

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ · КТ-130

Клиентский сервис и управление качеством в логистике

Объём	130 ак. ч
Формат	Google Meet – онлайн в режиме реального времени
Начало / Окончание	09.09.2026 – 09.12.2026
Стоимость	1950,00 € + КМ
Документ	Tunnistus / Tõend
Преподаватели	Kristina Ozdoba
Tulumaks	-20% (TuMS § 26)

Полная программа

1. Название учебной программы

Управление обслуживанием клиентов, продажи, GDPR, нормативно-правовая база Эстонии и работа с рекламациями в логистике и цепи поставок

2. Группа учебных программ

Бизнес и управление — Маркетинг и реклама (ISCED-F 2013: 0414 Маркетинг и реклама / Альтернатива 0413 Управление и администрирование)

2.1. Связь с профессиональным стандартом

Программа разработана на основе компетенций профессиональных стандартов *Logistik, tase 6* (Логист, 6 уровень) и *Klienditeenindaja, tase 4* (Специалист по обслуживанию клиентов, 4 уровень):

В.2.4 Обслуживание клиентов и коммуникация в логистике: Построение клиентских отношений, обеспечение SLA и защита персональных данных.

В.2.1 Составление ценовых предложений и продажи: Расчет стоимости перевозок и ведение переговоров по продажам.

В.2.5 Работа с рекламациями и страховыми случаями: Прием претензий и обработка компенсаций согласно VÕS, TKS, GDPR и Конвенции CMR.

3. Цель обучения

Предоставление слушателям глубоких теоретических знаний и практических навыков для профессионального управления обслуживанием клиентов в логистическом секторе, законной обработки персональных данных (GDPR / IKS), применения законодательства Эстонии по защите прав потребителей и транспортному праву, расчета фрахта, управления продажами и эффективного разрешения рекламаций.

4. Результаты обучения

Выпускник курса:

Управляет и обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов в сфере логистики в соответствии со стандартами SLA и KPI.

Обрабатывает персональные данные клиентов в строгом соответствии с GDPR и Законом Эстонии о защите персональных данных (IKS).

Применяет требования Обязательственно-правового закона (VÕS) и Закона о защите прав потребителей (TKS) при обработке претензий (включая 15-дневный срок ответа).

Рассчитывает стоимость перевозок (м³, LDM, кг), составляет коммерческие предложения, использует базисы Incoterms 2020 и ведет переговоры по продажам.

Документирует и урегулирует претензии и страховые случаи на основе Общих условий ELEA и Конвенции CMR (8.33 SDR/кг).

5. Целевая аудитория и условия начала обучения

Целевая аудитория: Специалисты и руководители отделов обслуживания клиентов, клиентские менеджеры, ассистенты логистов, диспетчеры, менеджеры по продажам и специалисты e-commerce.

Условия начала обучения: Среднее образование. Навыки ПК на уровне пользователя (MS Excel, MS Word, e-mail, браузер).

6. Общий объём, структура и учебная среда

Общий объём: 130 академических часов

Теоретическое онлайн-обучение (Google Meet): 80 академических часов.

Практика в рабочей среде / на предприятии: 30 академических часов.

Самостоятельная работа: 20 академических часов.

Описание учебной среды:

Теория и самостоятельная работа: Обучение проходит в режиме реального времени в интерактивной среде Google Meet. Формат обеспечивает видеосвязь с преподавателем, демонстрацию экрана для работы с CRM-системами (Salesforce, Pipedrive), использование Excel-калькуляторов фрахта и разбор практических кейсов. Слушателям предоставляется доступ к библиотеке материалов, справочникам Incoterms 2020, GDPR, CMR и образцам документов.

Практика на предприятии (30 ак. ч): Проходит в реальных рабочих условиях на базе предприятия работодателя или компании-партнера в отделе логистики/обслуживания клиентов под руководством наставника.

7. Содержание обучения по модулям

Общий объем программы составляет **130 академических часов** (80 ак. ч теории, 30 ак. ч практики на предприятии, 20 ак. ч самостоятельной работы).

МОДУЛЬ 1: Специфика и стандарты сервиса в логистике (Всего: 26 ак. ч)

Теория: 16 академических часов

Практика на предприятии: 6 академических часов

Самостоятельная работа: 4 академических часа

Содержание: Роль обслуживания клиентов в цепи поставок. Стандарты качества сервиса и SLA (Service Level Agreement). Специфика B2B, B2C и e-commerce. Управление ожиданиями клиентов при задержках поставок. Участники коммуникационной цепи (грузоотправитель, перевозчик, экспедитор, получатель). В ходе практики на предприятии происходит картирование стандартов сервиса и требований SLA.

МОДУЛЬ 2: Продажи, ценообразование и Incoterms 2020 (Всего: 31 ак. ч)

Теория: 18 академических часов

Практика на предприятии: 8 академических часов

Самостоятельная работа: 5 академических часов

Содержание: Структура и расчет стоимости перевозок (объем, объемный вес м³, LDM, фактический вес кг). Расчет фрахта для авто-, авиа-, море- и ж/д транспорта. Базисы Incoterms 2020: распределение рисков и расходов. Правила составления коммерческих предложений (*Quotation*) и ведение переговоров. В ходе практики выполняется расчет стоимости фрахта в Excel на основе реальных тарифов компании.

