



ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ **Коммерсантъ**

28 мая в отеле «Holiday Inn Lesnaya» прошла III Ежегодная Конференция «**Эффективные программы лояльности: как сделать клиента своим**».

Мероприятие традиционно пользуется особой популярностью среди участников - также и в этот раз, в зале собралось свыше 80 представителей предприятий среднего и крупного бизнеса, в частности таких как: Евросеть, ОБИ Франчайзинговый центр, Ренессанс Онлайн, Банк «СОЮЗ», Корпорация ИНКОМ, Аэрофлот, Росбанк.

Ведущий конференции - **Олег Ульяновский**, заместитель генерального директора по маркетингу компании «**МедиаМир**», во вступительном слове отметил, что лояльность, это, прежде всего отношения между людьми, а не скидки, бонусы и специальные программы.

Первая сессия конференции была посвящена особенностям развития коалиционных программ лояльности на российском рынке. **Клуб «Много.ру»** и партнер коалиции - **концерн «СОЮЗ»** рассказали о преимуществах и перспективах долгосрочного партнерства в рамках совместной программы лояльности.

Современный высококонкурентный рынок предъявляет серьезные требования к качеству обслуживания клиентов. Именно качество сервиса позволяет предприятиям не только удерживать своих клиентов, но и привлекать новых. Удобство дозвона, единый телефонный номер для всех регионов России, бесплатный звонок для клиента - все эти возможности позволяют компаниям быть всегда «на связи». Особенности этого сервиса был посвящен доклад **Алексея Цембера** - директора по продажам новых продуктов **ОАО «МТТ»**, компании, выступившей спонсором сессии «Программы лояльности: стандарты сервиса».

В третьей части мероприятия прозвучали доклады экспертов, занимающихся внедрением новых подходов и инструментов в программах лояльности.