

№ 22160/IBA от 18.06.2026

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

**По теме:**

**«ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ CALL-  
ЦЕНТРА И МЕНЕДЖЕРОВ»**

**От ИП International Business Academy**

**2026**

**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 ассесмент + 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:

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "Техники эффективного делового общения для операторов call-центра и менеджеров".

**Стоимость обучения:** 296500 тенге без НДС. Цена на 2027 год с учетом индексации 10% составит 326150 тенге без НДС.

\*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

\*НДС 16% будет добавлен в счет на оплату.

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

### Даты проведения:

Алматы:

20-21 августа 2026

29-30 октября 2026

1-2 декабря 2026

19-20 января 2027

30-31 марта 2027

11-12 мая 2027

26-27 января 2028

15-16 марта 2028

15-16 мая 2028

19-20 июля 2028

21-22 сентября 2028

14-15 ноября 2028

Онлайн:

19-20 августа 2026

26-27 октября 2026

1-2 декабря 2026

6-7 мая 2027

12-13 июля 2027

2-3 февраля 2028

19-20 апреля 2028

19-20 июня 2028

21-22 августа 2028

10-11 октября 2028

13-14 декабря 2028

\* даты требуют дополнительного согласования

---

Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Шашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1



тренингов в рабочем процессе, рекомендации от тренера.

7. Индивидуальный подход. Все, начиная от содержания, места и времени проведения тренингов может быть настроено в соответствии Вашими 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 адаптацией под реалии казахстанского бизнеса.

## **ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:**

1 день

### **Теория по основам телефонного общения**

- Ожидания звонившего
- Что ждет абонент от телефонного общения
- Техники формирования позитивного настроения и установления доверительных отношений
- Составные части качественного сервиса
- Создание профессионального телефонного имиджа
- Ступени обслуживания абонента

### **Практика: по техникам позитивного настроения и установления доверительных отношений**

- Техники в ролевой игре с записью

### **Теория по структуре телефонного звонка**

- Начало контакта (стандарты приветствия)
- Голос и речь по телефону
- Три типа звонков
- Техники контроля хода разговора
- Воронка вопросов
- Активное слушание
- Роль и типы вопросов в диалоге, техники их формулирования
- Умение информировать и консультировать абонента
- Ситуация и правила предложения альтернативы
- 7 шагов профессионального завершения разговора

## **Практика по профессиональному общению по телефону**

- Участники отрабатывают на практике и получают обратную связь

## **Теория по деловому общению с разными типами клиентов**

- Способы управления претензиями, регуляция эмоционального напряжения в общении с абонентами
- Правила работы со сложными клиентами, жалобами и претензиями абонентов, типы поведения в сложных ситуациях
- Причины конфликтов и жалоб абонентов, как к ним относиться
- Непрофессиональные высказывания
- Корректный отказ

Практикум: Ролевые игры и групповые упражнения помогут участникам лучше понять особенности каждого типажа и правила работы и ними