

№ 16437/IBA от 20.05.2026

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

По теме:

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫЙ
СЕРВИС»**

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:

E-mail: 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:
"Клиентоориентированный сервис".

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:

20-21 мая 2026

26-27 июля 2027

29-30 сентября 2027

8-9 ноября 2027

Онлайн:

11-12 июня 2026

16-17 августа 2027

27-28 октября 2027

* 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

1 день

Сотрудник как бренд компании

- Инновационный подход к общению с Клиентами
- Жизненная стратегия сотрудника, ее влияние на результат работы
- Работа с собственными убеждениями и установками
- Ассоциация себя с компанией
- Работа с установками участников в отношении Компании/ услуги
- Формирование привлекательного образа Компании и услуг
- Создание «списка выгод клиента» от использования услуг Компании

Профессиональный сервис

- Уровни удовлетворенности Клиента
- Ожидание не равно реальность
- VIP-сервис и кому он недоступен
- Клиент всегда прав или кому отказать

Работа с клиентами в ситуации конфликта

- Понятие и структура конфликта
- Причины и закономерности
- Предупреждение конфликта
- Конфликтогены, провоцирующие Клиента на агрессию: вербальные, невербальные

Монетизация клиентоориентированности

- Понятие клиентоориентированности и клиентоцентричности
- Анализ кейсов — лучшие и худшие практики
- Выгоды клиентоориентированности для Компании, Клиента и Сотрудника

Стандарты клиентоориентированности нашей Компании

- Типология Клиентов по поведению: Доминантный-Замкнутый-Социальный
- Поведенческие проявления каждого из 3-х типов и способы их определения
- Потребности, которые удовлетворяет в коммуникации Доминантный, Замкнутый и Социальный
- Что хочет Клиент: рекомендации к эффективному взаимодействию с каждым из типов
- Самоидентификация по данной типологии

2 день

Управление впечатлением клиента

- Управление впечатлением Клиента — что это?
- Факторы формирования впечатления Клиента
- Составляющие качественного сервиса, обеспечивающего правильные впечатления клиента
- Формула удовлетворённости Клиента
- Инструменты формирования положительных впечатлений клиентов на ежедневной основе

«Моя Компания начинается с меня»

- Работа с установками участников в отношении себя
- Реактивность и проактивность — влияние подходов на качество жизни
- Моя жизненная стратегия: её проявление в работе
- Почему формируются негативные установки?
- Использование техники «Рефрейминг» для работы с негативными установками участников, направленными на себя, как на специалистов компании

Интеграция ценностей

- Прояснение ценностей сторон: «Менеджеры»-«Компания»-«Клиенты»
- Проработка ожиданий и обязательств по отношению к каждой из сторон
- Выявление точек пересечения в ожиданиях и обязательствах
- «Расшифровка ценностей» на уровне поведения