



ЕвроАзиатский – выставочный холдинг
Россия, г. Екатеринбург, ул.Куйбышева, д. 38, +7(343) 286-11-63 (53) www.uralex.ru uralexinga@gmail.com

Скидки

Уважаемые Дамы и Господа! Приглашаем Вас принять участие



в XVII специализированной международной выставке «РИТУАЛЬНЫЕ УСЛУГИ. КАМНЕОБРАБОТКА» и X форуме «ПОХОРОННОЕ ДЕЛО: ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ»

Дата проведения: **24– 25 августа**

Место проведения: **г. Екатеринбург, Студенческая, д. 3 - ЦК Урал.**

География посетителей (по данным анкетирования): города и районные муниципальные образования регионов Уральского Федерального округа (Челябинская, Тюменская, ХМАО, ЯНАО, Курганская, Свердловская). Приуралье - Оренбургская область, Пермский край, Кировская область, Коми, Башкирия, Татарстан, Удмуртия, Чувашия, Марий Эл, Сибирь - омская область, Новосибирск, Красноярск, Томск. Другие города России – Ульяновск, Воронеж, Санкт Петербург, Москва, Приморский край. Казахстан – Астана, Актобе, Петропавловск, Костанай.

Организаторы: «УРАЛЭКСПОЦЕНТР» - Евро-Азиатский выставочный холдинг, Ассоциация «Похоронные организации Урала»

Соорганизаторы: Союз похоронных организаций и крематориев, Ассоциация похоронной отрасли.

Приглашаем выступить с докладом, презентацией. Стать экспертом, организовать мастер – класс, семинар, презентовать свои любые достижения и получить рецензию профессиональных экспертов и Диплом Форума.

Внимание! [Заявка докладчика по ссылке](#)

ДЛЯ ВСЕХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Бесплатный трансфер из отеля для групп

Бесплатный Кофе-Брейк.
Бизнес-Ланч
Сертификаты участника

Министерство энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства
Свердловской области
10.08.2017г.
Вх. № 10448

ДЛЯ ГОСТЕЙ ИЗ ДРУГИХ РЕГИОНОВ

Бесплатное бронирование отелей
Скидки при размещении в гостиницах, на билеты мероприятий города,
дополнительные скидки на платные мероприятия

Содержание:

<u>Разделы выставки.....</u>	<u>2</u>
Новые материалы, инструменты, оборудование. Выгодные предложения. Скидки. Подарки.....на стендах участников выставки	
<u>Семинар «Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде».....</u>	<u>2</u>
<u>Программа для руководителей и специалистов ритуально-похоронных предприятий всех форм собственности, муниципальных органов власти, ответственных за ритуально-похоронное обслуживание.....</u>	<u>3</u>
<u>Круглый стол «Обеспечение населения высоким ритуальным сервисом и качественными изделиями».....</u>	<u>4</u>
<u>Семинар «Похоронный бизнес и власть. Современные модели сотрудничества Развитие кладбищенского хозяйства муниципального образования».....</u>	<u>5</u>
<u>Мастер-класс «Траурная открытка».....</u>	<u>5</u>
<u>Конкурс ритуального текстиля.....</u>	<u>5</u>
<u>Семинар «Современные профессиональные компетенции руководителя ритуального предприятия».....</u>	<u>5</u>
<u>Семинар «Организация похоронного дома. Сервис похоронного дома, который продает. Церемония прощания.....</u>	<u>6</u>
<u>Мастер-класс «Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода».....</u>	<u>6</u>
<u>Мастер-класс для флористов «Флористические композиции из цветов и природных материалов. Ритуальные венки».....</u>	<u>6</u>
<u>Программа для специалистов по камню, скульпторов, гравировщиков, дизайнеров, художников «Памятник, как бессмертное послание роду человека»</u>	<u>7</u>
<u>Круглый стол «Художественное оформление памятника».....</u>	<u>8</u>
<u>Конкурс эскизов и гравировальных композиций «Сверхвыразительный образ памяти».....</u>	<u>8</u>
<u>Мастер-классы «Секреты мастерства работы на станках различных производителей».....</u>	<u>8</u>
<u>Интерактивная выставка известных мастеров России и мира "Глубокие символические идеи в камне".....</u>	<u>9</u>

А также бесплатные розыгрыши, подарки, новые впечатления, полезные знакомства!

РЕГИСТРАЦИЯ ЗАРАНЕЕ НА ЛЮБОЕ МЕРОПРИЯТИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНА! См. ссылку в конце данной программы на [12](#) странице или пишите на uralexinga@gmail.com или заботливо ответим на все вопросы по тел. 343-286-11-53!

Информация о сервисе, отелях со скидками, трансфере, расположение выставки по запросу!

