

№ 12489/IBA от 30.04.2026

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

**По теме:**

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
ВНУТРЕННЕГО СЕРВИСА»**

**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 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](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**

ИП 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

**Даты проведения:**

Алматы:

21-22 января 2026  
23-24 марта 2026  
7-8 мая 2026  
30-31 июля 2026  
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:

25-26 февраля 2026  
8-9 апреля 2026  
23-24 июня 2026  
10-11 августа 2026  
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

**Продолжительность:** 16 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), 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

---

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. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

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:

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

---

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. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

**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

---

E-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. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

- Методы оценки качества: опросы, интервью, NPS
- План улучшений и быстрые победы

**Практика:**

Разработка плана повышения качества внутреннего сервиса на 30 дней