

# Панельная дискуссия

**Клиентоцентричность в 2026:  
почему AI не заменит умение команды  
понимать клиента**

Участники:  
Светлана Бодренкова, Слава Панкратов и Александр Орлов



# Светлана Бодренкова

- Корпоративный тренер компании EPAM с 20-летним стажем
- Эксперт в области собеседований, найма и развития персонала

## Образование:

- 🎓 БГУ (Белорусский государственный университет) — русская филология
- 🎓 БИП (Белорусский институт правоведения) — психология, специализация в организационной и юридической психологии
- 🎓 Wesleyan University (2014) — Social Psychology
- 🎓 ВШЭ (2017) — Теория игр
- 🎓 Vanderbilt University (2023) — Prompt Engineering for ChatGPT
- 🎓 Академия профайлинга Алексея Филатова (2020) — Сертификационный курс по профайлингу



## Предыстория

# AI вошёл в работу команд

Все надеялись, что станет легче.  
Оказалось — по-другому...



# Три вечных боли при работе с клиентом не исчезли...



## Нет прозрачности

Команда не рассказывает клиенту, что делает — клиент додумывает.

Растут ожидания, которые никто не ставил.



## Реальная потребность

Клиент говорит одно — имеет в виду другое.

Не все умеют докопаться до сути задачи.



## Работа с разными типами клиентов

Клиент не знает, чего хочет, говорит: «Покажите варианты» — а команда отвечает: «Скажите сначала, что вам нужно». Тупик.

## **Ожидание:** AI решит коммуникационные проблемы.

Команды и клиенты надеялись, что AI поможет быстрее понимать друг друга, генерировать варианты, снизить трение.

## **Реальность:** новые слепые зоны поверх старых.

Люди начали надеяться на AI там, где нужна человеческая работа. Появились проблемы, которых раньше просто не существовало.

**Про это и многое другое поговорим сегодня.**