ВЫСТАВКА:

- КАЧСТВЕННЫЙ СОСТАВ ЭКСПОНЕНТОВ

- НОВИНКИ, ХИТЫ ПРОДАЖ, ТРЕНДЫ ТОВАРОВ И УСЛУГ

- СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ. СКИДКИ

***ГАРАНТИРОВАННОЕ КАЧЕСТВО!

***ОТЛИЧНАЯ ЦЕНА!

ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ВЫСТАВКИ

- Камнеобработка. Камнерезные работы: Камень. Изделия из камня. Современные технологии и оборудование, инструмент, химия, средства по уходу за камнем.
- Мемориальные памятники, кресты: барельефы, материалы, Колумбарии. Техника, оборудование,
- Ландшафтная архитектура, дизайн, проектирование мест захоронения Траурный / Ритуальный текстиль.
- Мода для мертвых (убранство, одежда, обувь)
- Гробы, урны, капсулы: материалы, комплектующие
- Места захоронения: Кладбища.

оборудование и инструменты


- Природные и искусственные материалы для оформления мест захоронения: камень, дерево, пластик, металл и т.д.
- Художественное литье, ковка: Материалы, оборудование и инструменты
- Технологии, оборудование и инструменты для обработки материалов
- Изготовление портретов: фотокерамика, металл, камень и т.д.
- Траурная флористика, венки, цветы, газоны, семена
- Траурный декор. Сувениры.

инструменты.

- Услуги траурных транспортировок: Перевозки, катафалки, услуги грузчиков
- Спецодежда. Обувь. Средства индивидуальной защиты
- Ремонт и техническое обслуживание надгробных сооружений
- Юридическое обслуживание
- Программы для бухгалтерского, управленческого учета
- Интернет-магазины в похоронном деле
- Услуги межрегиональных и международных перевозок
- Специализированные издания и СМИ




[Программа - заявка](#)






X ФОРУМ « ПОХОРОННОЕ ДЕЛО: ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ»



Время	Тема. Формат	Докладчик	Заявка
24-25 августа 09.00-18.00 Выставка			
24 августа Зал № 1			
09.30-18.00	Семинар: Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде Качественный сервис как эффективный инструмент повышения продаж и конкурентных преимуществ Сервисный менеджмент Разработка и внедрение стандартов обслуживания клиентов Подробнее скачать // ссылка в документе	 Эксперт: Николай Геннадьевич Терновой . Сертифицированный бизнес-тренер. Стаж в области тренинга и консалтинга с 2007 года. Опыт управленческой деятельности свыше 15 лет. Эксперт в области клиентского сервиса и продаж. Области экспертизы: разработка бизнес-процессов обслуживания клиентов для сферы услуг и активных продаж; разработка стандартов клиентского сервиса и продаж дополнительных услуг; оценка эффективности работы сервисного персонала. Эксперт по разработке стандартов для специалистов по продажам в Национальном университете Высшей школы экономики. Образование: Московский государственный институт сервиса. Имеет	



		сертификаты международных обучающих программ. Стоимость: Блок 1 – 4000 рублей, Блок 2 - 4000 рублей. Блоки 1+2- 7000 рублей, скидка до 7 августа 10%, до 14 августа 5%  Сертификаты  Бесплатные кофе-брейки	
24 августа Кино-Зал			
X ФОРУМ «ПОХОРОННОЕ ДЕЛО: ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ» (бесплатно)			
09.30-09.35	Приветственное слово	Представитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области	
09.35-09.40	Приветственное слово	Павел Николаевич Кодыш. Президент Союза похоронных организаций и крематориев России. Помощник депутата Госдумы РФ. Заместитель руководителя рабочей группы по совершенствованию законодательства по погребению и похоронному делу в Государственной Думе Федерального Собрания по труду, социальной политике и делам ветеранов. Член Экспертного Совета Комитета Государственной Думы по труду, социальной политике и делам ветеранов. Член Экспертного совета по развитию конкуренции на рынке похоронных услуг при Федеральной антимонопольной службе России	
09.40-09.50	Перспективы реорганизации похоронного дела Российской Федерации	Эксперт: Владимир Евгеньевич Родькин. Вице-президент Союза похоронных организаций и крематориев, член РГ по совершенствованию законодательства о погребении и похоронном деле ГД РФ	
09.50-10.00	Опыт взаимодействия муниципальных структур и контролирующих органов при эксплуатации кладбищ	Эксперт: Дмитрий Юрьевич Хазов. Исполнительной директор Некоммерческого Партнерства Ассоциация «Похоронные организации Урала»	
10.00-10.20	Характеристики современного рынка ритуальных услуг. Наиболее перспективные направления развития отрасли	Эксперт: Павел Евгеньевич Уланов. Руководитель аппарата Президента СПОК, руководитель программ подготовки кадров похоронных служб, к.э.н.	
10.20-10.45	Особенности антимонопольного регулирования рынка ритуальных услуг - запреты предусмотренные антимонопольным законодательством - недобросовестная конкуренция - ответственность предусмотренная законодательством Российской Федерации за нарушение антимонопольного законодательства - порядок обращения по выявлению нарушений антимонопольного законодательства	Эксперт: Игорь Леонидович Жабокрик. Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области	
10.45-10.55	Основные требования санитарного Законодательства к кладбищам, зданиям и сооружениям похоронной отрасли. Основные нарушения, выявленные в ходе проверок.	Эксперт: Представитель Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области	

