

**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.