

# 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

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