

Время	Программа:	Спикеры:
17.30-18.00	Регистрация участников	-
18.00-18.10	Вступительное слово организаторов. Цели и концепция семинара.	-Татьяна Грибкова, Генеральный директор Консалтинговой компании S.M.A.R.T. - Анна Кособокова, Генеральный директор EPSI Russia
18.10-19.00	-Развитие подходов к оценке удовлетворенности клиентов: исторический аспект. Развитие бизнеса через развитие удовлетворенности и лояльности клиентов и заинтересованных сторон - Измерение удовлетворенности потребителей по европейской технологии EPSI-rating	-Ян Эклофф, профессор Стокгольмской школы экономики, Исполнительный директор EPSI Research, Директор Swedish Quality Index - Анна Кособокова, Генеральный директор EPSI Russia
19.00-19.10	-Ответы на вопросы	
19.10-20.00	-ISO 9001:2000. Фокус на клиента в требованиях стандарта. Измерение и мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон. Общие подходы	-В.И.Плескунин, Рук-ль Бюро международной сертификации «АСЕРТ Бюро», проф., д.т.н.
20.00-20.10	-Ответы на вопросы	
20.10-21.00	Кофе-брейк в фойе, дискуссия, вопросы участникам	