



# Диплом о прохождении Школы сервис- менеджера



Данный диплом подтверждает, что

**Белан Оксана**

завершила обучение по программе

**«Основы работы сервис-менеджера»** (с 28.02.2018 по 06.04.2018),  
которая состояла из 10 модулей:

- ✓ «Основы работы сервис менеджера»
- ✓ «С чего начинается сервис»
- ✓ «Инструменты оценки»
- ✓ «Работа с жалобами и обратной связью»
- ✓ «Типичные проекты/ «пакеты услуг» под отрасли»
- ✓ «Стандарты обслуживания»
- ✓ «HR+PR+Цикличность»
- ✓ «Работа с сопротивлением»
- ✓ «Мастерская сложных вопросов»
- ✓ «Встречи с клиентом»
- ✓ «Клиентский портфель»

Участник успешно прошел тестирование (44 из 44) и защитил дипломную работу по практическому применению полученных знаний и навыков. Получил базовую информацию по управлению сервисом в организации

Ведущий эксперт, автор программы **Елена Цысарь**

Руководитель центра CSMC

**Евгения Редько**

