МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР ФЕНИКС
ДОВЕРЬТЕСЬ ПРОФЕССИОНАЛАМ!

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
Многопрофильный центр «Феникс»
454080, г. Челябинск, проспект Ленина, дом 81, офис 719
www.centrfenix.ru | info@centrfenix.ru
+7 (351) 216 15 14 | 8 800 700 41 02

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
	ИТОГО:	**160ч**



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