

№ 15842/IBA от 20.04.2025

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

По теме:

«ПОСТРОЕНИЕ CALL-ЦЕНТРА»

От International Business Academy

2025

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:

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:

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)

"Построение call-центра".

Стоимость обучения: 161000 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).
Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 177100 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

16 июня 2025

13 января 2026

17 марта 2026

21 мая 2026

28 июля 2027

6 сентября 2027

15 ноября 2027

Онлайн:

8 января 2026

16 марта 2026

20 мая 2027

26 июля 2027

* даты требуют дополнительного согласования

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

Вступление: цели и задачи тренинга

Организация подразделения

- Специфика продукта/ услуги
- Оператор входящей/ исходящей линии и его обязанности
- Критерии оценки KPI
- Условия работы
- Бизнес-процессы

Правила работы

- Стандарты
- Скрипты
- Зона ответственности супервайзера

Взаимодействие с клиентами

- Этапы по скриптам
- Работа с возражениями и контроль качества
- Бренд продукта/ услуги

Мотивация и лояльность

- Психология подразделения и сотрудников
- Корпоративная культура
- Рост и развитие