

№ 31467/IBA от 03.05.2024

**Коммерческое предложение
по обучению
для компании «»**

По теме:

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ВНУТРЕННЕГО СЕРВИСА»**

От International Business Academy

2024

**International Business Academy благодарит Вас за внимание к нашей компании
и предлагает ознакомиться с коммерческим предложением по организации
и проведению семинара**

Наши конкурентные преимущества:

- **Индивидуальная разработка программ под заказ**
- **Mini ассессмент + отчет (по договорённости с клиентом)**
- **Большой выбор тренеров**
- **Персональный менеджер, курирующий проект**
- **Посттренинговая поддержка 6 месяцев**
- **Программы лояльности для постоянных клиентов**
- **Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана**
- **Обучение в рамках международных стандартов**

УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

Е-mail: info@iba.kz

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:
"Управление качеством внутреннего сервиса".

Стоимость обучения: 146400 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 161040 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

4 июля 2024

6 февраля 2025

7 августа 2025

Онлайн:

25 апреля 2024

3 октября 2024

15 мая 2025

27 ноября 2025

Продолжительность: 8 академических часов

Время: с 10:00 до 17:30.

Количество участников: 1 человек

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (6 месяцев), обед и 2 кофе-брейка в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и забронировать даты с тренером.

Исполнитель: Батухтина Н.Е



Информация о компании.

International Business Academy— это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
4. Актуальность и польза. Наши программы отражают самые современные методики с учетом изменения рынка и законодательства.
5. Формат обучения. Мы предлагаем нашим клиентам несколько форматов обучения:
— Очный и Онлайн формат открытых, корпоративных и индивидуальных семинаров.
6. Пост-тренинговые анализ и поддержка в течении 6 месяцев. Мониторинг результатов тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.
7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашим потребностями.
8. Принципиально высокий уровень сервиса. Мы создали все условия для максимального вовлечения в обучение: от удобных кресел и современного презентационного оборудования, до удобной локации.
9. Международные стандарты обучения. Обучение в рамках международных стандартов, с адаптаций под реалии казахстанского бизнеса.

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

- Особенности сервиса в современных условиях
 - Что такое сервисное обслуживание клиентов и от чего зависит его качество
 - Ожидания клиентов от обслуживания и откуда берутся недовольные клиенты
 - Параметры качественного сервиса и стратегия непрерывного улучшения
- Выстраивание и формирование отношений с клиентами
 - Факторы формирования лояльности клиентов
 - Предвосхищение ожиданий клиентов. Мелочи, которые имеют значение

- Положительные, отрицательные и нулевые знаки внимания
- Компенсация неудовлетворенному клиенту
- Коммуникация с клиентами. Методы получения обратной связи от клиентов
- Этапы обслуживания клиента
 - Этап «Приветствие / Установление контакта с клиентов»
 - Этап «Прояснение потребности клиента»
 - Этап «Предложение услуги по потребности клиента»
 - Этап «Поведение при проведении операции / оформлении услуги»
 - Принципы и технологии работы с «проблемным» клиентом
 - Этап «Завершение контакта» с благодарностью за обращение, предложением подойти в офис снова и вежливое прощание
- Стандарты отличного сервиса