

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЦНТИ «ПРОГРЕСС»

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»

О. Ю. Ушакова

« 25 » _____ 2021 г.



УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«РАБОТА С РЕКЛАМАЦИЯМИ: ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ И РЕПУТАЦИИ КОМПАНИИ»

(код – 51976)

Цель:	совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере юриспруденции
Категория слушателей	руководители отделов продаж, сервисных служб, менеджеры по работе с претензиями и рекламациями, имеющие и (или) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование
Срок обучения	24 часа
Форма обучения	очная
Документ о квалификации	удостоверение о повышении квалификации установленного образца АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»

№ п/п	Наименование раздела	Трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		СРС, час.	Формы контроля
			лекции	семинары		
1	2	3	4	5	6	7
1	Правовые и психологические аспекты работы с претензиями	10	4	6	-	-
2	Организация на предприятии работы с входящими и исходящими претензиями	8	4	4	-	-
3	Защита репутации компании	4	2	2	-	-
4	Итоговая аттестация	2	-	2	-	Собеседование
	Итого	24	10	14	-	-

Учебный план разработан учебно-методическим отделом АНО ДПО «ЦНТИ «Прогресс»