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

№ 74269/IBA от 04.11.2026

CAAAE
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: «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

Количество участников: 1 человек

Продолжительность обучения: 2 дня (16 академ.часов)

Даты проведения:

Алматы: 26-27 июля 2027, 29-30 сентября 2027, 8-9 ноября 2027

Онлайн: 16-17 августа 2027, 27-28 октября 2027

* 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

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