



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

**ДЛЯ ГОСТЕЙ ИЗ ДРУГИХ РЕГИОНОВ**

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

**Содержание:**

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

**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](mailto: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:

- КАЧЕСТВЕННЫЙ 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.

- Ландшафтная архитектура, дизайн, проектирование мест захоронения Траурный / Ритуальный текстиль.
- Мода для мертвых (убранство, одежда, обувь)
- Гробы, урны, капсулы: материалы, комплектующие

· Мемориальные барельефы, памятники, кресты: Материалы, 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.

· Места захоронения: Кладбища. Колумбарии. Техника, оборудование, 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
<b>24-25 августа 09.00-18.00 Выставка</b>			
<b>24 августа Зал № 1</b>			
09.30-18.00 Обед	Семинар " <b>Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде</b> " Качественный сервис как эффективный инструмент повышения продаж и конкурентных преимуществ Сервисный менеджмент Разработка и внедрение стандартов обслуживания клиентов <a href="#">Подробнее скачать</a> // <a href="#">ссылка в документе</a>	 <p>Эксперт: <b>Николай Геннадьевич Терновой.</b> 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.</p>	






		<p>Образование: Московский государственный институт сервиса. Имеет сертификаты международных обучающих программ.</p> <p><b>Стоимость:</b> блок 1 – 4000 рублей, блок 2 - 4000 рублей. Часть 1+2 6500 рублей. Скидка до 23 июля 15%, до 30 июля 10%, до 12 августа 5%</p> <p> Сертификаты</p> <p> Бесплатные кофе-брейки</p>	
<p><b>24 августа Кино-Зал</b></p> <p><b>X ФОРУМ «ПОХОРОННОЕ ДЕЛО: ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ» (бесплатно)</b></p>			
09.30-09.35	Приветственное слово	<b>Сергей Анатольевич Гайда.</b> Заместитель министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, председатель комитета Областной Думы по вопросам законодательства, общественной безопасности и местного самоуправления	
09.35-09.40	Приветственное слово	<b>Павел Николаевич Кодыш.</b> 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.	
09.40-09.45	Приветственное слово	<b>Дмитрий Юрьевич Хазов.</b> Исполнительной директор Некоммерческого Партнерства Ассоциация «Похоронные организации Урала»	
09.45-10.00	Тема на согласовании	Эксперт: <b>Владимир Евгеньевич Родькин.</b> Вице-президент Союза похоронных организаций и крематориев, член РГ по совершенствованию законодательства о погребении и похоронном деле ГД РФ	
10.00-10.20	Характеристики современного рынка ритуальных услуг. Наиболее перспективные направления развития отрасли	Эксперт: <b>Павел Евгеньевич Уланов.</b> Руководитель аппарата Президента СПОК, руководитель программ подготовки кадров похоронных служб, к.э.н.	
10.20-10.45	Особенности антимонопольного регулирования рынка ритуальных услуг <ul style="list-style-type: none"> <li>- запреты предусмотренные антимонопольным законодательством</li> <li>- недобросовестная конкуренция</li> <li>- ответственность предусмотренная законодательством Российской Федерации за нарушение антимонопольного законодательства</li> <li>- порядок обращения по выявлению нарушений антимонопольного законодательства</li> </ul>	Эксперт: <b>Игорь Леонидович Жабокрик.</b> Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области	







10.45-10.55	Развитие профессиональных квалификаций в похоронной отрасли. Федеральный закон « О независимой оценке квалификаций», проведение оценки профессиональных квалификаций как инструмент регулирования в похоронной отрасли	Эксперт: <b>Олег Анатольевич Ларионов.</b> Исполнительный директор Ассоциации похоронной отрасли. Председатель комиссии по развитию квалификаций в похоронной отрасли СПК ЖКХ Национального Совета при Президенте РФ по квалификациям	
10.55-11.00	Оказание ритуальных услуг Государственными органами	Эксперт: <b>Татьяна Вячеславовна Акалаева.</b> Руководитель Управления записи актов гражданского состояния Свердловской области	
<b>Дискуссионная площадка "Обеспечение населения высоким ритуальным сервисом и качественными изделиями"</b>			
11.00-11.20	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: <b>Галина Евгеньевна Малахова.</b> Начальник отдела сертификации услуг ООО "УЦСИ "Уралсертификат"	
11.20-11.40	Особенности оценки соответствия ритуальной продукции Добровольная сертификация. Система менеджмента качества ритуальной продукции Разработка стандартов организации и нормативные документы для производителей ритуальной продукции	Эксперты: <b>Е.Б. Сысуев.</b> Начальник отдела оценки соответствия ФБУ «Уралтест» <b>Н.А. Токунова.</b> Начальник отдела подтверждения соответствия ФБУ <b>В.Г. Кислова.</b> Начальник отдела метрологического обеспечения по стандартизированной и экспертной работе «Уралтест»	
11.40-12.00	Роль общественных организаций как субъекта похоронной отрасли: защита прав участников рынка, создание дискуссионной площадки	Эксперты: <b>Владимир Викторович Горелов.</b> Президент НКО «Верум»	
12.00-12.10	Защита прав потребителей услуг в сфере похоронного дела. Анализ обращений потребителей в Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей	Эксперт: <b>Янина Владимировна Голубева.</b> Главный юрисконсульт «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» МБУ	
12.10-12.30	«У Бога все живы». Отношение Православной Церкви к усопшим	Эксперт: <b>Евгений,</b> епископ Среднеуральский, викарий Екатеринбургской епархии	
12.30-12.45	Зачем мы хороним усопших	Эксперт: <b>Игорь Владимирович Полуйчик.</b> Международная система поминовения усопших Skorbim	
12.45-	Темы на согласовании		

