



Кыргызстан банктарынын бирикмеси  
Союз банков Кыргызстана  
Union of Banks of Kyrgyzstan



Академия  
устойчивого  
развития

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

## **Эмоциональный интеллект: улучшаем сервис без выгорания**

Это практический курс, разработанный для тех, кто ежедневно работает с клиентами и коллегами в условиях высокой эмоциональной нагрузки. Мы сфокусируемся на том, как высокий уровень EQ (эмоционального интеллекта) напрямую конвертируется в безупречный сервис и личное благополучие сотрудника.

Участники узнают, как сохранять спокойствие и профессионализм, когда «эмоции зашкаливают», техники быстрого восстановления после общения с «трудными» клиентами. как предотвращать конфликты и превращать недовольство клиента в лояльность, стратегии защиты от выгорания: как отдавать энергию в сервис и при этом расти.

**Тренер: Айгуль Чертанова**

Эксперт в области построения эффективных команд и систем, развития организаций. Профессиональное кредо: «Бизнес делают люди». Опыт проведения тренингов 17 лет.

Соучредитель и вице-президент «Национальной Ассоциации HR экспертов Кыргызстана», входит в APHRM (Asia Pacific Federation of HRM). Член HR Ассоциации Казахстана.

**Дата и время проведения: 18 июля с 09:00-16:00**

**Стоимость семинара: 5000 сом**



WhatsApp: 0509 901 058  
[office@ub.kg](mailto:office@ub.kg)



Кыргызстан банктарынын бирикмеси  
Союз банков Кыргызстана  
Union of Banks of Kyrgyzstan



Академия  
устойчивого  
развития

## Эмоциональный интеллект: улучшаем сервис без выгорания

### Программа тренинга включает:

1. **Диагностику состояний:** Умение вовремя замечать свои эмоции и считывать состояние клиента.
2. **Эмоциональный менеджмент:** Способы осознанного перевода «минусовых» состояний в ресурсные для работы.
3. **Психологию сервиса и стресса:** Понимание природы стресса в финансовой сфере и методы мгновенного восстановления баланса.
4. **Конфликтологию 2.0:** Освоение стратегий поведения по модели Томаса-Килмана и техник конструктивного общения в напряженных ситуациях.
5. **Сервис без масок:** Развитие истинной эмоциональной устойчивости и гибкости.

### Результаты обучения:

- ✓ **Для сервиса:** Повышение качества взаимодействия с клиентами даже в конфликтных ситуациях.
- ✓ **Для сотрудника:** Умение определять эмоции. Инструменты управления стрессом и поддержания высокого уровня энергии.
- ✓ **Для команды:** Снижение уровня внутреннего напряжения и выбор оптимальных стратегий поведения.
- ✓ **Для жизни:** Повышение продуктивности и общего качества жизни без потери эмоциональных сил.