

19 февраля 2026 года в Москве состоялась закрытая встреча Naumen Service Leaders Club – Клуба лидеров клиентского сервиса. Мероприятие прошло в формате Stand Up, где руководители СХ-направлений ведущих российских компаний делились реальными историями из практики управления клиентским опытом в неформальной атмосфере: без гляцевых презентаций, с самоиронией, юмором и акцентом на уроках из ошибок.

Вместо традиционной встречи с успешными кейсами вечер был посвящен рассказам о том, «что пошло не так», как с этим справлялись и какие выводы сделали. От страховой компании «Абсолют Страхование» с речью выступила Анна Дубровская, руководитель управления клиентского сервиса. Анна поделилась с коллегами практическим опытом по управлению персоналом и организационному дизайну в клиентском сервисе.

«Мероприятие стало отличной возможностью в доверительной атмосфере поделиться ошибками, которые редко выносятся на публику. Рассказать открыто, услышать похожие истории от коллег из телекома, девелопмента и промышленности, посмеяться над собой и взять чужие уроки – мощный способ расти. Такие вечера помогают не повторять чужих промахов и становиться лучше для клиентов и своей команды», – поделилась Анна Дубровская.

«Абсолют Страхование» активно участвует в отраслевых событиях по развитию клиентского опыта, регулярно делится экспертизой и входит в число лидеров по качеству сервиса в страховой области.

Википедия страхования, 26.02.2026 г.