13.00			
13.00 13.30	Слово руководителю ритуально-похоронного агентства. Откровенно о наблевшем (присылайте свои вопросы – анонимность гарантируем)	Эксперты: Руководители ритуальных агентств из разных муниципальных образований Модератор: <b>Александр Валентинович Баранов</b> . Генеральный директор ООО «Уралэкспоцентр» Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов <a href="#">Заявка</a> (скачать)	
14.00- 18.00	Семинар: <b>Похоронный бизнес и власть. Современные модели сотрудничества</b> <b>Развитие кладбищенского хозяйства муниципального образования</b> <b>Обеспечение качества и методика оценки качества работы предприятий</b> <b>Развитие конкуренции в ритуально-похоронной сфере</b> <a href="#">ссылка в документе</a>	Эксперты: <b>Георгий Николаевич Сюткин</b> . 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. <b>Владимир Евгеньевич Родькин</b> . Вице-президент Союза похоронных организаций и крематориев, член РГ по совершенствованию законодательства о погребении и похоронном деле ГД РФ <b>Регистрационный взнос: 1000 рублей. Для государственных учреждений бесплатно.</b>  <b>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)</b>	
	Мастер – класс: <b>Траурная открытка</b>	<b>Стоимость: 1500 рублей</b>	
	<b>Конкурс ритуального текстиля</b>	<a href="#">Положение</a> (скачать) <a href="#">Заявка</a> (скачать)	
<b>25 августа</b> <b>Программа для собственников и управляющих</b>			
10.00- 16.00	Семинар: <b>Современные профессиональные компетенции руководителя ритуального предприятия</b> <b>Блок 2</b>	Эксперт: <b>Павел Уланов</b> . Руководитель аппарата Президента СПОК, руководитель программ подготовки кадров похоронных служб, к.э.н.	
16.20- 18.00	<b>Порядок прохождения процедуры независимой оценки квалификаций (НОК) в похоронной отрасли</b> <a href="#">Подробнее скачать</a> // <a href="#">ссылка в документе</a>	Эксперт: <b>Олег Анатольевич Ларионов</b> . Исполнительный директор Ассоциации похоронной отрасли. Председатель комиссии по развитию квалификаций в похоронной отрасли СПК ЖКХ Национального Совета при Президенте РФ по квалификациям <b>Стоимость: Блок 2 2500 рублей. Со скидкой до 30 июля 25%, до 18 августа 20% // Дополнительная скидка при посещении Блока 2 - 1500 рублей при участии в Семинаре "Управление качеством ритуального сервиса в конкурентной среде"; 1000 рублей при участии в Семинаре «Похоронный</b>	



		<p>бизнес и власть. Современные модели сотрудничества»; 500 рублей при участии в Мастер - классе «Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода» (скидки суммируются)</p> <p><b>Стоимость:</b> 8000 рублей. Со скидкой до 25 июля 7000 рублей, до 6 августа 10%, до 12 августа 5%</p> <p> Сертификаты // Разыгрываются приз от эксперта</p> <p> Бесплатные кофе-брейки</p>	
<p><b>25 августа</b></p> <p><b>Программа для Похоронного дома и церемониймейстеров</b></p>			
09.30 - 13.45	<p>Семинар:</p> <p><b>Организация похоронного дома</b></p> <p><b>Сервис похоронного дома, который продает</b></p> <p><b>Церемония прощания</b></p> <p><a href="#">Подробнее скачать</a> // <a href="#">ссылка в документе</a></p>	<p>Эксперты: <b>Георгий Николаевич Сюткин.</b> 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., <b>Наталья Ивановна Гузаирова.</b> 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.</p> <p><b>Стоимость:</b> 1 Блок 3500 рублей 2 Блок 2500 скидка от 2 человек на 1 и/или 2 блок 5%</p> <p> Сертификаты</p> <p> Бесплатные кофе-брейки</p> <p> <b>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)</b></p>	
10.00- 12.00	<p>Мастер-класс: «Символы прощания, как сохранение Силы и Единства рода»</p> <p><a href="#">ссылка в документе</a></p>	<p> Эксперт: <b>Ольга Амеляненко.</b> Психолог, Мастер-Икогенолог (специалист по работе с Родом). УГТУ-УПИ, факультет общественных профессий. Институт практической психологии «Иматон». Член Профессиональной Психотерапевтической Лиги. Европейская Ассоциация Психотерапии</p> <p><b>Стоимость:</b> 500 рублей</p>	
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>Эксперт: <b>Екатерина Улич.</b> Руководитель Школы - студии флористики «Les fleur», Колледж искусств и культуры, Практикующий флорист — дизайнер с</p>	

