

23-24 квітня 2013 року

Першокласний сервіс 2013: Складові успіху в індустрії послуг і гостинності

День 1 - 23 квітня

Час	Тема програми – Секція	Виступаючий
9:30 – 10:15	Вітання і знайомство. Вісім принципів моделі бізнесу, що ґрунтується на відношеннях	Джесі Джеймс
10:15 – 11:15	Знайомство з компанією Chick-fil-A – історія, середовище, філософія	Уейн Гувер
11:15 – 11:30	Стратегія палких прихильників	Уейн Гувер
11:30 – 12:30	Операційна досконалість	Марк Кабрера
12:30 – 13:30	<i>Обід</i>	
13:30 – 15:00	Сервіс другої милі	Джеремія Сіллпам
15:00 – 15:30	<i>Перерва на каву</i>	
15:30 – 17:00	Емоційні зв'язки	Джилл Адамс
17:00 – 17:30	Загальне обговорення – Питання та відповіді	Джилл Адамс
17:30 – 18:00	Підсумки дня	Уейн Гувер

День 2 - 24 квітня

Час	Тема програми – Секція	Виступаючий
9:30 – 10:00	Знайомство з моделлю лідерства SERVE	Уейн Гувер
10:00 – 11:00	Бачити та створювати майбутнє	Роб Моріс
11:00 – 12:00	Залучати і розвивати інших	Джеремія Сіллпам
12:00 – 12:30	<i>Перерва на каву</i>	
12:30 – 13:30	Постійно винаходити нове	Ешлі Дербі
13:30 – 14:30	Цінити результати і відносини	Марк Уокер
14:30 – 15:00	<i>Перерва на каву</i>	
15:00 – 16:00	Втілювати цінності	Марк Кабрера
16:30 – 17:15	Завершення Вручення сертифікатів	Джесі Джеймс Уейн Гувер
17:15 – 18:30	<i>Фуршет</i>	