INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY
www.iba.kz | info@iba.kz | +7 702 777 4411
г. Алматы ул. Шашкина 24 (БЦ K Plaza) офис 1

№ 66517/IBA от 16.10.2026

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: «Управление качеством внутреннего сервиса».

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

Количество участников: 1 человек

Продолжительность обучения: 2 дня (16 академ.часов)

Даты проведения:

Алматы: 22-23 сентября 2026, 11-12 ноября 2026, 4-5 февраля 2027, 20-21 апреля 2027, 29-30 июня 2027, 16-17 августа 2027, 11-12 октября 2027, 27-28 декабря 2027, 17-18 января 2028, 20-21 марта 2028, 3-4 мая 2028, 10-11 июля 2028, 11-12 сентября 2028, 8-9 ноября 2028

Онлайн: 1-2 октября 2026, 14-15 декабря 2026, 27-28 января 2027, 29-30 марта 2027, 10-11 мая 2027, 26-27 июля 2027, 13-14 сентября 2027, 1-2 ноября 2027, 21-22 февраля 2028, 6-7 апреля 2028, 19-20 июня 2028, 8-9 августа 2028, 11-12 октября 2028, 19-20 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

Партнёрство и стандарты внутреннего сервиса

Внутренний клиент: кто он и чего хочет?
— Виды внутреннего сервиса: операционный, проектный, экспертный
— Потребности внутренних заказчиков: скорость, предсказуемость, качество
— Влияние внутреннего взаимодействия на клиента внешнего
Практика:
Карта внутренних клиентов и типичных запросов к вашему отделу

Принципы эффективного взаимодействия
— Виды ролей: заказчик, исполнитель, партнёр
— Треугольник ожидания: результат — сроки — ресурсы
— Ошибки в коммуникации и зоны конфликтов
Практика:
Разбор реальных кейсов: почему запрос не был выполнен качественно

SLA и стандарты внутреннего сервиса
— Что можно и нужно регламентировать
— Разработка SLA: сроки, объём, качество, отклонения
— Инструменты согласования и документирования
Практика:
Создание прототипа SLA для ключевого процесса

Обратная связь и непрерывное улучшение
— Как давать и принимать обратную связь между отделами
— Форматы: ретро, 1:1, «инцидент — улучшение»
— Метрики качества внутреннего взаимодействия
Практика:
Модель диалога: обратная связь по неудобному кейсу

2 день

Системное управление качеством

Построение культуры внутреннего сервиса
— Что влияет на сервисное поведение внутри компании
— Поведенческие маркеры культуры «для клиента»
— Лидерство и примеры как инструмент влияния
Практика:
Диагностика барьеров — что мешает сервисному мышлению у нас

Стандартизация и автоматизация
— Какие процессы стоит описать и автоматизировать
— Использование внутренних регламентов и баз знаний
— Цифровые решения для поддержки внутреннего сервиса
Практика:
Карта улучшений: что упростить, ускорить, автоматизировать

Управление внутренними коммуникациями
— Как делать понятные и рабочие запросы
— Эффективная коммуникация между функциями
— Инструменты визуализации и отслеживания задач
Практика:
Тренировка постановки задач по модели SMART и CIC*

Диагностика и развитие уровня сервиса
— Сбор обратной связи от внутренних клиентов
— Методы оценки качества: опросы, интервью, NPS
— План улучшений и быстрые победы
Практика:
Разработка плана повышения качества внутреннего сервиса на 30 дней