



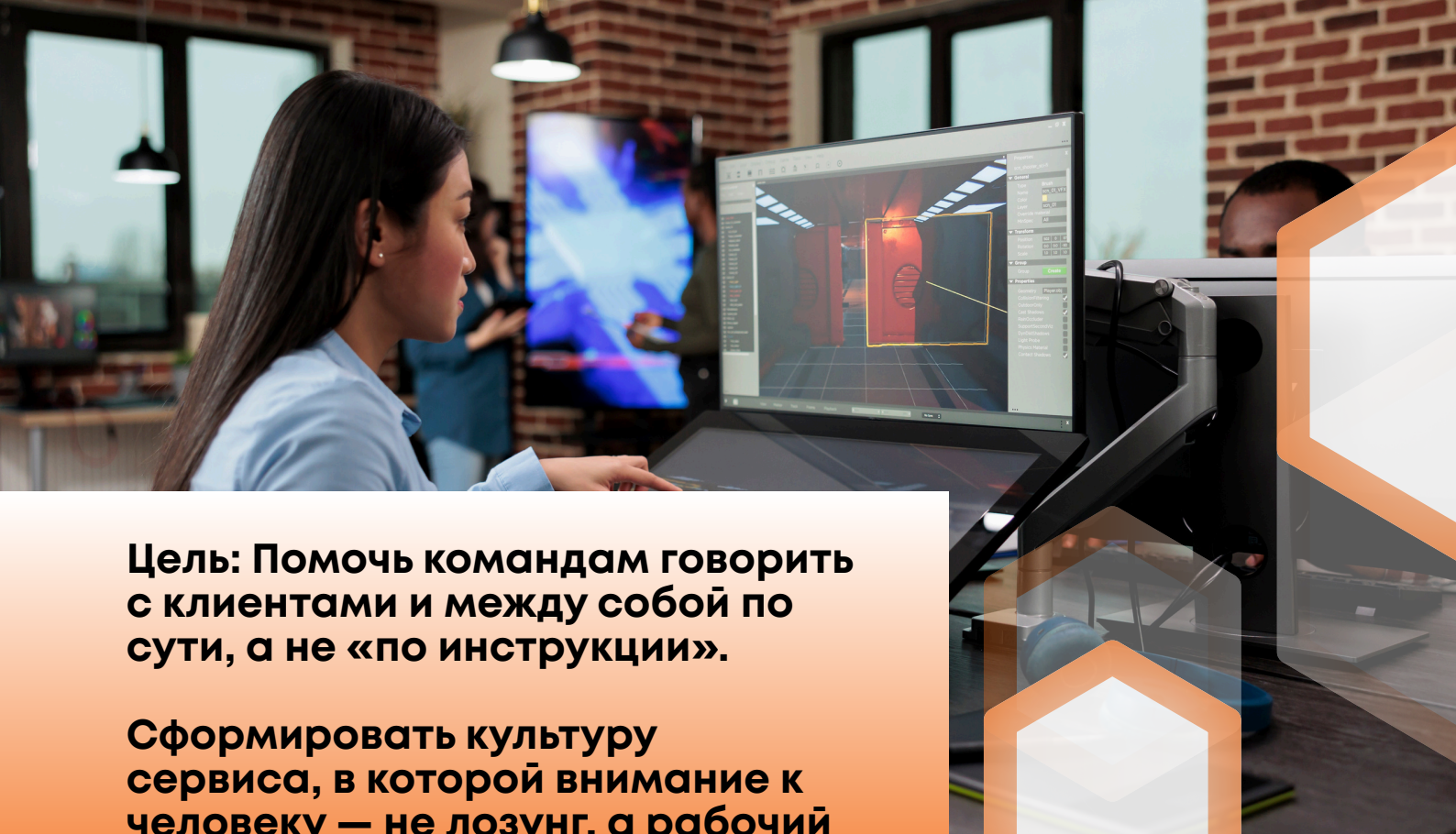
СЕРВИС И КОММУНИКАЦИИ

КОМПЛЕКС РЕШЕНИЙ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

Директор VeeFive, HR-эксперт,
бизнес-тренер, фасилитатор

БАТИМА ДОНОВА

2025-2026



Цель: Помочь командам говорить с клиентами и между собой по сути, а не «по инструкции».

Сформировать культуру сервиса, в которой внимание к человеку — не лозунг, а рабочий инструмент бизнеса.

Этапы реализации

1. Диагностика точек контакта (1 неделя)

- Анализ ключевых точек взаимодействия с клиентами и между отделами.
- Интервью с сотрудниками, наблюдение за процессами, анализ обратной связи.
- Определение зон риска: где клиент теряет доверие, а команда — энергию.