10.55-11.05	Развитие профессиональных квалификаций в похоронной отрасли. Федеральный закон «О независимой оценке квалификаций», проведение оценки профессиональных квалификаций как инструмент регулирования в похоронной отрасли	Эксперт: Олег Анатольевич Ларионов. Исполнительный директор Ассоциации похоронной отрасли. Председатель комиссии по развитию квалификаций в похоронной отрасли СПК ЖКХ Национального Совета при Президенте РФ по квалификациям	
11.05-11.10	О предоставлении государственной услуги: выдача свидетельства о регистрации смерти	Эксперт: Елена Николаевна Фаткова. Начальник отдела Управления записи актов гражданского состояния Свердловской области	
Дискуссионная площадка «Обеспечение населения высоким ритуальным сервисом и качественными изделиями»			
11.10-11.30	Зачем нужны стандарты в похоронной организации. Стандарты – место и роль в деятельности организации. Обзор стандартов, действующих в отрасли - Стандарты межгосударственные, национальные, региональные Добровольная сертификация: - эффективное средство защиты интересов участников ритуального рынка - инструмент оценки и подтверждения соответствия работ, услуг и субъектов рынка. Выгоды ритуальных агентств (организаций) и потребителей услуг Сертификат соответствия - визитная карточка исполнителя услуг и конкурентное преимущество - Возможность ограничить доступ на рынок недобросовестных производителей	Эксперт: Галина Евгеньевна Малахова. Начальник отдела сертификации услуг ООО "УЦСИ "Уралсертификат"	
11.30-11.50	Особенности оценки соответствия ритуальной продукции Добровольная сертификация. Система менеджмента качества ритуальной продукции Разработка стандартов организации и нормативные документы для производителей ритуальной продукции	Эксперты: Е.Б. Сысуев. Начальник отдела оценки соответствия ФБУ «Уралтест» Н.А. Токунова. Начальник отдела подтверждения соответствия ФБУ В.Г. Кислова. Начальник отдела метрологического обеспечения по стандартизированной и экспертной работе «Уралтест»	
11.50-12.10	Роль общественных организаций как субъекта похоронной отрасли: защита прав участников рынка, создание дискуссионной площадки	Эксперты: Владимир Викторович Горелов. Президент НКО «Верум»	
12.10-12.30	«У Бога все живы». Отношение Православной Церкви к усопшим	Эксперт: Евгений, епископ Среднеуральский, викарий Екатеринбургской епархии	
12.30-12.45	Зачем мы хороним усопших	Эксперт: Игорь Владимирович Полуйчик. Международная система поминовения усопших Skorbim	
12.45-13.00	Мусульманское погребение. Проблемы и опыт их решения Презентация региональной некоммерческой организации по вопросам	Эксперт: на согласовании	

13.00-13.15	похоронного дела для оказания муниципальным образованиям Республики Башкортостан правовой, организационной и консультационной помощи	Эксперт: на согласовании	
13.15-13.30	Слово руководителю ритуально-похоронного агентства. Откровенно о наболевшем (присылайте свои вопросы – анонимность гарантируем)	Эксперты: Руководители ритуальных агентств из разных муниципальных образований Модератор: Александр Валентинович Баранов . Генеральный директор ООО «Уралэкспоцентр» Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов Заявка (скачать)	
14.00-18.00	Семинар: Похоронный бизнес и власть. Современные модели сотрудничества Развитие кладбищенского хозяйства муниципального образования Обеспечение качества и методика оценки качества работы предприятий Развитие конкуренции в ритуально-похоронной сфере ссылка в документе	Эксперты: Георгий Николаевич Сюткин . к.э.н. профессор, член Президиума СПОК, координатор образовательных программ для работников похоронных служб Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. Заместитель руководителя Подкомитета «Бытовое обслуживание населения» КРПР Торгово-промышленной палаты РФ. Регистрационный взнос: 1000 рублей. Для государственных кладбищ и администраций муниципальных образований бесплатно.  Сертификаты  Семинар входит в программу повышения квалификации «Менеджер ритуального сервиса», участникам программы выдается Удостоверение о повышении квалификации Российского экономического Университета им. Г.В. Плеханова // Подробнее по тел.: 343-286-11-53 (63)	
13.30-15.30	Мастер – класс: Траурная открытка Новинка в ритуальных товарах - траурная открытка начинает пользоваться популярностью. Вы сможете самостоятельно изготовить траурную открытку – конверт для денег или соболезнований, раскрыть свой творческий потенциал и расширить предложения для ваших клиентов	Эксперт: Ольга Олеговна Колова . Преподаватель, квалифицированный церемониймейстер. Имеет профессиональное образование в похоронной сфере. На мастер-классе вы узнаете, какие бывают траурные открытки, как их используют. С Вами поделятся опытом продаж траурных открыток Стоимость: 1500 рублей	
	Конкурс ритуального текстиля	Положение (скачать) Заявка (скачать)	
25 августа			
Для любого специалиста, работающего с клиентом			
Завоевать доверие клиента с помощью новинок. Увеличить ценность привычных товаров и услуг			
10.00-12.00	Мастер-класс: Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода ссылка в документе	 Эксперт: Ольга Амеляненко . Психолог, Мастер-Икогенолог (специалист по работе с Родом). УГТУ-УПИ, факультет общественных профессий. Институт практической психологии «Иматон». Член Профессиональной Психотерапевтической Лиги. Европейская Ассоциация Психотерапии Стоимость: 500 рублей	

