



УТВЕРЖДАЮ
Директор НОЧУ ОДПО
«Акцион-МЦФЭР»

Д.А. Зацепин
«21» января 2020 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

дополнительного профессионального образования (повышение квалификации)

«ЭФФЕКТИВНЫЙ МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ»

(объем 60 академических часа(ов))

1. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате освоения программы слушатель будет:

знать:

- принципы работы в команде, общения с коллегами, руководством, клиентами;
- способы организации деятельности, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем;

уметь:

- проводить переговоры и отрабатывать возражения;
- выявлять потребности клиентов;
- адаптировать коммерческое предложение под запрос клиента;
- разрешать конфликтные ситуации с клиентами;
- оценивать и корректировать собственную деятельность.

2. **ТРУДОЕМКОСТЬ И СРОК ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ** – 60 академических часа(ов), 1 месяц.

3. **ФОРМА ОБУЧЕНИЯ** – заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин / модулей (в том числе практик)	Часы			Формы контроля
		Всего часов	Аудиторные	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6
1.	Телефонные продажи: выход на контакт	16	6	10	-
2.	Работа с возражениями	14	6	8	-
3.	Диалог как путь к продаже	14	5	9	-
4.	Совершенствование навыков ведения переговоров	15	6	9	-
<i>A</i>	<i>Итоговая аттестация</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>зачет</i>
	ИТОГО:	60	23	37	-

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

5.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО РАЗДЕЛАМ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование разделов	Часы			
		Всего часов	Аудиторные		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<i>1.</i>	<i>Телефонные продажи: выход на контакт</i>	<i>16</i>	<i>6</i>	<i>-</i>	<i>10</i>
1.1	Как победить причины страха продаж	3	1	-	2
1.2	Как предотвратить страх	2	1	-	1
1.3	Основы успешного звонка	3	1	-	2
1.4	Провоцирование диалога	3	1	-	2
1.5	Преодоление барьера секретаря	5	2	-	3

2.	<i>Работа с возражениями</i>	14	6	-	8
2.1	Работа с отговорками	7	3	-	4
2.2	Преодоление истинных возражений	7	3	-	4
3.	<i>Диалог как путь к продаже</i>	14	5	-	9
3.1	Как общаться с клиентом, чтобы он захотел купить	8	3	-	5
3.2	Как избежать манипуляций и завершить продажу	6	2	-	4
4.	<i>Совершенствование навыков ведения переговоров</i>	15	6	-	9
4.1	Принципы эффективного диалога	8	3	-	5
4.2	Грамотное заключение сделки	7	3	-	4
	ИТОГО:	59	23	-	36

5.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ПРОГРАММЫ

Тема 1.1. Как победить причины страха продаж.

Как осознать собственную ценность. Эмоциональные страхи. Рациональные страхи.

Тема 1.2. Как предотвратить страх.

Практические методы предотвратить страх. Аналитические методы преодолеть страх.

Тема 1.3. Основы успешного звонка.

Подготовка к звонку. Преимущества телефонных продаж. Золотые правила звонка без страха.

Тема 1.4. Провоцирование диалога.

Сценарные приемы входа в разговор. Базовые приемы входа в разговор. Вход в разговор с обещанием выгоды.

Тема 1.5. Преодоление барьера секретаря.

Как выявить ЛПР. Обращение к эмоциям. Введение секретаря в заблуждение. Актерская игра. Чек-лист выхода на ЛПР.

Тема 2.1. Работа с отговорками.

Почему клиенты возражают. Как превратить отговорку «Ничего не нужно» в диалог. Как противостоять фразе «Есть поставщик». Как понять, что клиент не настроен покупать.

Тема 2.2. Преодоление истинных возражений.

«Дорого». «Нет денег». «Подумаю», «Некогда», «Я вас не знаю». Универсальный алгоритм отработки возражений.

Тема 3.1. Как общаться с клиентом, чтобы он захотел купить.

От каких привычек избавиться, чтобы больше продавать. Частые ошибки при презентации товара. Частые ошибки при общении с клиентом. Принципы правильной коммуникации. Правила эффективной презентации.

Тема 3.2. Как избежать манипуляций и завершить продажу.

Манипуляции клиентов: обесценивание товара. Манипуляции клиентов: игра на эмоциях. Приемы, которые ломают сопротивление клиента.

Тема 4.1. Принципы эффективного диалога.

Правильная самоподача. Расстановка акцентов в общении. Объяснение сложного простыми словами. Невербальный язык. Как управлять своим голосом и телом. Как совладать с эмоциями.

Тема 4.2. Грамотное заключение сделки.

