

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ · КТ-16

Клиентский сервис и управление качеством в логистике

Объём	16 ак. ч
Формат	Google Meet – онлайн в режиме реального времени
Начало / Окончание	10.08.2026 – 11.08.2026
Стоимость	480,00 € + КМ
Документ	Tunnistus / Tõend
Преподаватели	Kristina Ozdoba
Tulumaks	–20% (TuMS § 26)

Интенсив

1. Название учебной программы

Управление обслуживанием клиентов в логистике и цепи поставок: Коммуникация, продажи, GDPR, нормы Эстонии и рекламации (Интенсивный курс)

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

При разработке программы за основу взяты компетенции 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 специалистам концентрированных знаний и практических навыков для профессионального обслуживания клиентов в логистическом секторе, законной обработки персональных данных (GDPR / IKS), применения законодательства Эстонии по защите прав потребителей, оперативного расчета фрахта и эффективного разрешения рекламаций.

4. Результаты обучения

Выпускник курса:

- Обеспечивает высокое качество обслуживания клиентов в сфере логистики в соответствии со стандартами SLA и KPI.

- Работает с персональными данными 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 маржинальность, составляет коммерческие предложения (Incoterms 2020) и урегулирует претензии на основе ELEA и CMR.

5. Целевая аудитория и условия начала обучения

- **Целевая аудитория:** Специалисты по обслуживанию клиентов, клиентские менеджеры, ассистенты логистов, менеджеры по продажам и специалисты e-commerce.
- **Условия начала обучения:** Среднее образование. Навыки пользователя ПК (MS Excel/Word, e-mail).

6. Общий объем, структура и учебная среда

- **Общий объем:** 16 академических часов (2 учебных дня).
- **Теоретическое и практическое онлайн-обучение (Google Meet):** 16 академических часов.
- **Самостоятельная работа:** отсутствует.
- **Подробное описание учебной среды:**

Обучение проходит в **режиме реального времени в интерактивной онлайн-среде Google Meet**. Онлайн-формат обеспечивает прямую видео- и аудиосвязь с преподавателем, возможность демонстрации экрана для работы с CRM-системами (Salesforce, Pipedrive и др.), использования Excel-калькуляторов фрахта, а также совместного анализа практических кейсов (GDPR, VÕS, CMR, TTJA). Слушателям предоставляется доступ к электронной библиотеке материалов, справочникам Incoterms 2020, GDPR и CMR, образцам рекламационных писем. Для обучения необходим ПК или ноутбук со стабильным интернет-соединением, микрофоном и веб-камерой.

7. Содержание обучения

ДЕНЬ 1: Специфика сервиса, продажи и GDPR в логистике (8 ак. часов в Google Meet)

— Тема 1: Коммуникация и стандарты сервиса (2 ак. часа)

Стандарты качества и SLA (Service Level Agreement). Управление ожиданиями клиентов в стрессовых ситуациях и при задержках поставок.

— Тема 2: Продажи и расчет ценовых предложений (3 ак. часа)

Расчет стоимости перевозок (объемный вес м³, LDM, кг), применение базисов Incoterms 2020 и оформление коммерческого предложения (Quotation).

Практикум: Расчет фрахта и оформление коммерческого предложения в Excel.

— Тема 3: Защита данных клиентов и GDPR (3 ак. часа)

Обработка персональных данных клиентов в логистике и e-commerce (GDPR и IKS). Передача данных курьерам, перевозчикам и складам. Принципы GDPR: согласие, сроки хранения и «право на забвение».

Практикум: Заполнение чек-листа соответствия GDPR в клиентском сервисе.

ДЕНЬ 2: Нормы Эстонии, конфликт-менеджмент и рекламации (8 ак. часов в Google Meet)

— Тема 4: Законодательство Эстонии в сервисе (2 ак. часа)

Закон о защите прав потребителей (TKS) и Обязательственно-правовой закон (VÕS). 14-дневное право на возврат товара в интернет-торговле, 2-летний срок претензий. Обязательный

15-дневный срок ответа на жалобы и регламенты ТТJA.

— **Тема 5: Рекламации и работа со страховыми случаями (4 ак. часа)**

Фиксация повреждений груза (отметки в CMR, фото, акты). Общие условия ELEA и лимиты ответственности по Конвенции CMR (8.33 SDR/кг).

Практикум: Составление официального ответа на рекламацию клиента с предложением компенсации (с учетом VÕS, CMR и 15-дневного срока ответа).

— **Тема 6: Конфликт-менеджмент и KPI сервиса (2 ак. часа)**

Работа со сложными клиентами, эмоциональный интеллект (EQ) и проактивное информирование о сбоях. Метрики сервиса (NPS, CSAT, скорость обработки запросов).

8. Методы обучения

Интерактивные онлайн-лекции в Google Meet, ролевые игры, расчетные задачи в Excel, разбор кейсов (case-study GDPR, VÕS, CMR).

9. Учебные материалы и литература

Основная литература и учебники:

- **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.

Международная специализированная литература (2020–2026):

- **Christopher, M. (2023).** *Logistics & Supply Chain Management* (6th ed.). Harlow: Pearson Education.
- **Jobber, D., & Lancaster, G. (2023).** *Selling and Sales Management* (12th ed.). Harlow: Pearson Education.

Законодательные акты и инструкции:

- **General Data Protection Regulation (GDPR) (EC 2016/679) & Isikuandmete kaitse seadus (IKS).**
- **Võlaõigusseadus (VÕS) & Tarbijakaitse seadus (TKS)** (15-дневный срок ответа).
- **Общие условия ELEA (2015) & Конвенция КДПГ / CMR (1956)** (8.33 SDR/кг).
- **Incoterms® 2020 & Инструкции ТТJA.**

10. Метод оценки и условия окончания

- **Условия окончания:** Участие минимум в 75% онлайн-занятий в Google Meet и успешное выполнение практических заданий (расчет предложения и ответ на рекламацию).
- **Метод оценки:** Недифференцированная оценка (зачтено / не зачтено).

11. Выдаваемые документы

- **Tunnistus (Удостоверение):** Выдается слушателю, посетившему не менее 75% занятий 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 (диплом/обучение преподаванию 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 и преподавательский опыт:** Преподаватель профессионального обучения в Таллиннском центре индустриального образования (ТТНК). Специализация и экспертные области: управление перевозками, управление запасами, складские услуги, обслуживание клиентов в логистике. Успешный опыт подготовки специалистов: обучено и подготовлено более 80 выпускников, успешно получивших профессиональную квалификацию *Veokorraldaja-logistik, tase 4*.

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