

# КОРПОРАТИВНЫЕ

# УНИВЕРСИТЕТЫ

Бюллетень клуба директоров Учебных центров



ТЕМА НОМЕРА:

Подготовка менеджеров  
по работе с Клиентами

2008 **13**  
ИЮЛЬ—АВГУСТ



**ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР**  
АЛЕКСАНДРА КАСАТКИНА

**КОРРЕСПОНДЕНТ**  
МАРИЯ ШКОЛА

**ДИЗАЙН**  
ОЛЬГА СЕРЕБРЯКОВА

**ВЕРСТКА**  
ОЛЬГА КАСАТКИНА

**ЛИТРЕДАКТОР**  
ИРИНА ХОМЕНКО

**ИЗДАТЕЛЬ**  
МАРАТ УДОВИЧЕНКО

Тираж 1000 экз.

ПРАВА НА ИЗДАНИЕ ЖУРНАЛА  
ПРИНАДЛЕЖАТ ООО «ОБРАЗ»  
СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ СМИ  
ПИ № ФС77-26294 ОТ 23 НОЯБРЯ 2006 ГОДА  
www.udovichenko.ru

#### КОНТАКТЫ РЕДАКЦИИ

E-mail: cu@udovichenko.ru  
Тел.: +7 (495) 940 6974  
www.corporate-education.ru  
www.udovichenko.ru

#### ОТПЕЧАТАНО

в типографии «САМ ПОЛИГРАФИСТ»  
+7 (495) 225 3710  
г. Москва, Протопоповский пер. дом 6

Редакция не несет ответственности  
за содержание рекламных материалов

Мнение редакции может не совпадать  
с мнением авторов

Перепечатка материалов,  
опубликованных в журнале  
«КОРПОРАТИВНЫЕ  
УНИВЕРСИТЕТЫ», допускается только  
с письменного согласия редакции

## ТЕМА НОМЕРА

**Как организовать в компании обмен знаниями о продуктах:  
опыт IBS.....3**  
IBS  
Сапунцов Владимир

## ПРОВЕРЕНО НА ПРАКТИКЕ

**Руководители становятся тренерами.  
История успешного проекта.....8**  
Pioneer  
Диденко Карина

**Подготовка специалистов по работе с клиентами  
в компании «Гарант».....12**  
Гарант  
Винокурова Екатерина

## ТЕХНОЛОГИИ И МЕТОДИКИ

**Менеджер по работе с клиентами. Чему учить? .....18**  
Бизнес Партнер  
Неделин Евгений

## ФАБРИКА ИДЕЙ

**Как обучать... корпоративной культуре: технологии трансляции в  
программах обучения менеджеров по работе с клиентами.....22**  
Тренинг-Бутик  
Шмакотин Максим

## СОВЕТЫ ЭКСПЕРТОВ

**Без «лебедя, рака и щуки»: компетентностный подход в командной  
адаптации и развивающем обучении клиентской службы.....30**  
РФТехно  
Саатчян Георгий, Филатова Александра

**Менеджер по работе с клиентами и бизнес успех компании.....36**  
СТИМУЛ  
Колосова Мария

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ

**Школа жизни и карьерных чудес.....41**  
Евросеть  
Казанцева Анастасия

## ЧТО? ГДЕ? КОГДА?

**Выставка-конференция НАОБОРОТ — прорыв в эффективном  
Диалоге между участниками рынка обучения!.....45**

**Список провайдеров-участников выставки-конференции НАОБОРОТ  
«Провайдеры наносят ответный удар!» (июнь 2008 года).....48**

**План выпусков журнала  
«КОРПОРАТИВНЫЕ УНИВЕРСИТЕТЫ».....50**  
Подписка на 2009 год.....51