INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY
www.iba.kz | info@iba.kz | +7 702 777 4411
г. Алматы ул. Шашкина 24 (БЦ K Plaza) офис 1

**№ 83967/IBA от 22.11.2026**

CENTRAL ASIAN ASSOCIATION FOR ACCREDITATION OF EDUCATION

**International Business Academy обладает международной институциональной аккредитацией в сфере образования, подтверждающей соответствие международным стандартам качества образовательной деятельности**

## Коммерческое предложение для компании «»

### Условия сотрудничества

«International Business Academy» приглашает Вас принять участие в обучении по теме: «Стандарты качественного сервиса».

**Стоимость без НДС:** 296 500 тенге.

**Стоимость с НДС:** 343 940 тенге (включает НДС 16%).

Цена на 2027 год с учетом индексации 10%: 326 150 тенге без НДС; 378 334 тенге с НДС (включает НДС 16%).

*Компания ИП International Business Academy с 2026 года работает на общеустановленном режиме налогообложения с НДС.

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

**Количество участников:** 1 человек

**Продолжительность обучения**: 2 дня (16 академ.часов)

**Даты проведения:**

Алматы: 18-19 августа 2027, 9-10 сентября 2027, 25-26 ноября 2027

Онлайн: 26-27 августа 2027

* даты требуют дополнительного согласования

**Расписание:** с 10:00 - 17.30

**В стоимость обучения входит**: обучение, комплект эксклюзивных обучающих материалов, блокнот, ручка, сертификат International Business Academy, посттренинговая поддержка (3 месяца), обед и кофе-брейк в каждый день занятий (при условии, что обучение очное).

Просим заключить договор заранее как минимум за 1-2 месяца до начала обучения и нам необходимо забронировать даты с тренером.

**Исполнитель:**

**Руководитель Батухтина Н.Е.**

**International Business Academy — обучение, ориентированное на практический результат, развитие сотрудников и рост эффективности бизнеса.**

**Описание программы:**

## 1 день

**Понятие сервиса**

- Стратегии работы в конкурентной среде
- Понятие лояльности.

**Типы лояльности и методы ее измерения**

- Концепция удовлетворенности Клиентов
- Сервис, как конкурентное преимущество

**Уровни сервисного обслуживания**

- Формула сервиса
- Критерии качественного сервиса
- Расчет влияния качественного сервиса на прибыль
- Уровни сервисного обслуживания исходя из ожиданий Клиентов
- Международные стандарты обслуживания

**Инструменты повышения качества сервиса**

- Влияние технологий на уровень сервиса; всегда ли это хорошо?
- Систематизация каких процессов положительно сказывается на лояльности Клиентов
- Как сделать сервис преимуществом перед конкурентами

**Работа с претензиями**

- Анализ: потери компании из-за неудовлетворенного Клиента
- Мелочи, которые стоят денег и Клиентов
- Работа с жалобами Клиентов
- Правило работы с претензиями

## 2 день

**Управление эмоциями клиента**

- Уровни агрессии Клиента
- Типы «сложных» Клиентов
- Противостояние манипуляциям и давлению
- Регуляция эмоционального состояния

**Конфликтные ситуации в работе**

- Рабочие конфликты (причины и стадии)
- Классификация конфликтных ситуаций

- Две стороны конфликта
- Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

**Стратегия внедрения сервиса**

- Этапы внедрения клиентоориентированного сервиса
- Модель внедрения клиенториентированного сервиса
- Работа с регламентами на этапе внедрения сервиса
- Как донести до персонала, что сервис является конкурентным преимуществом