

№ 47290/IBA от 07.12.2025

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

По теме:

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
ВНУТРЕННЕГО СЕРВИСА»**

От International Business Academy

2025

**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:
"Управление качеством внутреннего сервиса".

Стоимость обучения: 237200 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).
Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 260920 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

Место проведения: очно территория Поставщика/ онлайн платформа ZOOM

Даты проведения:

Алматы:

17-18 декабря 2025
21-22 января 2026
23-24 марта 2026
7-8 мая 2026
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:

12-13 ноября 2025
25-26 февраля 2026
8-9 апреля 2026
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

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)

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), 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 ИВА 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

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)

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

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

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)

- Разработка SLA: сроки, объём, качество, отклонения
- Инструменты согласования и документирования

Практика:

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