25 августа		
Программа для собственников и управляющих		
10.00-16.00	Семинар: Современные профессиональные компетенции руководителя ритуального предприятия	Эксперт: Павел Уланов . Руководитель аппарата Президента СПОК, руководитель программ подготовки кадров похоронных служб, к.э.н.
16.20-18.00	Блок 2 Порядок прохождения процедуры независимой оценки квалификаций (НОК) в похоронной отрасли Подробнее скачать // ссылка в документе	Эксперт: Олег Анатольевич Ларионов . Исполнительный директор Ассоциации похоронной отрасли. Председатель комиссии по развитию квалификаций в похоронной отрасли СПК ЖКХ Национального Совета при Президенте РФ по квалификациям Стоимость: Блок 1 + Блок 2 8000 рублей. Скидка до 7 августа 10%, до 14 августа 5% Стоимость: Блок 2 2500 рублей. Скидка до 18 августа 20% // Дополнительные скидки: посетителю Блока 2 - 1500 рублей при участии в Семинаре "Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде"; 1000 рублей при участии в Семинаре «Похоронный бизнес и власть. Современные модели сотрудничества»; 500 рублей при участии в Мастер - классе «Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода» (скидки суммируются)  Сертификаты // Разыгрываются приз от эксперта  Бесплатные кофе-брейки
25 августа		
Программа для Похоронного дома и церемониймейстеров		
09.30 - 13.45	Семинар: Организация похоронного дома Сервис похоронного дома, который продает Церемония прощания Подробнее скачать // ссылка в документе	Эксперты: Георгий Николаевич Сюткин . к.э.н. профессор, член Президиума СПОК, координатор образовательных программ для работников похоронных служб Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова. Заместитель руководителя Подкомитета «Бытовое обслуживания населения» КРПР Торгово-промышленной палаты РФ., Наталья Ивановна Гузаирова . Квалифицированный похоронный директор, специалист в области похоронного дела с опытом работы более 10 лет. Профессиональное образование в похоронной сфере. Практикующий похоронщик открывала сервисные похоронные предприятия полного цикла в различных городах России, которые сейчас успешно работают. Имеет различные дипломы, сертификаты, награды. Стоимость: 1 Блок 3500 рублей 2 Блок 2500 рублей, скидка от 2 человек на 1 и/или 2 Блок 5%  Сертификаты  Бесплатные кофе-брейки  Семинар входит в программу повышения квалификации «Менеджер

		ритуального сервиса» // Выдается Удостоверение о повышении квалификации Российского экономического Университета им. Г.В. Плеханова // Подробнее по тел.: 343-286-11-53 (63)	
11.00-17.00	<p>Мастер-класс для флористов: Флористические композиции из цветов и природных материалов. Ритуальные венки</p> <p>Нетрадиционные техники в ритуальной флористике</p> <p>Траурные подушки</p> <p>Ассиметричные сердца</p> <p>Венки в набивной технике</p> <p>Композиции Памяти для домашнего интерьера</p>	<p>Эксперт: Екатерина Улич. Руководитель Школы - студии флористики «Les fleur», Колледж искусств и культуры, Практикующий флорист — дизайнер с 2007 года, победитель флористических конкурсов, участник Чемпионата Урала по профессиональной флористике при национальной гильдии флористов, крупных цветочных фестивалей, прошла обучение у бельгийского флориста Стефа Адрианссеса «Траурная флористика»</p> <p>Стоимость: 3500 рублей. Скидка до 14 августа 10%</p> <p>Мастер-класс построен на практике своими руками</p> <p> Сертификаты</p> <p> Бесплатные кофе-брейки</p>	
<p>Программа для специалистов по камню, скульпторов, гравировщиков, дизайнеров, художников</p> <p>«Памятник, как бессмертное послание роду человека»</p> <p>24 августа</p>			
11.30-12.30	<p>Конкурс эскизов и гравировальных композиций: Сверхвыразительный образ памяти</p>	<p>Положение (скачать)</p> <p>Заявка (скачать)</p>	
13.00-14.00	<p>Мастер – класс: От старой фотографии к гравировке на камне</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Розыгрыш сертификатов на получение скидки при покупке гравировального станка. Запись в группы обязательна по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
14.00-15.00	<p>Мастер – класс: Изготовление барельефов и 3D-памятников на фрезерных станках</p>	<p>Бесплатно</p> <p>Запись в группы обязательна по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
	<p>Мастер-классы: Секреты мастерства работы на станках различных производителей</p> <p>Решения сервисных вопросов</p> <p>3D барельефы</p> <p>Современные методы обработки и гравировки памятников на разных станках</p>	<p>На стендах участников выставки и в зале</p> <p>Посещение бесплатно по обязательной предварительной регистрации</p> <p>Места ограничены</p> <p>Записывайтесь в группы по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
<p>25 августа</p>			
09.00-09.30	<p>Влияние искусства на мемориальную культуру, как развитие рынка установки и замены памятников</p>	<p>Эксперты: Федор Петров. Мастерская скульптуры «Форма», г. Екатеринбург. Творческое объединение талантливых художников. Уральская Государственная архитектурная Академия</p>	

