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

№ 66541/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: «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

Количество участников: 1 человек

Продолжительность обучения: 2 дня (16 академ.часов)

Даты проведения:

Алматы: 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: 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, 24-25 августа 2028, 16-17 октября 2028, 14-15 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

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)

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