

№ 12309/IBA от 29.04.2026

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

**По теме:**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ  
СЕРВИС»**

**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:**

---

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

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме:  
"Клиентоориентированный сервис".

**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:

15-16 января 2026

2-3 марта 2026

20-21 мая 2026

26-27 июля 2027

29-30 сентября 2027

8-9 ноября 2027

Онлайн:

1-2 апреля 2026

11-12 июня 2026

16-17 августа 2027

27-28 октября 2027

\* 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.



## ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ:

### 1 день

#### Сотрудник как бренд компании

- Инновационный подход к общению с Клиентами
- Жизненная стратегия сотрудника, ее влияние на результат работы
- Работа с собственными убеждениями и установками
- Ассоциация себя с компанией
- Работа с установками участников в отношении Компании/ услуги
- Формирование привлекательного образа Компании и услуг
- Создание «списка выгод клиента» от использования услуг Компании

#### Профессиональный сервис

- Уровни удовлетворенности Клиента
- Ожидание не равно реальность
- VIP-сервис и кому он недоступен
- Клиент всегда прав или кому отказать

#### Работа с клиентами в ситуации конфликта

- Понятие и структура конфликта
- Причины и закономерности
- Предупреждение конфликта
- Конфликтогены, провоцирующие Клиента на агрессию: вербальные, невербальные

#### Монетизация клиентоориентированности

- Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности
- Анализ кейсов — лучшие и худшие практики
- Выгоды клиентоориентированности для Компании, Клиента и Сотрудника

#### Стандарты клиентоориентированности нашей Компании

- Типология Клиентов по поведению: Доминантный-Замкнутый-Социальный
- Поведенческие проявления каждого из 3-х типов и способы их определения
- Потребности, которые удовлетворяет в коммуникации Доминантный, Замкнутый и Социальный
- Что хочет Клиент: рекомендации к эффективному взаимодействию с каждым из типов
- Самоидентификация по данной типологии

## 2 день

### Управление впечатлением клиента

- Управление впечатлением Клиента — что это?
- Факторы формирования впечатления Клиента
- Составляющие качественного сервиса, обеспечивающего правильные впечатления клиента
- Формула удовлетворённости Клиента
- Инструменты формирования положительных впечатлений клиентов на ежедневной основе

### «Моя Компания начинается с меня»

- Работа с установками участников в отношении себя
- Реактивность и проактивность — влияние подходов на качество жизни
- Моя жизненная стратегия: её проявление в работе
- Почему формируются негативные установки?
- Использование техники «Рефрейминг» для работы с негативными установками участников, направленными на себя, как на специалистов компании

### Интеграция ценностей

- Прояснение ценностей сторон: «Менеджеры»-«Компания»-«Клиенты»
- Проработка ожиданий и обязательств по отношению к каждой из сторон
- Выявление точек пересечения в ожиданиях и обязательствах
- «Расшифровка ценностей» на уровне поведения