

№ 15929/IBA от 16.05.2026

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

**По теме:**

**«ПОСТРОЕНИЕ CALL-ЦЕНТРА»**

**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:**

**ИП 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/> Телефон и WhatsApp: +7 702 777 4411**

**Адрес: РК, г. Алматы ул. Пашкина д. 24 БЦ К Plaza (уг. проспекта Аль-Фараби) офис 1**

"Построение call-центра".

**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:

25-26 мая 2026

13-14 июля 2026

2-3 сентября 2026

11-12 ноября 2026

24-25 февраля 2027

12-13 апреля 2027

28-29 июня 2027

30-31 августа 2027

4-5 октября 2027

13-14 декабря 2027

10-11 января 2028

28-29 марта 2028

1-2 мая 2028

19-20 июля 2028

25-26 сентября 2028

20-21 ноября 2028

Онлайн:

15-16 июня 2026

17-18 августа 2026

26-27 октября 2026

7-8 декабря 2026

18-19 января 2027

22-23 марта 2027

3-4 мая 2027

27-28 июля 2027

20-21 сентября 2027

1-2 ноября 2027

1-2 февраля 2028

18-19 апреля 2028

20-21 июня 2028

---

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



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

### **Стратегия и структура call-центра**

#### **Назначение и цели call-центра**

- Роль контактного центра в цепочке клиентского сервиса
- Различия между информационным, сервисным и продающим call-центром
- KPI, SLA и другие ключевые показатели эффективности

#### **Практика:**

Разбор реальных задач бизнеса — какой тип call-центра нужен участникам

#### **Архитектура процесса**

- Выбор каналов: телефон, чат, мессенджеры, email
- Маршрутизация обращений: автоматическая и ручная
- Планирование нагрузки и расчет количества операторов
- Интеграции: CRM, IVR, чат-боты и база знаний

#### **Практика:**

Работа в группах — проектирование логики обработки обращений в разных сценариях (сервис, продажи, горячая линия)

---

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

## **Команда и структура ролей**

- Подходы к формированию команды: универсальные или специализированные операторы
- Ключевые роли: оператор, супервизор, тренер, аналитик, руководитель
- Ресурсное планирование и приоритеты найма на старте

### **Практика:**

Моделирование организационной структуры call-центра под конкретные задачи

## **Скрипты и стандарты общения**

- Принципы построения сценариев взаимодействия
- Разница между жёсткими и гибкими скриптами
- Что необходимо регламентировать: приветствие, выявление запроса, работа с возражениями, завершение диалога

### **Практика:**

Разработка фрагмента скрипта для разных типов обращений (жалоба, запрос, продажа)

2 день

## **Управление, качество и рост**

### **Управление качеством обслуживания**

- Методы контроля: онлайн и офлайн-мониторинг, чек-листы
- Обратная связь: корректирующая и развивающая
- Коучинг в операционной среде
- Профилактика и работа с эмоциональным выгоранием

### **Практика:**

Оценка диалога по чек-листу и проведение мини-сессии обратной связи

## **Обучение и адаптация операторов**

- Запуск учебного процесса «с нуля»
- Структура адаптационной программы
- Оценка результативности обучения
- Наставничество, удержание и развитие сильных операторов

### **Практика:**

Создание карты адаптации новичка на 30 дней

## **Мотивация и эффективность**

- Денежная и неденежная мотивация операторов
- Геймификация и нематериальные драйверы вовлечённости
- Формирование культуры сервиса через лидерство и примеры

**Практика:**

Проектирование системы мотивации под конкретные цели центра (удержание, продажи, NPS)

**Масштабирование и развитие**

- Переход от отдела поддержки к клиентскому хабу
- Когда пора расширяться и как не потерять качество
- Цифровизация: self-service, автоматизация, омниканальность
- Бизнес-кейс: как call-центр влияет на общую эффективность компании

**Практика:**

Анализ точки роста call-центра участника: что можно улучшить уже сейчас