

№ 15567/IBA от 13.05.2026

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

По теме:

«ПОСТРОЕНИЕ CALL-ЦЕНТРА»

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:

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме:

Е-mail: 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

"Построение call-центра".

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:

25-26 мая 2026

13-14 июля 2026

2-3 сентября 2026

11-12 ноября 2026

24-25 февраля 2027

12-13 апреля 2027

28-29 июня 2027

30-31 августа 2027

4-5 октября 2027

13-14 декабря 2027

10-11 января 2028

28-29 марта 2028

1-2 мая 2028

19-20 июля 2028

25-26 сентября 2028

20-21 ноября 2028

Онлайн:

15-16 июня 2026

17-18 августа 2026

26-27 октября 2026

7-8 декабря 2026

18-19 января 2027

22-23 марта 2027

3-4 мая 2027

27-28 июля 2027

20-21 сентября 2027

1-2 ноября 2027

1-2 февраля 2028

18-19 апреля 2028

20-21 июня 2028

Е-mail: 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

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

Стратегия и структура call-центра

Назначение и цели call-центра

- Роль контактного центра в цепочке клиентского сервиса
- Различия между информационным, сервисным и продающим call-центром
- KPI, SLA и другие ключевые показатели эффективности

Практика:

Разбор реальных задач бизнеса — какой тип call-центра нужен участникам

Архитектура процесса

- Выбор каналов: телефон, чат, мессенджеры, email
- Маршрутизация обращений: автоматическая и ручная
- Планирование нагрузки и расчет количества операторов
- Интеграции: CRM, IVR, чат-боты и база знаний

Практика:

Работа в группах — проектирование логики обработки обращений в разных сценариях (сервис, продажи, горячая линия)

Е-mail: 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

Команда и структура ролей

- Подходы к формированию команды: универсальные или специализированные операторы
- Ключевые роли: оператор, супервизор, тренер, аналитик, руководитель
- Ресурсное планирование и приоритеты найма на старте

Практика:

Моделирование организационной структуры call-центра под конкретные задачи

Скрипты и стандарты общения

- Принципы построения сценариев взаимодействия
- Разница между жёсткими и гибкими скриптами
- Что необходимо регламентировать: приветствие, выявление запроса, работа с возражениями, завершение диалога

Практика:

Разработка фрагмента скрипта для разных типов обращений (жалоба, запрос, продажа)

2 день

Управление, качество и рост

Управление качеством обслуживания

- Методы контроля: онлайн и офлайн-мониторинг, чек-листы
- Обратная связь: корректирующая и развивающая
- Коучинг в операционной среде
- Профилактика и работа с эмоциональным выгоранием

Практика:

Оценка диалога по чек-листу и проведение мини-сессии обратной связи

Обучение и адаптация операторов

- Запуск учебного процесса «с нуля»
- Структура адаптационной программы
- Оценка результативности обучения
- Наставничество, удержание и развитие сильных операторов

Практика:

Создание карты адаптации новичка на 30 дней

Мотивация и эффективность

- Денежная и неденежная мотивация операторов
- Геймификация и нематериальные драйверы вовлечённости
- Формирование культуры сервиса через лидерство и примеры

Практика:

Проектирование системы мотивации под конкретные цели центра (удержание, продажи, NPS)

Масштабирование и развитие

- Переход от отдела поддержки к клиентскому хабу
- Когда пора расширяться и как не потерять качество
- Цифровизация: self-service, автоматизация, омниканальность
- Бизнес-кейс: как call-центр влияет на общую эффективность компании

Практика:

Анализ точки роста call-центра участника: что можно улучшить уже сейчас