

№ 22598/IBA от 01.06.2025

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

**По теме:**

**«ПОСТРОЕНИЕ CALL-ЦЕНТРА»**

**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:**

ТОО «International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме:

---

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)

"Построение call-центра".

**Стоимость обучения:** 161000 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).  
Цена на 2026 год с учетом индексации 10% составит 177100 тенге без НДС (Исполнитель не является плательщиком НДС).

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

**Даты проведения:**

Алматы:

16 июня 2025

13 января 2026

17 марта 2026

21 мая 2026

28 июля 2027

6 сентября 2027

15 ноября 2027

Онлайн:

8 января 2026

16 марта 2026

20 мая 2027

26 июля 2027

\* даты требуют дополнительного согласования

**Продолжительность:** 8 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.

## **Вступление: цели и задачи тренинга**

### **Организация подразделения**

- Специфика продукта/ услуги
- Оператор входящей/ исходящей линии и его обязанности
- Критерии оценки KPI
- Условия работы
- Бизнес-процессы

### **Правила работы**

- Стандарты
- Скрипты
- Зона ответственности супервайзера

### **Взаимодействие с клиентами**

- Этапы по скриптам
- Работа с возражениями и контроль качества
- Бренд продукта/ услуги

### **Мотивация и лояльность**

- Психология подразделения и сотрудников
- Корпоративная культура
- Рост и развитие