📌 Результат: карта клиентских и внутренних точек контакта, выявленные болевые точки и рекомендации.

Этапы реализации

2. Разработка сервис-кода компании (2 недели)

- Определение принципов и стандартов сервиса, отражающих ценности компании.
- Совместная фасилитация с командой: что значит “по-человечески” для нашего бренда.
- Формирование живого документа — Сервис-кода компании и гайдлайна коммуникаций.

📌 Результат: единые стандарты и язык взаимодействия для всех сотрудников.

3. Программа обучения “Сервис начинается внутри” (2 дня офлайн)

- Формирование навыков осознанного общения и эмоциональной вовлечённости.
- Тренинг по стандартам коммуникации: работа с возражениями, конфликтами, клиентским доверием.
- Интерактивные кейсы и мини-фасилитации по реальным ситуациям.

📌 Результат: команда, владеющая инструментами эффективного и уважительного общения.

Итого: от 7 недель на реализацию проекта.



Этапы реализации

4. Внедрение и сопровождение (3–4 недели)

- Онлайн-группа поддержки, обмен кейсами, обратная связь от руководителей.
- Фасилитация итогов: “Что изменилось в нашей коммуникации?”.

📌 Результат: устойчивые навыки сервиса, принятые всей командой.

Итого: от 6,5 недель на реализацию проекта.



Варианты пакетов

Вариант	Состав	Длительность	Стоимость*
Базовый	<ul style="list-style-type: none">• Диагностика точек контакта• Разработка сервис-кода компании	3 недели	от 1 000 000 ₺
Оптимум	<ul style="list-style-type: none">• Диагностика• Сервис-код компании• Обучение “Сервис начинается внутри”	1,5 месяца	от 1 800 000 ₺
Под ключ	<ul style="list-style-type: none">• Диагностика• Сервис-код• Обучение• Онлайн-сопровождение и фасилитация итогов	2 месяца	от 2 500 000 ₺

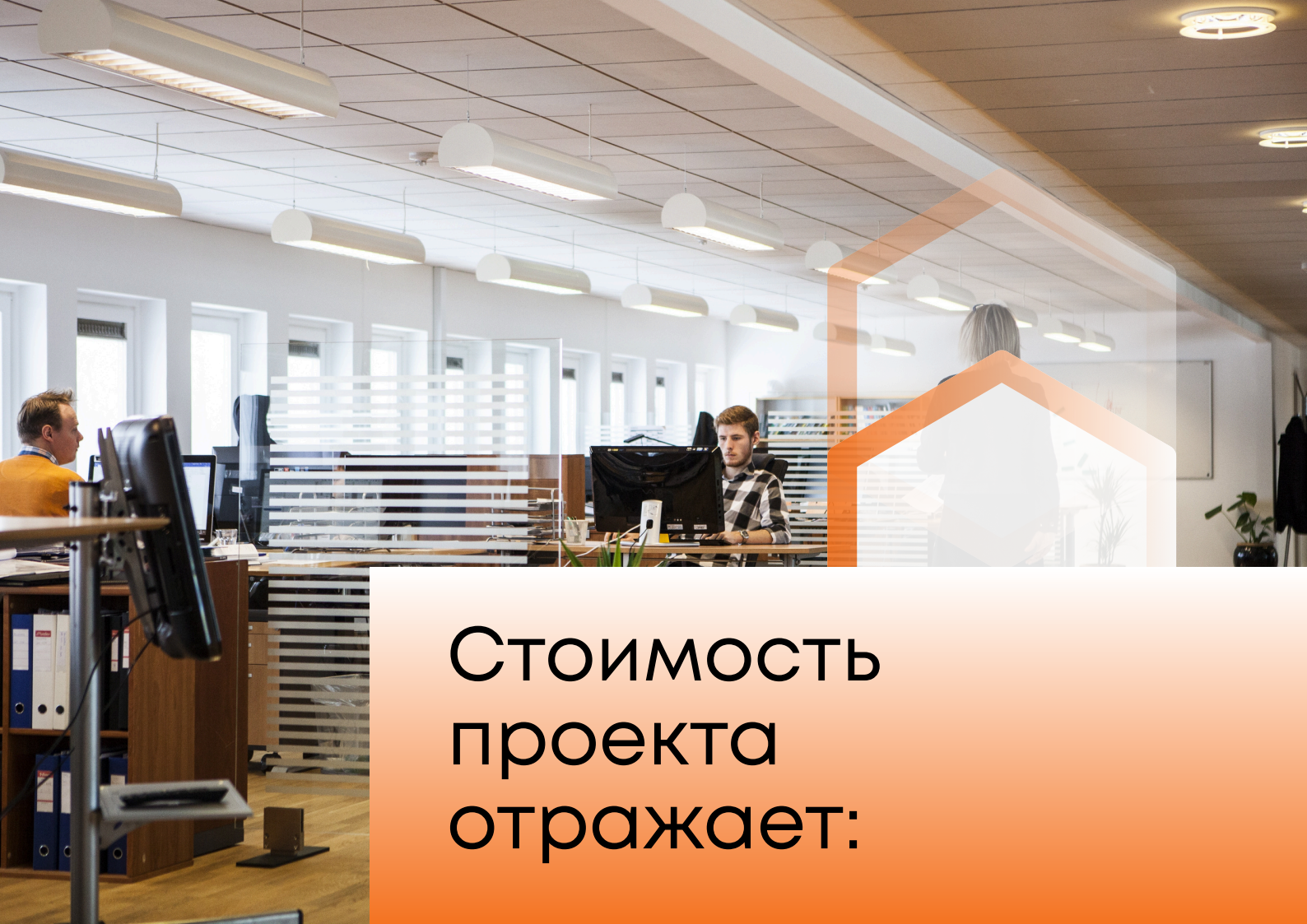
**- стоимость указана без учета НДС и актуальна до конца 2025 года*