	<p>Траурные подушки Ассиметричные сердца Венки в набивной технике Композиции Памяти для домашнего интерьера</p>	<p>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» <b>Стоимость:</b> 3500 рублей. Скидка до 15 июля 20%, до 30 июля 15%, до 10 августа 10% Мастер-класс построен на практике своими руками  Сертификаты  Бесплатные кофе-брейки</p>	
<p><b>Программа для специалистов по камню, скульпторов, гравировщиков, дизайнеров, художников</b> <b>«Памятник, как бессмертное послание роду человека»</b> <b>24 августа</b></p>			
	<p>Мастер – класс: <b>От старой фотографии к гравировке на камне</b></p>	<p>Бесплатно Розыгрыш сертификатов на получение скидки при покупке гравировального станка. Запись и подробности по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
	<p>Мастер – класс: <b>Изготовление барельефов и 3D-памятников на фрезерных станках</b></p>	<p>Бесплатно Запись и подробности по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
	<p>Мастер-классы: <b>Секреты мастерства работы на станках различных производителей</b> Решения сервисных вопросов 3D барельефы (ручная и машинная техники) Современные методы обработки и гравировки памятников на разных станках</p>	<p>На стендах участников выставки и в зале Время на согласовании Посещение бесплатно по обязательной предварительной регистрации Места ограничены Записывайтесь в группы по тел.: 343-286-11-53 (63)</p>	
<p><b>25 августа</b></p>			
<p>09.00-09.30  09.30-11.30  13.00-</p>	<p>Влияние искусства на мемориальную культуру, как развитие рынка установки и замены памятников  Авторский почерк и высокое мастерство художественного оформления памятника, скульптуры Культура кремации и захоронение праха Роль мастеров по камню, скульпторов, дизайнеров в создании культурно-исторического и духовно-нравственного значения парков памяти (кладбищ)</p>	<p>Эксперты: <b>Федор Петров</b>. Мастерская скульптуры «Форма», г. Екатеринбург. Творческое объединение талантливых художников. Уральская Государственная архитектурная Академия Эксперт: <b>Николай Иванович Моргунов</b>. Председатель Уральского отделения Международного Союза дизайнеров</p>	

15.00	Воплощение идентичности духовного образа человека в художественной эстетике камня и металла Традиции и Сюрреализм в мемориальной архитектуре	<p>Эксперт: <b>Александр Ноздрин</b>. 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> <p>Эксперт: <b>Илфат Гумарович Минулов</b>. Руководитель «Архитектурно - инженерной группы ИСТ»</p> <p>Эксперт: <b>Роман Гужик</b>. г. Москва</p> <p>Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов <a href="#">Заявка</a> (скачать)</p> <p>Регистрационный взнос: 1000 рублей, скидка 2 человека - 10% 3 человека - 15% (Можно от разных компаний. Объединяйтесь!)</p> <p> Сертификаты</p> <p> Бесплатный фуршет (Количество мест ограничено. Предварительная запись обязательна!)</p>		
15.00-15.20	Инновационные идеи в архитектуре кладбища Проект благоустройства «Текутьевского» кладбища г.Тюмень			
15.20-16.20	Реализованный проект семейного склепа в г.Тюмени, Ритуальные таблички и памятники из стекла. Как заработать на качественных изделиях			
16.00-16.40	Круглый стол <b>«Художественное оформление памятника»</b> для специалистов по камню, скульпторов, дизайнеров, художников. Обмен опытом. Ответы на вопросы от экспертов			
11.30-12.30	Конкурс эскизов и гравировальных композиций <b>«Сверхвыразительный образ памяти»</b>		<p><a href="#">Положение</a> (скачать)</p> <p><a href="#">Заявка</a> (скачать)</p>	
16.40-17.00	<b>Ваши темы</b>		Присылайте вопросы, проблемы и предложения. Мы пригласим для вас нужных экспертов <a href="#">Заявка</a> (скачать)	
	<p>Мастер-классы <b>«Секреты мастерства работы на станках различных производителей»</b></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>Время на согласовании</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>		

**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.*

*Данный 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
- Систему 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, видеонализ 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**»

▪ **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

▪ **Управление персоналом**

Обучение и сертификация специалистов в области похоронного дела. Независимая оценка квалификации

▪ **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

[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 свободный

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](mailto:uralexinga@gmail.com)