, руководитель Лиги малых отелей, хостелов, туристического жилья*
- 14:00 перерыв на обед
- 15:00  **Housekeeping как элемент сервиса. Организация работы горничных. Требования, стандарты, реалии**  
**Татьяна Кибирёва**  
*Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства*
- 16:15  **Как автоматизировать бизнес процессы отеля и понять их эффективность**  
**Глеб Михайлов**  
*основатель компании TeamJet (Москва)*
- 16:45  **Как работать со знаменитостями: уникальные идеи для персонифицированного сервиса**  
**Юнис Теймурханлы**  
*владелец и генеральный менеджер отеля «Гельвеция» (Санкт-Петербург)*