09.30-12.00	<p>Влияние искусства на мемориальную культуру, как развитие рынка установки и замены памятников</p> <p>Авторский почерк и высокое мастерство художественного оформления памятника, скульптуры</p> <p>Культура кремации и захоронение праха - Колумбарная культура России.</p> <p>Роль мастеров по камню, скульпторов, дизайнеров в создании культурно-исторического и духовно-нравственного значения парков памяти (кладбищ)</p> <p>Современные российские кладбища. Статус-кво и тенденции развития.</p> <p>Крест как исконно христианский символ в образе современных надгробий и визуальной мемориальной культуры в целом</p>	<p>Эксперт: Николай Иванович Моргунов. Председатель Уральского отделения Международного Союза дизайнеров</p>	
12.00-13.00	<p>Конкурс эскизов и гравировальных композиций: Сверхвыразительный образ памяти. Завершение. Торжественная церемония награждения</p>	<p>Положение (скачать)</p> <p>Заявка (скачать)</p>	
13.00-15.00	<p>Воплощение идентичности духовного образа человека в художественной эстетике камня и металла</p> <p>Традиции и Сюрреализм в мемориальной архитектуре</p>	<p>Эксперт: Александр Ноздрин. Создатель мастерской Александра Ноздрина. Абрамцевское художественно-промышленное училище им. В. М. Васнецова. Отделение «Художественная обработка камня», г. Москва. Московский Академический художественный институт им. Сурикова (факультет скульптуры), член Московского союза художников</p>	
15.00-15.20-	<p>Инновационные идеи в архитектуре кладбища</p> <p>Проект благоустройства «Текутьевского» кладбища г.Тюмень</p> <p>Реализованный проект семейного склепа в г.Тюмени</p>	<p>Эксперт: Илфат Гумарович Минулов. Руководитель «Архитектурно - инженерной группы ИСТ»</p>	
15.20-16.20	<p>Ритуальные таблички и памятники из стекла.</p> <p>Как заработать на качественных изделиях</p>	<p>Эксперт: Роман Гужик. г. Москва</p>	
16.00-16.40	<p>Круглый стол «Художественное оформление памятника» для специалистов по камню, скульпторов, дизайнеров, художников.</p> <p>Презентация инновационных техник: Нанесение цвета на камень с помощью аэрографа, от гравера портретиста Моисеенко И.М. г. Озерск</p> <p>Обмен опытом. Ответы на вопросы от экспертов</p>	<p>Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов Заявка (ссылка)</p> <p>Регистрационный взнос: 1000 рублей, скидка 2 человека - 10%</p> <p>3 человека - 15% (Можно от разных компаний. Объединяйтесь!)</p> <p> Сертификаты</p> <p> Бесплатный фуршет (Количество мест ограничено. Предварительная запись обязательна!)</p>	
16.40-17.00	<p>Ваши темы</p>	<p>Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов Заявка (скачать)</p>	
	<p>Мастер-классы: Секреты мастерства работы на станках различных</p>	<p>На стендах участников выставки и в зале</p>	

<p>производителей Решения сервисных вопросов 3D барельефы Современные методы обработки и гравировки памятников на разных станках</p>	<p>Посещение бесплатно по обязательной предварительной регистрации Места ограничены Записывайтесь в группы по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>
---	--

24-25 августа

Интерактивная выставка «Глубокие символические идеи в камне» (бесплатно)

Вы увидите калейдоскоп творений мастеров из разных стран мира и России, новые идеи для Вашего вдохновения.

А также специально для Вас подготовлен репортаж - интервью участников выставки похоронных товаров и услуг Funermostra в Валенсии (Испания), с рассказами об уникальных изделиях для организации церемоний прощания и обустройства мест захоронения, об организации частного кладбища в Мадриде, об опыте работы Ассоциации производителей ритуальной отрасли в Испании и о других тонкостях бизнеса, которые возможно интегрировать в российские реалии для повышения качества ритуального сервиса.

