Moscow
Business School
Leadership Energy

Претензионная работа с клиентами и поставщиками: актуальные вопросы практической работы

Формат обучения: Онлайн

Срок обучения: 1 день

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 12.12.2025

Выдаваемые документы: Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Эффективное управление претензионной работой: порядок, методы и практика

- Рассмотрение входящих и исходящих претензий и принятие по ним решений
- Понятия, задачи и формы претензии
- Порядок предъявления и рассмотрения претензий
- Ошибки и недостатки в оформлении и ведении претензионных дел. Способы их устранения

Ошибки и риски в претензионной работе: как их выявлять и устранять

- Работа по выявлению нарушений договорных условий
- Анализ актов и других документов, устанавливающих факты хищения, утраты, недостачи, невыполнение обязательств
- Определение имущественного вреда
- Методика рассмотрения коммерческих актов, претензий и другой документации
- Правовые последствия несоблюдения установленного претензионного порядка

От претензий к решениям: ключевые аспекты работы с клиентами и поставщиками

- Правильный бизнес-процесс проработки претензий клиентов и претензий к поставщикам
- Правила написания ответов на письменные претензии. Разбор реальных ситуаций
- Сбор статистики по претензиям и ее анализ (рассмотрение примеров бизнес— практики)
- Методы снижения затрат компании на претензионную работу
- Работа с рисками претензий со стороны клиентов
- Работа с рисками претензий в сторону поставщиков
- Психологические и коммуникативные аспекты претензионной работы
- Комплексный практикум «Деловые игры с разбором реальных ситуаций, рассмотрение практики эффективной работы с претензиями и типичных ошибок»

Дистанционный формат

Видеокурс «Психология деловых отношений»

- Деловое общение
- Ключевые компетенции деловых лидеров
- Эмоциональный интеллект как фактор успеха в построении деловых отношений
- Стратегии поведения участников деловых отношений
- Ассертивность
- Средства общения
- Модель поведения в процессе общения. Транзактный анализ
- «Пристройка» в деловом общении
- Модель партнерской коммуникации GROW

Видеокурс «Навыки эффективного общения: совещания, презентации, переговоры»

- Деловые совещания: классификация, правила подготовки и проведения
- Презентация: основные идеи, требования и правила подготовки
- Вербальный, невербальный компонент в презентации

- Определение и суть переговоров
- Место переговоров в процессе делового общения
- Стратегии проведения переговоров
- Условия достижения успеха в переговорах
- Параметры подготовки к переговорам
- Принципы проведения переговоров

Видеокурс «Основы управления проектами»

- Управление проектами как процесс
- Жизненный цикл проекта: предиктивный, адаптивный, циклы ИТ-проектов
- Гибридизация жизненных циклов
- AGILE-подходы к управлению проектами. Принципы и методы SCRUM
- Организация проектных команд. Функции SCRUM-мастера
- Принципы и инструменты Kanban, Lean, Kaizen
- Менеджмент качества и специфика системы 5S
- Цели и задачи проекта. Основы планирования и риски

Видеокурс «Деятельность менеджера: функции, роли, компетенции»

- Роль менеджера в компании
- Понятие и обеспечение «управляемости». Внутренний клиент
- Функционал менеджера. Структура обязанностей
- Планирование и целеполагание: методики, расчет временных затрат
- Виды мотивации сотрудников. Основные риски при выборе системы
- Формирование работающей обратной связи
- Контроль исполнения задач: инструменты и базовые ошибки
- Делегирование полномочий без потери качества
- Индивидуальная модель компетенций менеджера

Видеокурс «Контент стратегии для создания и развития бренда»

Маркетинговые стратегии и планы

- Этапы развития маркетинга — современная маркетинговая концепция

- Основные функции и задачи маркетинга в компании
- 7 блоков маркетингового анализа
- Источники информации по основным блокам и ее достоверность
- 6 этапов маркетингового плана
- Структура блоков и порядок разработки
- Аудит маркетинга: алгоритм проведения
- Оценка эффективности маркетинговых мероприятий по финансовой модели

Инструменты контент-маркетинга

- Понятие и сущность контент-маркетинга
- Формирования информационного поля бренда
- Взаимосвязь контент-маркетинга и пиар-стратегии
- Каналы и инструменты контент-маркетинга: подробный обзор
- Работа с аудиторией: холодная, теплая, горячая
- Настройка ретаргетинга
- Виды и уровни сложности контента для ЦА
- Стратегия контент-маркетинга
- Формирование воронки продаж
- Метрики измерения эффективности контент-маркетинга

Основы бренд-менеджмента

- Составляющие бренда и его значение
- Основы бренд-менеджмента: правило 4Р
- Формирование инфополя бренда
- Как измерить эффективность: ключевые показатели
- 5 уровней реализации бренд-плана
- Девизы и описания: определение сущности бренда
- Реализация и использование сущности
- Визуализация идеи. Позиционирование
- Построение пирамиды потребителей
- Правила нейминга и брендбука
- Показатели «здоровья бренда»
- Рекламная стратегия и продвижение