

ACADEMY
CORAL BUSINESS SCHOOL 2025:

«Клиентская база как золото: сегментация клиентов для увеличения продаж и wow-сервиса»

07.02.2026 – 14.02.2026

Отель XANADU CLUB MAKADI BAY, Хургада, Египет

ПРОГРАММА

1 день 07.02.2026 суббота	Прибытие, трансфер и размещение группы. Заселение в отель. Свободное время 18:30 – 19:30 – Встреча – знакомство с участниками 19:30 – 20:00 – Приветственный ужин
---------------------------------	--

КЛИЕНТ И СИСТЕМА РАБОТЫ С БАЗОЙ

2 день 08.02.2026 воскресенье	Завтрак в отеле 10:00 – 11:45 – «Очевидное- Невероятное» игра на знакомство, разминка 11:45 – 12:00 – Кофе-брейк 12:00 – 13:30 – Кто такой клиент и почему он возвращается - Почему клиент выбирает не тур, а менеджера - Что важно туристу: внимание, забота, понимание - Чем повторный клиент лучше нового Дискуссия 13:30 – 14:30 - Обед 14:30 – 16:00 – База клиента: что и зачем фиксировать - Какие данные о туристе реально важны: семья, стиль отдыха, привычки, бюджет - Как записывать и хранить информацию удобно Практика 16:00 - 16:15 – Кофе-брейк 16:15 –17:30 – Персональный подход и wow-сервис - Как маленькие действия делают клиента счастливым - История «Кроша» и другие практики - Ошибки общения, которые убивают доверие Практика: обсуждение и генерация идей, как удивить клиента 18.30 – 22:00 - Ужин и мероприятия по программе отеля
-------------------------------------	--

СЕГМЕНТАЦИЯ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

3 день 09.02.2026 понедельник	Завтрак в отеле 10:00 – 11:30 – Инспекция отеля 11:30 – 11:45 - Кофе-брейк 11:45 – 13:00 – Сегменты и коммуникации - Профиль клиента. - Базы данных клиентов, как хранить и как с ними работать. - Как создать сегменты. Примеры модели сегментации. Практикум 13:00 – 14:00 – Обед 14:00 – 15:30 – Управление ключевыми клиентами - Кто важен для агентства и как за ним следить - Как видеть потенциал и ценность каждого клиента 15:30 – 15:45 – Кофе-брейк 15:45 – 16:30 - Возврат «уснувших» клиентов - Почему клиенты уходят
-------------------------------------	--

- Как вернуться к ним без навязчивости

Практика: пишем примеры писем

4 день 10.02.2026 вторник	ВОЗВРАТ, РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОВТОРНЫЕ ПРОДАЖИ Завтрак в отеле 10:00 – 10:45 – Управление клиентской базой - Механики удержания и конвертации новых клиентов в повторных. - Построение программ лояльности. Реферальные механики. Практика: придумываем 1–3 акции или предложения для своих туристов 10:45– 11:00 – Кофе-брейк 11:00 – 13:30 – Управление клиентской базой - Возврат «уснувших клиентов». - Продающие механики. Доп. механики для e-commerce. - Триггерные коммуникации. АБ-тестирование. Практикум 13:30 – 14:30 - Обед 14:30 – 16:00 - Wow-сервис и впечатление клиента - Маленькие действия, которые клиент запомнит навсегда - Истории, которые туристы рассказывают друзьям Практика: генерация идей на основе собственных кейсов 16:00 – 16:15 - Кофе-брейк 16:15 – 17:30 – Итоговая стратегия «Повтор + рекомендации» - Каждый участник формирует план работы со своей базой - Система: сегментация + персонализация + сервис + возврат 18.30 – 22:00 - Ужин и мероприятия по программе отеля
5 день 11.02.2026 среда	Завтрак в отеле 10:00 – 17:00 Рекламный Тур по приоритетным отелям 18.30 – 20:30 - Ужин и мероприятия по программе отеля
6 день 12.02.2026 четверг	Завтрак в отеле 10:00 – 13:00 - Активная программа. Игры на воздухе 13:00-19:00 – Свободное время 19:00 – 22:00 - Ужин и мероприятия по программе отеля
7 день 13.02.2026 пятница	Завтрак в отеле. Свободный день. 19:00 – 22:00 - Торжественное награждение выпускников дипломами Академии Coral Business School. Гала-ужин.
8 день 14.02.2026 суббота	Завтрак в отеле. Освобождение номеров. Свободный день. Трансфер в аэропорт, вылет в Москву.

Регистрируйтесь прямо сейчас по ссылке: <https://forms.gle/kB3iFq4BcAcCL2AZ8>

***Возможны изменения в программе.**

Деловой дресс-код на всех обучающих мероприятиях тура обязателен.

Представителям туристских агентств необходимо иметь при себе визитные карточки.

В случае непосещения тренингов или отказа от участия в обязательной программе, представителям туристских агентств будут выставлены счета на оплату проживания в период проведения обучающего тура.