



Учебная программа курса “Специалист клиентской поддержки”

Tallinn Learning ОÜ

Утверждено 20.10.2025

Название учебной программы:

Специалист клиентской поддержки

Группа учебных программ:

041202 Управление клиентским обслуживанием / Klienditeeninduse korraldus

Klienditeenindaja kaubanduses, tase 4

Цели обучения:

После завершения курса участник сможет оказывать профессиональную клиентскую поддержку, выстраивать грамотную и вежливую коммуникацию, уверенно пользоваться современными CRM и системами управления обращениями, эффективно решать сложные обращения и работать в мультиканальной среде обслуживания.

Знания и навыки, приобретаемые при успешном завершении учебной программы. Достигаемые результаты обучения:

После завершения курса участник:

- Понимает роль, цели и задачи клиентской поддержки в компании
- Умеет профессионально взаимодействовать с клиентами в различных форматах — как онлайн, так и офлайн
- Умеет работать с наиболее распространенными способами оплаты в рамках своих компетенций
- Составляет торговое предложение
- Уверенно использует современные CRM-системы (Customer Relationship Management) и системы управления обращениями
- Применяет техники вежливой коммуникации, активно слушает и разрешает конфликтные ситуации
- Знает ключевые метрики клиентского сервиса, такие как уровень удовлетворенности клиентов (NPS — Net Promoter Score), и понимает основные процессы поддержки
- Умеет работать в команде, ориентируясь на достижение ключевых показателей эффективности (KPI — Key Performance Indicators)
- Готов к прохождению собеседования на позицию специалиста поддержки, имеет оформленные профили LinkedIn и резюме (CV — Curriculum Vitae)

Для кого этот курс. Целевая группа:

Специалисты, желающие начать или развить карьеру в сфере клиентской поддержки, работающие или планирующие работать в компаниях с активной клиентской коммуникацией.

Требования на начало обучения:

Базовые компьютерные навыки. Доступ к интернету. Готовность к активной работе в онлайн-группе.

Язык обучения:

Русский язык

Общий объём обучения, в том числе для аудиторной, практической и самостоятельной работы:

68 академических часа

Самостоятельная работа:

34 академических часов

Работа в аудитории:

34 академических часа

Продолжительность обучения:

10 недель

Содержание обучения:**Блок 1. Роль и задачи клиентской поддержки (2 занятия, 4 ак. часа)**

- Роль и функции специалиста поддержки, каналы коммуникации, способы презентации продукта
- Техники продаж в поддержке, условия продаж, порядок работы с претензиями клиентов

Блок 2. Коммуникация и сервисное мышление (3 занятия, 6 ак. часов)

- Принципы общения с клиентом и техники опроса, Сопровождение клиента
- Обработка запросов и определение потребностей клиентов
- Техники вежливого общения с клиентами и обработка возражений

Блок 3. Работа с трудными ситуациями (3 занятия, 6 ак. часов)

- Работа с жалобами и разбор конфликтных ситуаций
- Поведение в стрессовых ситуациях и выработка навыков стрессоустойчивости
- Взаимодействие внутри компании для решения клиентских запросов

Блок 4. CRM и инструменты клиентской поддержки (4 занятия, 8 ак. часов)

- Основы работы в CRM (Система управления взаимодействием с клиентами)
- Применение искусственного интеллекта для решения бизнес-задач
- Основы работы в Системах управления обращениями: ведение тикетов и обработка обращений
- Расчеты и финансовые операции в рамках компетенций

Блок 5. Эффективность и командная работа (3 занятия, 4 ак. часа)

- Навыки самоорганизации и планирования: работа с задачами и управление задачами в Google Calendar
- Основные показатели эффективности: KPI (ключевые показатели эффективности) и NPS (индекс лояльности клиентов)
- Работа с обратной связью от клиентов и подготовка презентации по результатам своей работы

Блок 6. Подготовка к трудоустройству (2 занятия, 4 ак. часа)

- Резюме и профиль в LinkedIn (составление резюме и оформление и оптимизация профиля в LinkedIn)
- Soft skills на интервью (Отработка ключевых личностных навыков и подготовка ответов на вопросы)
- Тестовое интервью (моделирование типичных ситуаций интервью)

Методы обучения:

Аудиторная работа (онлайн): лекции, обсуждения и дискуссии, моделирование ситуаций, ситуационные задачи
Практическая работа (онлайн): ситуационные задания, работа с образцами документов, работа с информационными системами CRM, системы управления обращениями, формирование и отработка рабочих навыков. Самостоятельная работа: домашние задания

Описание учебной среды и учебных помещений, предметов обстановки и оборудования, необходимых для достижения целей, поставленных в учебном плане, а также приобретения навыков и их соответствия законодательным требованиям охраны здоровья, если таковые установлены:

Онлайн-занятия (лекции, разбор кейсов). Практические задания с проверкой. Обратная связь в Google Docs. Общение и поддержка в Telegram-группе

Перечень учебных материалов:

Во время обучения могут выдаваться учебные материалы в электронной форме в виде презентаций. Учебные материалы бесплатны для всех участников

Требования к завершению обучения, включая методы оценки и критерии оценки:

Для успешного завершения курса участнику необходимо принимать участие в учебных занятиях и выполнять задания домашней работы

Условия окончания обучения и выдаваемые документы:

Для успешного завершения курса необходимо:

- Посетить не менее 80% занятий

По результатам обучения выдается сертификат при выполнении всех требований. В случае невыполнения заданий на необходимом уровне выдается справка об участии в курсе

Описание квалификации, опыта учёбы или работы проводящего обучение лица, которые необходимы для прохождения обучения:

- Минимум 3 года опыта работы в области клиентской поддержки, включая опыт работы со службами поддержки и управления клиентскими отношениями
- Опыт обучения и наставничества в формате онлайн и/или оффлайн