

## Академия устойчивого развития Союза банков Кыргызстана объявляет набор участников на тренинг:

### Клиентоцентричный подход в обслуживании клиентов. Эффективные продажи финансовых услуг.

На тренинге участники узнают ключевые новые принципы и лучшие практики, которые помогут улучшить качество обслуживания клиентов, повысить их лояльность и увеличить продажи. Этот тренинг поможет участникам не только понять, **как улучшить сервис**, но и научит применять знания на практике, создавая выдающийся клиентский опыт в сфере финансовых услуг.

Тренер:

Гульнура Карашева – Бизнес тренер, коуч-практик, опыт работы в финансовом секторе более 25 лет.

Дата и время проведения: 27 февраля 2026 г.  
с 09:00-16:00

Стоимость семинара: 4400 сом

Регистрация:

  996 509 901 058

[office@ub.kg](mailto:office@ub.kg)

## Программа тренинга

### «Клиентоцентричный подход в обслуживании клиентов. Эффективные продажи финансовых услуг»

---

1 день

#### **Почему сервис так важен для ФКУ?**

- С кого и когда начинается сервис в компании.
- Клиентоориентированный и клиентоцентричный сервис.
- Как обслуживать клиента, чтобы он всегда возвращался к вам.

#### **Понимание потребностей клиентов**

- Как выявлять ожидания и потребности клиентов в сфере финансовых услуг.
- Какие факторы влияют на удовлетворенность клиентов и их доверие.
- 

#### **Развитие навыков эффективной коммуникации**

- Активное слушание и эмпатия в работе с клиентами.
- Техники эффективного общения в разных каналах (личные встречи, телефон, чат, e-mail).
- Работа с разными типами клиентов и адаптация подходов.

2 день

#### **Управление сложными ситуациями и жалобами**

- Как грамотно работать с возражениями и претензиями.
- Стратегии решения конфликтных ситуаций без потери клиента.
- Как превратить недовольного клиента в лояльного.

#### **Доверие и репутация в финансовой сфере**

- Как создать надежный имидж компании и повысить доверие клиентов.
- Прозрачность и честность как ключевые принципы клиентского сервиса.
- Влияние клиентского сервиса на финансовую репутацию компании.

#### **Лояльность и удержание клиентов**

- Программы лояльности и персонализация предложений.
  - Как создавать «вау-эффект» и превосходить ожидания клиентов.
  - Роль обратной связи и постоянного улучшения сервиса.
- 