Специалисты, прошедшие обучение и посетившие Блоки: Форум + Бизнес и Власть. Кладбища + Похоронный Дом + Церемонии (16 часов) получают Удостоверение о повышении квалификации «Менеджмент ритуального сервиса», Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова, г. Москва. Условия по тел. 343-286-11-53

24 августа 2017 г.

Программа для специалистов оказывающих все ритуальные услуги, специалистов области продаж и/или маркетинга собственников и управляющих организаций

Семинар: Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде 09.30 – 18.00 с перерывом на обед и кофе - брейки

Потребитель будет доволен, если вы в точности отвечаете на его запросы, и он не предъявляет никаких замечаний. Этот уровень представляет собой минимальное достижение, которое позволяет вам быть в числе конкурентоспособных компаний. Но руководители многих организаций ошибочно полагают, что это конечный результат их деятельности и показатель высшей степени профессионализма.

Превзойдите ожидания клиентов.

Если вы выполняете только то, чего от вас ожидают, то это никак нельзя назвать прогрессом. Потому что в современном мире всегда найдется более предприимчивый конкурент, который постарается проявить свой потенциал в полной мере, чтобы привлечь клиентов.

Таким образом, для того чтобы находиться впереди других, необходимо превзойти ожидания потребителей.

*Например, вчера в Вашем населенном пункте работали обычные таксисты. Сегодня население легко переориентируются на более современный сервис: yandex, uber, gett такси. Каждый день мир меняется! Завтра, в похоронную отрасль, неизбежно придут изменения. Их можете внедрять и Вы! Новый уровень заключается в том, чтобы не просто превосходить желания покупателей и отвечать их запросам, **но делать нечто большее для них.** Высококласный профессионал в области управления сервисом расскажет Вам, как оптимизировать похоронный бизнес, создавая конечный результат – удовлетворенность клиента от обслуживания и, как следствие, прибыль Вашей Компании.*

1 Блок для сотрудников 09.30 – 13.00

Качественный сервис как эффективный инструмент повышения продаж и конкурентных преимуществ

- Формирование культуры потребления качественных ритуальных услуг и товаров у населения
- Важность и составляющие элементы первоклассного сервиса в ритуальной сфере
- Чего хотят клиенты, что значит для них качественное обслуживание
- Критерии оценки качества ритуальных услуг населением
- Почему необходимость идеального обслуживания постоянно возрастает
- Эффективное обслуживание клиента от приема до выполнения заказа
- Психологическое состояние клиентов. Психология горя.
- Типы потребностей клиента
- Как отвечать на запросы и конкретные потребности клиента
- Коммуникативная компетентность в обслуживании клиентов
- Важность создания доверия и позитива в общении

- С чего следует начать диалог с клиентом?
- Техники поддержания диалога и управления диалогом
- Приемы сбора и анализа информации при эффективном обслуживании
- Типы вопросов. Отработка навыков задавания вопросов
- Проверка правильности понимания запроса клиента
- Что может сделать презентацию продукта/услуги более убедительной
- Алгоритм разрешения конфликтных ситуаций
- Рефреминг, фразы, позволяющие перевести возражения клиента в позитивный контекст
- Как завершить общение с клиентом, так чтобы он рассказал о своем положительном опыте обращения в Вашу организацию другим людям
- Как ненавязчиво предложить клиенту дополнительные услуги (кросс-продажа)
- Типовые ошибки персонала при продажах/обслуживании клиентов
- Финансовые потери от неправильного обслуживания
- Программы улучшения клиентского сервиса
- Расширение перечня ритуальных услуг
- Униформа и этикет работников сферы ритуальных услуг, как обязательный стандарт качества

2 Блок для руководителей 14.00 -18.00

Сервисный менеджмент

- Стандарты обслуживания и их адаптация под бизнес участника семинара
- Планирование, направленное на развитие сервиса: стратегические цели компании, их направленность на повышение качества сервиса ритуальных услуг
- Подбор персонала: как найти и выбрать профессиональных и заинтересованных сотрудников в ритуальную сферу
- Искать готовых или развивать своих людей
- Сервис как отражение корпоративного стиля общения с клиентами и партнерами
- Обучение сотрудников: внедрение профессиональных стандартов, обучение на рабочем месте, собрания; наставничество и др.
- Приемы мотивации сотрудников на клиентоориентированное поведение (стандарты качества)
- Алгоритм работы с клиентом для сотрудников различных служб
- Схема «передачи» клиента внутри компании от сотрудника к сотруднику или из отдела в отдел (влияние каждого специалиста, от приемщика заказ до сотрудника бригады, на оценку качества обслуживания клиента)
- Важность культуры сервиса для рабочих бригад и катафалков
- Методика оценки качества работы предприятий похоронной сферы
- Оценка реальных показателей: удовлетворенности клиента, суммой чека и т.д.
- Процессный подход, как основа управления сервисом и его качеством

- Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса

Разработка и внедрение стандартов обслуживания клиентов

- Какие проблемы решает внедрение стандартов и их выгоды
- Внутрифирменные документы и их цели
- Обязательные требования к пунктам стандартов
- Процесс разработки стандартов
- Этапы внедрения стандартов
- Примеры стандартов, основанные на потребностях клиентов
- Система обучения стандартам сервиса, система контроля над их выполнением

Разбор ситуаций из жизни реальных компаний (присылайте свои истории – анонимность гарантируем)

Методы и формы работы: дискуссии, деловые игры, отработка отдельных навыков и умений, видеоанализ и разбор конкретных ситуаций, обсуждение видео - примеров «хорошего» и «плохого» сервиса. Участники обеспечиваются методическим раздаточным материалом, который можно использовать для совершенствования профессиональных навыков в дальнейшей работе. На наших семинарах слушатели могут максимально приблизить материал к собственным реалиям.

[Условия участия по ссылке](#)

24 августа

14.00 - 18.00

Семинар: **Похоронный бизнес и власть. Современные модели взаимодействия**

- **Нормативно правовые акты для организации ритуально-похоронного дела** на территории муниципального образования. Опыт и проблемы регионов на реальных примерах (сельское, городское поселение, городской округ, муниципальный район)
- **Развитие добросовестной конкуренции в ритуально-похоронной сфере** на территории муниципального образования. Не допущение использования административного ресурса, предоставления каких-либо преференций отдельным хозяйствующим субъектам на территории Муниципального образования
- **Практика регионов применения закона РФ «О защите прав потребителей», закона №8-ФЗ, СанПиНа.**

Обязательное выполнение органами местного самоуправления требований закона РФ «О защите прав потребителей»

Обеспечение контроля качества предлагаемых населению муниципального образования изделий и услуг ритуально-похоронного назначения, (независимо от того кем они предлагаются МУП, МБУ, МКУ, ООО, ИП и т.д.)

- **Конкурсы на получение муниципального заказа.** Подготовка материалов для проведения конкурсных (тендерных) процедур

- Семинар: **Развитие кладбищенского хозяйства муниципального образования**

Расширение функций и состава предоставляемых услуг кладбищ

Нормативно-правовое обеспечение. Практика работы

Формирование кадастровых паспортов кладбищ как основы нормативно-правового обеспечения их деятельности

Результаты независимой экспертизы организации и деятельности кладбища, на примере муниципального образования (эксклюзивная информация)

- **Порядок благоустройства могил на кладбище**

Правила установки памятников на кладбище. Что можно? А что нельзя администрации кладбищ?

- **Создание частных кремационных комплексов**

Нормативно-правовое обеспечение, практика работы. Государственное, муниципальное, частное партнерство при решении практических вопросов создания частных крематориев (софинансирование, подготовка правоустанавливающих документов, соблюдение экологических требований выделение земельного участка для строительства)

[Условия участия по ссылке](#)

25 августа

10.00 – 18.00 с перерывом на обед

Семинар: **Современные профессиональные компетенции руководителя ритуального предприятия**

1 Блок 10.00 – 16.00

- **Современные тенденции развития рынка ритуальных услуг**

Специфика отношений собственности в похоронной отрасли.

Проблемы инвестиционной деятельности и реализации проектов государственно-частного партнерства.

Привлечение объемных частных инвестиций в развитие объектов похоронного назначения

Создание похоронных объектов новых типов

- **Новые идеи реформирования похоронного законодательства.**

Альтернативные формы регулирования рынка ритуальных услуг

- **Современные структурно-функциональные модели работы похоронного комплекса города (ПКГ). Методика оценки потенциала развития ПКГ**

Маркетинговые технологии в работе похоронных служб

Усложнение структуры спроса, связанное с общим развитием погребальной культуры и научно-техническим прогрессом

- **Организация ритуальных услуг и содержание мест захоронения в муниципальных образованиях**

Муниципальное и частное предпринимательство

Разработка и реализация совместных проектов по развитию инфраструктуры

отрасли на территории муниципального образования

Проблемы земельных отношений

Современные подходы к организации кладбищенского хозяйствования

Предоставление мест захоронения различных типов

Проблемы конкуренции, взаимоотношений с медицинскими организациями (моргами), организации доставки тел умерших к местам проведения вскрытий (экспертиз), запрет на оказание ритуальных услуг в ЛПУ, разграничение сфер здравоохранения и похоронного дела и другие проблемы (по Вашим предварительным заявкам) и их пути решений.

- **Формирование системы контроля всех уровней**

Установление ответственности и различных форм контроля. Установление обязательных плановых проверок

Широкое информирование населения о правах и гарантиях

2 Блок 16.20 – 18.00

Управление персоналом

Обучение и сертификация специалистов в области похоронного дела.