Отдельные решения

Вариант	Состав	Длительность	Стоимость*
1. Диагностика точек контакта	Интервью, наблюдение, анализ отзывов, карта точек контакта	1 неделя	от 600 000 ₹
2. Сервис-код компании	Разработка кода на основе ценностей, разработка стандартов коммуникации, фасилитация команды	2 недели	от 900 000 ₹
3. Обучение “Сервис начинается внутри”	Двухдневный тренинг по стандартам коммуникации и внутреннему сервису	2 дня офлайн	от 1 000 000 ₹
4. Внедрение и сопровождение	Онлайн-группа поддержки, фасилитация итогов, обратная связь	3–4 недели	от 800 000 ₹

Решения можно реализовать отдельно или объединить в систему. При заказе полного комплекса — скидка до 10% и приоритетное сопровождение внедрения.

*- стоимость указана без учета НДС и актуальна до конца 2025 года



Стоимость проекта отражает:

- диагностику клиентского и внутреннего опыта;
- разработку сервис-кода и обучающих материалов;
- проведение офлайн-тренингов и фасилитаций;
- сопровождение внедрения и обратную связь;
- создание отчётных и методических материалов;
- личное участие эксперта с 15-летним опытом построения корпоративной культуры и систем сервиса.

Каждый проект формируется индивидуально — в зависимости от состава участников, масштаба компании и задач, которые решает команда



Батима Донова

HR-эксперт, фасилитатор, бизнес-тренер,
автор подхода «По сути»

Обо мне

- Я более 15 лет создаю и внедряю системы обучения, развития и управления людьми в компаниях Казахстана.
- Мой опыт соединяет HR-стратегию, фасилитацию и бизнес-консалтинг — я помогаю компаниям не просто обучать сотрудников, а выстраивать управляемые, живые команды, которые понимают цели и двигаются к ним осознанно.
- Работаю на стыке человека и бизнеса: где развитие перестаёт быть формальностью и становится точкой роста для всей системы.
- Мой принцип прост — развитие должно работать по сути, а не ради галочки.

Ключевые направления

- Системы управления командой
- Корпоративное обучение и развитие сотрудников
- Культура сервиса и коммуникаций
- Стратегические сессии и фасилитация изменений
- Создание корпоративных академий и программ наставничества





Батима Донова

HR-эксперт, фасилитатор, бизнес-тренер,
автор подхода «По сути»

Проекты и клиенты

- Tele2 Kazakhstan — проект BRIDGE: создание системы обучения розничных команд, проведение десятка программ для развития soft-skills
- Vereke Bank — программа «Из продукта — в понимание» для внутренних тренеров.
- Eurasian Bank — разработка и внедрение систем обучения для всего Головного офиса и филиальной сети (бэк и фронт офис), реализация десятков проектов в направлении HR и Бизнеса
- Альфа-Банк Казахстан - проведение десятков обучающих программ для Agile-команд, Головного офиса и Бизнеса
- А так же компании в сферах: Ритейл и продажи, Образование и развитие, Сервис и гостеприимство
- Каждый проект — не разовое обучение, а системное решение, встроенное в стратегию компании.

