№ 79493/IBA от 12.11.2026

CENTRAL ASIAN ASSOCIATION FOR ACCREDITATION OF EDUCATION

International Business Academy обладает международной институциональной аккредитацией в сфере образования, подтверждающей соответствие международным стандартам качества образовательной деятельности

Коммерческое предложение для компании «»

Условия сотрудничества

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

Стоимость без НДС: 296 500 тенге.

Стоимость с НДС: 343 940 тенге (включает НДС 16%).

Цена на 2027 год с учетом индексации 10%: 326 150 тенге без НДС; 378 334 тенге с НДС (включает НДС 16%).

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

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Количество участников: 1 человек

Продолжительность обучения: 2 дня (16 академ.часов)

Даты проведения:

Алматы: 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: 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

Расписание: с 10:00 - 17.30

В стоимость обучения входит: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (3 месяца), обед и кофе-брейк в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

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

Исполнитель:



Руководитель Батухтина Н.Е.

International Business Academy — обучение, ориентированное на практический результат, развитие сотрудников и рост эффективности бизнеса.

Описание программы:

1 день

Теория по основам телефонного общения

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

Практика: по техникам позитивного настроя 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

2 день

Практика по профессиональному общению по телефону

- Участники отработают на практике и получат 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 относится
- Непрофессиональные высказывания
- Корректный отказ

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