

№ 15934/IBA от 16.05.2026

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

**По теме:**

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
ВНУТРЕННЕГО 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 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](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:  
"Управление качеством внутреннего 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:

30-31 июля 2026

22-23 сентября 2026

11-12 ноября 2026

4-5 февраля 2027

20-21 апреля 2027

29-30 июня 2027

16-17 августа 2027

11-12 октября 2027

27-28 декабря 2027

17-18 января 2028

20-21 марта 2028

3-4 мая 2028

10-11 июля 2028

11-12 сентября 2028

8-9 ноября 2028

Онлайн:

23-24 июня 2026

10-11 августа 2026

1-2 октября 2026

14-15 декабря 2026

27-28 января 2027

29-30 марта 2027

10-11 мая 2027

26-27 июля 2027

13-14 сентября 2027

1-2 ноября 2027

21-22 февраля 2028

6-7 апреля 2028

19-20 июня 2028

8-9 августа 2028

11-12 октября 2028

19-20 декабря 2028

\* 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



### **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.

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

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

### **Партнёрство и стандарты внутреннего сервиса**

#### **Внутренний клиент: кто он и чего хочет?**

- Виды внутреннего сервиса: операционный, проектный, экспертный
- Потребности внутренних заказчиков: скорость, предсказуемость, качество
- Влияние внутреннего взаимодействия на клиента внешнего

#### **Практика:**

Карта внутренних клиентов и типичных запросов к вашему отделу

#### **Принципы эффективного взаимодействия**

- Виды ролей: заказчик, исполнитель, партнёр
- Треугольник ожидания: результат — сроки — ресурсы
- Ошибки в коммуникации и зоны конфликтов

#### **Практика:**

Разбор реальных кейсов: почему запрос не был выполнен качественно

#### **SLA и стандарты внутреннего сервиса**

- Что можно и нужно регламентировать
- Разработка SLA: сроки, объём, качество, отклонения
- Инструменты согласования и документирования

#### **Практика:**

---

Е-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. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1

Создание прототипа SLA для ключевого процесса

### **Обратная связь и непрерывное улучшение**

- Как давать и принимать обратную связь между отделами
- Форматы: ретро, 1:1, «инцидент — улучшение»
- Метрики качества внутреннего взаимодействия

#### **Практика:**

Модель диалога: обратная связь по неудобному кейсу

2 день

## **Системное управление качеством**

### **Построение культуры внутреннего сервиса**

- Что влияет на сервисное поведение внутри компании
- Поведенческие маркеры культуры «для клиента»
- Лидерство и примеры как инструмент влияния

#### **Практика:**

Диагностика барьеров — что мешает сервисному мышлению у нас

### **Стандартизация и автоматизация**

- Какие процессы стоит описать и автоматизировать
- Использование внутренних регламентов и баз знаний
- Цифровые решения для поддержки внутреннего сервиса

#### **Практика:**

Карта улучшений: что упростить, ускорить, автоматизировать

### **Управление внутренними коммуникациями**

- Как делать понятные и рабочие запросы
- Эффективная коммуникация между функциями
- Инструменты визуализации и отслеживания задач

#### **Практика:**

Тренировка постановки задач по модели SMART и CIC\*

### **Диагностика и развитие уровня сервиса**

- Сбор обратной связи от внутренних клиентов
- Методы оценки качества: опросы, интервью, NPS
- План улучшений и быстрые победы

#### **Практика:**

Разработка плана повышения качества внутреннего сервиса на 30 дней