Гарвардский стиль ведения переговоров. Выработка личного переговорного стиля. Коммуникативный костюм. Коммуникации с нервным клиентом.

6. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

В процессе обучения с целью проверки качества освоения материала и закрепления пройденных тем слушателю предлагается задание для самоконтроля – тестирование из 10 вопросов, относящихся к материалам пройденного раздела. Доступ к материалам следующего раздела слушатель получает после того, как ответит на все вопросы задания для самоконтроля.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

7.1. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Д. Мэттсон «Психология успешных продаж. Руководство для эффективных продавцов»
2. Дж. Белфорт «Метод волка с Уолл-Стрит. Откровения лучшего продавца в мире»
3. Д. Норка «Экспертные продажи. Новые методы убеждения покупателей»

4. Б. Трейси «Искусство заключения сделок»
5. С. Азимов «Продажи, переговоры. Практика, примеры»
6. И. Кусакин «Главный навык менеджера по продажам. Как быть убедительным в любой ситуации»
7. К. Галло «iПрезентация. Уроки убеждения от лидера Apple Стива Джобса»
8. К. Хелдер «Продажи вопреки всему. 10 убийственных техник победить свой страх и сломить сопротивление клиента»
9. Дж. Блаунт «Техники работы с возражениями. Практикум продавца»
10. Б. Трейси «Переговоры»
11. П. Макги «Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно»
12. Р. Фишер, У. Юри, Б. Паттон «Переговоры без поражения. Гарвардский метод»
13. М. Гоулстон «Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров!»
14. Р. Чалдини, Н. Гольдштейн, С. Мартин «Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным»
15. С. Даймонд «Успешные переговоры. Как получить больше»
16. Г. Кеннеди «Переговоры. Полный курс»
17. «Генеральный Директор. Персональный журнал руководителя» // Электронный журнал «Генеральный Директор». <http://e.gd.ru/>
18. «Коммерческий директор. Профессиональный журнал коммерсанта». // Электронный журнал «Коммерческий директор». <http://e.kom-dir.ru/>

8. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам прохождения итоговой аттестации. Аттестованным считается слушатель, ответивший правильно не менее, чем на 17 вопросов.

Тестирование проводится на платформе дистанционного обучения, результат подсчитывается автоматически. Тест состоит из вопросов, случайным образом выбираемых системой дистанционного обучения из общего числа утвержденных вопросов, так чтобы в тесте были представлены вопросы по всем темам. Ответ не зачитывается при выборе неверного варианта ответа, а также при одновременном указании правильного и неправильного вариантов.

Слушателям, освоившим образовательную программу и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации (установленного образца).

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ – программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

10. СОСТАВИТЕЛИ:

1. Майя Богданова, руководитель проекта «Школа контента Майи Богдановой», открытый директор в Discovery Center PR Agency
2. Анна Бочарова, бизнес-тренер, консультант по организационному развитию, преподаватель программ MBA в ведущих бизнес-школах России, предприниматель
3. Владимир Козлов, бизнес-тренер, практикующий консультант в области ведения сложных переговоров. Автор популярных книг по жестким переговорам, конфликтологии и убеждению, к. п. н.
4. Сергей Кузин, бизнес-тренер, член международной ассоциации спикеров NSA, к.п.н.
5. Сергей Максютя, владелец дистрибьюторской компании (Польша), экс-генеральный директор представительств международных кампаний в России, бизнес-консультант
6. Андрей Няньчук, режиссер ТВ и театра, преподаватель актерского мастерства, эксперт по публичным выступлениям
7. Юрий Смирнов, генеральный директор компании «Менеджмент», эксперт в области бизнес-переговоров
8. Илья Степанов, эксперт в области чтения эмоций, влияния и проведения переговоров; сертифицированный профайлер; полиграфолог. Создатель авторской модели Оперативной Психодиагностики, на основе которой сейчас работают ведущие специалисты России и СНГ
9. Вера Бокарева, бизнес-тренер, автор книг по маркетингу, продажам, управлению бизнесом и личной эффективности, ведущая Youtube-канала по маркетингу и продажам, MBA, PhD, к. с. н.

10. Максим Горбачев, бизнес-консультант, член клуба бизнес-тренеров Москвы, один из 10 лучших тренеров по продажам России в рейтинге журнала «Sales Business/Продажи», к. п. н.
11. Андрей Куршубадзе, эксперт по внедрению изменений в системы продаж, вице-президент по продажам компании «Globus»
12. Алена Шлыкова, руководитель направления развития омниканальных процессов продаж «Росбанк»
13. Марина Симонян, руководитель сектора обучения и развития персонала «Тинькофф»