МОДУЛЬ 3: Защита данных и GDPR в логистике и e-commerce (Всего: 22 ак. ч)

Теория: 14 академических часов

Практика на предприятии: 5 академических часов

Самостоятельная работа: 3 академических часа

Содержание: Регламент GDPR (ЕС 2016/679) и Закон Эстонии о защите персональных данных (IKS). Роли обработчика и контроллера данных. Передача данных субподрядчикам (курьеры, перевозчики, склады). Принципы GDPR: согласие, сроки хранения, «право на забвение». На практике проводится заполнение чек-листа соответствия GDPR в клиентском отделе компании.

МОДУЛЬ 4: Законодательство Эстонии в сервисе (VÕS, TKS, TTJA) (Всего: 18 ак. ч)

Теория: 12 академических часов

Практика на предприятии: 3 академических часа

Самостоятельная работа: 3 академических часа

Содержание: Обязательственно-правовой закон (VÕS) и Закон о защите прав потребителей (TKS). Right on return 14 дней в e-commerce, 2-летний срок подачи претензий. Обязательный 15-дневный срок ответа на жалобы и регламенты TTJA. На практике отрабатывается составление официальных ответов на претензии клиентов с соблюдением требований VÕS и TKS.

МОДУЛЬ 5: Рекламации, страховые случаи (CMR, ELEA) и ответственность (Всего: 20 ак. ч)

Теория: 12 академических часов

Практика на предприятии: 5 академических часов

Самостоятельная работа: 3 академических часа

Содержание: Документирование повреждений груза (отметки в CMR, фото, акты). Общие условия ELEA (2015) и лимиты ответственности по Конвенции CMR (8.33 SDR/кг). Распределение ответственности между отправителем, перевозчиком и экспедитором. Составление претензионных писем. В ходе практики оформляются официальные ответы на рекламации и расчет сумм компенсаций.

МОДУЛЬ 6: Управление конфликтами, EQ и KPI сервиса (Всего: 13 ак. ч)

Теория: 8 академических часов

Практика на предприятии: 3 академических часа

Самостоятельная работа: 2 академических часа

Содержание: Работа со сложными клиентами, эмоциональный интеллект (EQ) и проактивное информирование о задержках. Метрики сервиса: NPS, CSAT, точность доставки (OTD), надежность поставок и скорость обработки запросов. В ходе практики рассчитываются и анализируются реальные показатели KPI службы сервиса.

8. Методы обучения

Интерактивные онлайн-лекции в Google Meet, расчетные задачи в MS Excel, ролевые игры, разбор кейсов (*case-study* GDPR, VÕS, ELEA, CMR), практическое обучение на предприятии, проверка и разбор самостоятельных работ.

9. Учебные материалы и литература

Tulvi, A. (2013). *Logistika: õpik kutsekoolidele*. Tallinn: SA Innove.

Tulvi, A. (2023). *Hanke- ja ostujuhtimine*. Tallinn.

Kersna, L., & Ojala, P. (2020). *Logistika ja tarneahela juhtimine*. Tallinn: TalTech Kirjastus.

Christopher, M. (2023). *Logistics & Supply Chain Management* (6th ed.). Harlow: Pearson Education.

Законодательные акты: GDPR (EC 2016/679), IKS, VÕS, TKS, Общие условия ELEA (2015), Конвенция КДПГ / CMR (1956), Incoterms® 2020.

10. Метод оценки и условия окончания

Условия окончания: Участие минимум в 75% теоретических занятий (Google Meet), прохождение 30 ак. часов практики на предприятии, выполнение самостоятельных работ и успешная сдача практического отчета/заданий.

Метод оценки: Недифференцированная оценка (*зачтено / не зачтено*).

11. Выдаваемые документы

Tunnistus (Удостоверение): Выдается слушателю, посетившему не менее 75% занятий, прошедшему практику, выполнившему самостоятельную работу и достигшему всех результатов обучения.

Tõend (Справка): Выдается слушателю, посетившему занятия, но не достигшему всех результатов обучения или посетившему менее 75% занятий.

12. Квалификация преподавателя

Преподаватель: Кристина Оздоба (Kristina Ozdoba)

Квалификация и образование: Степень магистра (EKR 7-й уровень). Квалификация преподавателя взрослых (педагогический стаж не менее 3 лет).

Практический опыт работы: Не менее 25 лет опыта работы на руководящих должностях в сфере логистики, транспорта и управления цепями поставок.

Академический опыт: Преподаватель профессионального обучения в Таллиннском центре индустриального образования (ТТНК). Обучено и подготовлено более 80 выпускников, успешно получивших квалификацию *Veokorraldaja-logistik, tase 4*.

– Программа составлена в соответствии с Законом об обучении взрослых (TäKS) и стандартом дополнительного обучения.