

## Учебный план\*

по программе «Специалист контактных информационных центров»

| № п/п  | Наименование модуля                                           | Академических часов |
|--------|---------------------------------------------------------------|---------------------|
| Тема 1 | Охрана труда, промышленная и пожарная безопасность            | 8ч                  |
| Тема 2 | Специфика и объекты работы: контактных информационных центров | 10ч                 |
| Тема 3 | Правила приёма и обработки обращений в контактном центре      | 8ч                  |
| Тема 4 | Работа с информационными системами и базами данных            | 10ч                 |
| Тема 5 | Стандарты обслуживания и культура общения                     | 8ч                  |
| Тема 6 | Порядок регистрации и маршрутизации обращений                 | 10ч                 |
| Тема 7 | Основы конфликтологии и работы с претензиями                  | 10ч                 |
|        | Практические занятия                                          | 96ч                 |
|        | <b>ИТОГО:</b>                                                 | <b>160ч</b>         |

Утверждаю

Директор ООО МПЦ «Феникс» \_\_\_\_\_ Г.В. Котрухов



\* Данный учебный план представлен в ознакомительных целях и не является официальным учебным планом, утверждённым и применяемым организацией