

№ 31777/IBA от 05.05.2024

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

**По теме:**

**«ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ CALL-  
ЦЕНТРА И МЕНЕДЖЕРОВ»**

**От International Business Academy**

**2024**

**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**

---

**E-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)**

**Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)**

## УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА:

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:  
"Техники эффективного делового общения для операторов call-центра и менеджеров".

**Стоимость обучения:** 215700 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).  
Цена на 2025 год с учетом индексации 10% составит 237270 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

**Место проведения:** очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

### Даты проведения:

Алматы:

6-7 июня 2024

12-13 сентября 2024

12-13 декабря 2024

Онлайн:

8-9 августа 2024

23-24 октября 2024

**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), обед и 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



## Информация о компании.

International Business Academy– это:

1. Рекомендации. Высокая репутация компании IBA и рекомендации от ведущих компаний Казахстана. Компания более 10 лет на рынке за это время зарекомендовала себя, как надежного поставщика услуг.
2. Персональный менеджер, курирующий проект. Каждый проект курирует отдельный менеджер, который закреплен за Вашей компанией
3. Лучшие эксперты. Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения преподавателей, успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций.
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

### Теория по основам телефонного общения

- Ожидания звонившего
- Что ждет абонент от телефонного общения
- Техники формирования позитивного настроения и установления доверительных отношений
- Составные части качественного сервиса

---

Е-mail: [info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)

Сайт: <http://www.iba.kz/> Тел.: +7 (727) 328-02-02/03; Моб. тел.: +7 702 777 4411

Адрес: РК, г. Алматы ул. Жарокова 318 офис 23 (уг. проспекта Аль-Фараби)

- Создание профессионального телефонного имиджа
- Ступени обслуживания абонента

## **Практика: по техникам позитивного настроения и установления доверительных отношений**

- Техники в ролевой игре с записью

## **Теория по структуре телефонного звонка**

- Начало контакта (стандарты приветствия)
- Голос и речь по телефону
- Три типа звонков
- Техники контроля хода разговора
- Воронка вопросов
- Активное слушание
- Роль и типы вопросов в диалоге, техники их формулирования
- Умение информировать и консультировать абонента
- Ситуация и правила предложения альтернативы
- 7 шагов профессионального завершения разговора

2 день

## **Практика по профессиональному общению по телефону**

- Участники отработают на практике и получают обратную связь

## **Теория по деловому общению с разными типами клиентов**

- Способы управления претензиями, регуляция эмоционального напряжения в общении с абонентами
- Правила работы со сложными клиентами, жалобами и претензиями абонентов, типы поведения в сложных ситуациях
- Причины конфликтов и жалоб абонентов, как к ним относиться
- непрофессиональные высказывания
- Корректный отказ

Практикум: Ролевые игры и групповые упражнения помогут участникам лучше понять особенности каждого типажа и правила работы и ними