

## КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля	Количество учебных часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)				Итого
		Заочное (дистанционное) обучение	Очное обучение			
			Н1	Д1	Д2	
1.	Клиентоориентированность: секреты идеального обслуживания.	3				3
2.	Установки и убеждения сотрудника как основа клиентоориентированности.	2				2
3.	Идентификация пассажира и/или клиента: психологическое типирование и выбор стратегии и тактики взаимодействия.		4			4
4.	Деловой этикет и протокол при коммуникации с пассажирами и/или клиентами. Улучшение сервиса путем улучшения общения.			8		8
5.	Современный клиентский сервис: лучшие практики. Клиентский опыт как ключевая ценность сервисной компании.	2				2
6.	Основные модели сервисных сценариев.	2				2
7.	Обслуживание пассажиров и/или клиентов категории «VIP».	3				3
8.	Коммуникативная компетентность в обслуживании «трудных» пассажиров и/или клиентов. Работа с жалобами и рекламациями.				8	8
9.	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	2				2
10.	Основы профайлинга в обеспечении безопасности на железнодорожном вокзале.		4			4
11.	Итоговая аттестация	2				2
	<b>Всего учебных часов</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>40</b>