

№ 18060/IBA от 30.05.2026

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

По теме:

**«СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВЕННОГО
СЕРВИСА»**

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 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:

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

ИП International Business Academy приглашает Вас принять участие в обучении по теме: "Стандарты качественного сервиса".

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:

11-12 мая 2026

20-21 июля 2026

18-19 августа 2027

9-10 сентября 2027

25-26 ноября 2027

Онлайн:

17-18 июня 2027

26-27 августа 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.

Исполнитель: Батухтина Н.Е

1 день

Понятие сервиса

- Стратегии работы в конкурентной среде
- Понятие лояльности.

Типы лояльности и методы ее измерения

- Концепция удовлетворенности Клиентов
- Сервис, как конкурентное преимущество

Уровни сервисного обслуживания

- Формула сервиса
- Критерии качественного сервиса
- Расчет влияния качественного сервиса на прибыль
- Уровни сервисного обслуживания исходя из ожиданий Клиентов
- Международные стандарты обслуживания

Инструменты повышения качества сервиса

- Влияние технологий на уровень сервиса; всегда ли это хорошо?
- Систематизация каких процессов положительно сказывается на лояльности Клиентов
- Как сделать сервис преимуществом перед конкурентами

Работа с претензиями

- Анализ: потери компании из-за неудовлетворенного Клиента
- Мелочи, которые стоят денег и Клиентов
- Работа с жалобами Клиентов
- Правило работы с претензиями

2 день

Управление эмоциями клиента

- Уровни агрессии Клиента
- Типы «сложных» Клиентов
- Противостояние манипуляциям и давлению
- Регуляция эмоционального состояния

Конфликтные ситуации в работе

- Рабочие конфликты (причины и стадии)
- Классификация конфликтных ситуаций
- Две стороны конфликта
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Стратегия внедрения сервиса

- Этапы внедрения клиентоориентированного сервиса
- Модель внедрения клиентоориентированного сервиса
- Работа с регламентами на этапе внедрения сервиса
- Как донести до персонала, что сервис является конкурентным преимуществом