

№ 30719/IBA от 29.04.2024

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

По теме:

**«СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВЕННОГО
СЕРВИСА»**

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 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:

Е-mail: 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)

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

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:

4-5 сентября 2024

26-27 июня 2025

18-19 декабря 2025

Онлайн:

5-6 сентября 2024

13-14 марта 2025

25-26 сентября 2025

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.

E-mail: 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)

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

Понятие сервиса

- Стратегии работы в конкурентной среде
- Понятие лояльности.

Типы лояльности и методы ее измерения

Е-mail: 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)

- 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