Мой подход

- **По сути, не по форме.**

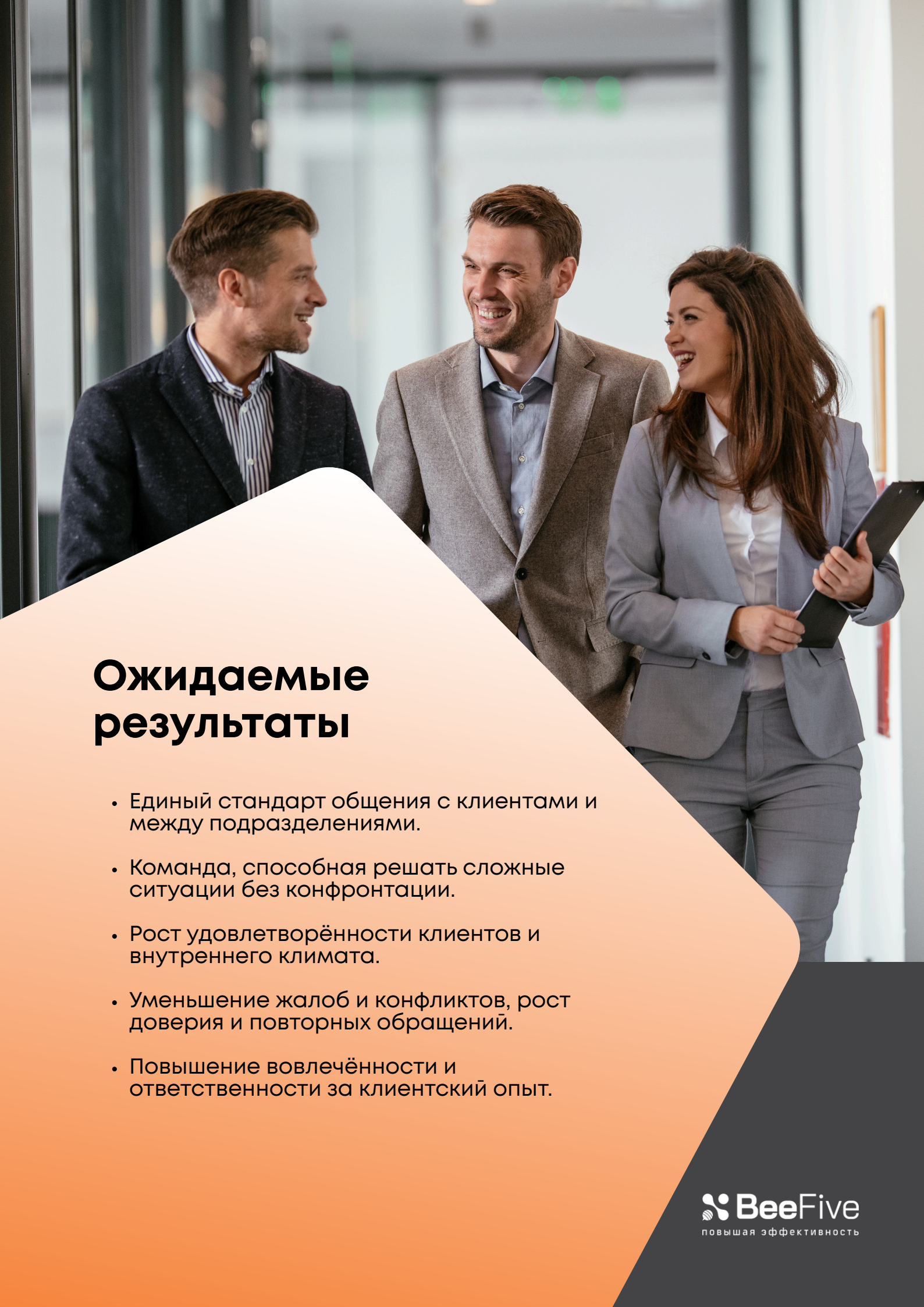
Развитие должно решать реальные задачи, а не просто вдохновлять.

- **Системность и простота.**

Даже самые сложные темы можно объяснить понятно и применимо.

- **Через человека к результату.**

Когда руководитель растёт осознанно — растёт и бизнес.



Ожидаемые результаты

- Единый стандарт общения с клиентами и между подразделениями.
- Команда, способная решать сложные ситуации без конфронтации.
- Рост удовлетворённости клиентов и внутреннего климата.
- Уменьшение жалоб и конфликтов, рост доверия и повторных обращений.
- Повышение вовлечённости и ответственности за клиентский опыт.