Независимая оценка квалификации

- **Порядок прохождения процедуры независимой оценки квалификаций (НОК) в похоронной отрасли**

Требования национальной системы профессиональных квалификаций (нормативно-правовая база независимой оценки квалификаций)

Требования к соискателям

Порядок проведения квалификационного экзамена (теоретическая и практическая части). Комплексы оценочных средств

Реестр свидетельств о прохождении НОК

Особенности НОК работников похоронных служб*

**Примечание: В соответствии в Постановлением Правительства РФ от 27.06.2016 №584 «Об особенностях применения профессиональных стандартов...» для муниципальных учреждений и предприятий, а также организаций, где более 50% акций (долей) находится в муниципальной*

собственности, указанные мероприятия должны быть завершены не позднее 01 января 2020 г.

[Условия участия по ссылке](#)

25 августа

1 Блок 09.30 - 12.00

▪ **Организация похоронного дома**

Нормативно-правовое обеспечение создания и функционирования похоронного дома

Практика создания похоронных домов в регионах России (Москва, С-Петербург, Ангарск, Новосибирск, Екатеринбург)

Состав похоронного дома

Организационно-правовые формы создания похоронного дома

Основные функции похоронного дома

Взаимодействие похоронного дома с другими предприятиями и организациями ритуально-похоронного комплекса

Взаимодействие похоронного дома с органами местного самоуправления

Проблемы и пути решения создания похоронного дома

Ответы на вопросы

12.00 - 12.45

Нормы и правила профессионального поведения специалистов похоронного дома

Прижизненный договор особенности составления и оформления. Существенные условия

Договор на оказания похоронных услуг с физическими и юридическими лицами

Особенности выстраивания отношений с партнерами: транспортные организации, предприятия общественного питания и др. Нормативно-правовое регулирование совместной деятельности.

12.45 - 13.30 Обед

13.30 – 15.15

▪ **Сервис похоронного дома, который продает**

Для чего нужен сервис в Похоронном Доме

Установление и поддержание длительных контактов с клиентами. Повторные продажи. Обратная связь

Как увеличить сумму чека? Новые похоронные принадлежности и услуги организации церемонии прощания (ноу-хау), как высокая культура обслуживания и источник дохода

2 Блок 15.15 – 17.30

▪ **Церемония прощания**

Организация пространства зала прощания: траурное убранство. Оформление церемонии прощания

Квалификационные требования и должностные обязанности церемониймейстера

Роль церемониймейстера на траурной церемонии

Особенности обряда для верующих и атеистов

Некрологи и благодарственные речи

Уникальные новые концепции сценария похорон, поминок и музыкальное сопровождение траурной церемонии

Особенности создания фильма памяти

Поминальная трапеза

17.30 – 18.00

Ответы на Ваши вопросы

[Условия участия по ссылке](#)

25 августа

10.00 – 12.00

Мастер-класс: **Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода (ритуальные атрибуты)**

Не нами начинается жизнь на свете, и не нашим уходом она заканчивается. Как мы относимся к предкам, так и к нам будут относиться потомки, беря пример с нас. «Любовь к отеческим гробам» еще А.С. Пушкин назвал основой человеческой нравственности

В. Распутин «Прощание с Матерой»

✓ Создание ритуалов, помогающих справляться со страхом, обидой, отчаянием и другими разрушительными состояниями клиентов

Как показать клиенту ценность красоты ухода человека

✓ Ценности похоронного обряда для связи поколений

Как отношение родственников, организация церемонии прощания и дней памяти может объединить род, развить или наоборот разбить

✓ Проведение ритуала прощания в рамках икогенологии

✓ Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода (индивидуальные ритуальные атрибуты аутентичные духовному содержанию человека: памятники, скульптуры, свечи. Память в доме, фотоальбомы, документальные фильмы, скульптуры в домашнем интерьере и т.д.)

✓ Практическое упражнение

[Условия участия по ссылке](#)

Учебные программы разработаны в соответствии с профессиональным стандартом « Специалист в области похоронного дела», утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 № 278н.

Для посетителей: Вход на выставку по билетам. На выставке – вход платный.
Для слушателей Форума: Заполните заявку и вышлите карточку предприятия на почту Вашего персонального специалиста ООО «Уралэкспоцентр»

БЕСПЛАТНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ ПО ССЫЛКЕ

Внимание! В программе возможны дополнения и изменения!

Следите за новостями! 8(343)286-11-53 (63)

Вам понравятся дружелюбные гости нашей выставки! Звоните!

Ирина Швец, Инга Шайнурова.

На все Ваши вопросы ответят координаторы выставки

Внимание!

Информация, содержащаяся в данном сообщении, предназначена исключительно для использования указанным в письме получателем или организацией, которой она адресована. Пересылка и распространение настоящего сообщения допустимы только с согласия отправителя.

Раскрытие, копирование, распространение или любые другие действия в отношении содержания настоящего сообщения запрещены!

Бонусы и скидки за участие в нескольких семинарах при присутствии 24 и 25 августа – узнать у персонального специалиста по тел. 343-286-11-53 (63)

uralexinga@gmail.com