

УПРАВЛЕНИЕ ВОКЗАЛЬНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ. РАЗВИТИЕ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ НА ВОКЗАЛАХ

VR GROUP



CORPORATE
UNIVERSITY
RZD

ОБМЕН ОПЫТОМ МЕЖДУ ОАО «РЖД» (ДЖВ и ЦДПО) И VR GROUP
28 МАЯ 2021, 11:00 – 13:00



РЕГЛАМЕНТ

11.00 – 11.05	Приветственное слово Дирекции железнодорожных вокзалов и Центральной дирекции пассажирских обустройств
11.05 – 11.10	Приветственное слово VR Group
11.10 – 11.40	Презентации VR Group: <ul style="list-style-type: none">• Собственники вокзальных комплексов, билетные кассы и каналы продажи билетов• Обслуживание маломобильных пассажиров на вокзалах• Клиентские сервисы на транспортно-пересадочных узлах и вокзальных комплексах• Цифровые цепочки доставки пассажиров• Mystery shopping (Тайный покупатель)
11.40 – 12.00	Вопросы и обсуждения
12.00 – 12.15	Презентации Дирекции железнодорожных вокзалов: <ul style="list-style-type: none">• Обслуживание посетителей вокзальных комплексов ОАО «РЖД». Перспективы развития• Организация безбарьерной среды на вокзальных комплексах Дирекции
12.15 – 12.30	Вопросы и обсуждения
12.30 – 12.45	Презентация Центральной дирекции пассажирских обустройств: <ul style="list-style-type: none">• Управление вокзальными комплексами. Развитие сервисных услуг на вокзалах
12.45 – 13.00	Вопросы и обсуждения