

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ, РАЗВИТИЯ
БИЗНЕСА И УПРАВЛЕНЧЕСКИХ СТРАТЕГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЦОРБУС»



Е.Н. Алашеева

2020г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Менеджер по продажам»
108 академических часов**

г. Сызрань, 2020 год

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Менеджер по продажам»

1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование профессионального уровня слушателей в рамках имеющейся квалификации, развитие компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по организации, управлению и технологии продаж товаров и услуг.

2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- основы организации продаж;
- содержание процесса продаж. Продажи: активные, пассивные, повторные продажи;
- сущность управления, планирования, контроля, наблюдения за процессом продаж;
- психологию делового общения;
- основы управления поведением потребителей;
- принципы и методы нивелирования конфликтных ситуаций;
- особенности процесса обслуживания.

уметь:

- применять основные методы осуществления продаж товаров и услуг;
- осуществлять «холодные» и «горячие» звонки;
- разрабатывать стратегию, осуществлять планирование, прогнозирование продаж;
- разрабатывать специализированные скрипты с учетом специфики осуществляемых продаж;
- собирать и систематизировать данные по результатам проведенной работы;
- применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы делового и управленческого общения;
- управлять факторами, влияющими на покупательское поведение;
- применять методы клиентоориентированности.

3. Категории слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие (получающие) среднее профессиональное и (или) высшее образование:

- руководители и специалисты отделов продаж;
- новички без опыта работы в данной сфере.

4. Содержание программы

Трудоемкость обучения: 108 академических часов.

Форма обучения: очная, очно-заочная, дистанционная/заочная с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

4.1 Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе		
			лекции	самостоятельная работа	итоговый контроль
1	Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы	3	1	2	
2	Принципы продаж	4	2	2	
3	Установление контакта с покупателем	5	2	3	
4	Приёмы роста и техники продаж	5	1	4	
5	Работа с возражениями	5	2	3	
6	Типы клиентов	5	2	3	
7	Психотипы. Классификация. Работа с разными психотипами	8	5	3	
8	Сложные клиенты. Токсичные люди и работа с ними	7	5	2	
9	Конфликты с клиентами	5	2	3	
10	Современные комфортные продажи	6	2	4	
11	Техники работы с клиентом	8	3	5	
12	Техники продаж при работе с ценой	8	3	5	
13	Способы убеждения клиентов. Изящное закрытие сделок	8	3	5	
14	Ограничивающие убеждения в продажах	5	2	3	
15	Манипуляции в продажах	8	2	6	
16	Продающие истории или сторителлинг в продажах	6	3	3	
17	Кросс-продажи	7	1	6	
18	Способы повышения личной эффективности и самомотивация в продажах	3	1	2	
Стажировка		72			
Итоговая аттестация (тестирование)		2			2
ИТОГО:		108	64	130	2

4.2 Учебно-тематический план

№	Наименование модулей и тем	Всего ак.час.	В том числе		
			лекции	самостоятельная работа	итоговый контроль
1.	Модуль 1. Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы	3	1	2	
1.1	Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы	3	1	2	

2.	Модуль 2. Принципы продаж	4	2	2	
2.1	Принципы продаж	2	1	1	
2.2	Тренды продаж	2	1	1	
3.	Модуль 3. Установление контакта с покупателем	5	2	3	
3.1	Установление контакта с покупателем. Работа с зажимами	3	1	2	
3.2	Эмоциональные триггеры	2	1	1	
4.	Модуль 4. Приёмы роста и техники продаж	5	1	4	
4.1	Приёмы роста и техники продаж	5	1	4	
5.	Модуль 5. Работа с возражениями	5	2	3	
5.1	Способы отработки возражений	3	1	2	
5.2	Ответы на популярные возражения	2	1	1	
6.	Модуль 6. Типы клиентов	5	2	3	
6.1	Типы клиентов	5	2	3	
7	Модуль 7. Психотипы. Классификация. Работа с разными психотипами	8	5	3	
7.1	Понятие психотипа	2	1	1	
7.2	Виды (классификация) психотипов	4	3	1	
7.3	Сущность и особенности работы с различными психотипами	2	1	1	
8	Модуль 8. Сложные клиенты. Токсичные люди и работа с ними	7	5	2	
8.1	Токсичные люди и работа с ними	7	5	2	
9.	Модуль 9. Конфликты с клиентами	5	2	3	
9.1	Конфликты с клиентами	3	1	2	
9.2	Нивелирование конфликтных ситуаций	2	1	1	
10.	Модуль 10. Современные комфортные продажи	6	2	4	
10.1	Современные комфортные продажи	3	1	2	
10.2	Экспертный подход в продажах	3	1	2	

11.	Модуль 11. Техники работы с клиентом	8	3	5	
11.1	Ключевые вопросы в диалоге с клиентом. Установление контакта с клиентом	3	1	2	
11.2	Выявление скрытых потребностей клиента	3	1	2	
11.3	Типичные ошибки в диалоги при построении диалога и составлении скриптов	2	1	1	
12.	Модуль 12. Техники продаж при работе с ценой	8	3	5	
12.1	Техники продаж при работе с ценой	3	1	2	
12.2	Способы увеличения потребительской ценности товара или услуги	2	1	2	
12.3	Работа с ценой	2	1	1	
13.	Модуль 13. Способы убеждения клиентов. Изящное закрытие сделок	8	3	5	
13.1	Способы убеждения клиентов	3	1	2	
13.2	Закрытие сделок	3	1	2	
13.3	Составление скриптов для кросс-продаж	2	1	1	
14.	Модуль 14. Ограничивающие убеждения в продажах	5	2	3	
14.1	Ограничивающие убеждения в продажах	5	2	3	
15.	Модуль 15. Манипуляции в продажах	8	2	6	
15.1	Манипуляции, гипноз в продажах	4	1	3	
15.2	Манипуляции и их виды	4	1	3	
16.	Модуль 16. Продающие истории или сторителлинг в продажах	6	3	3	
16.1	Продающие истории или сторителлинг в продажах	2	1	1	
16.2	Схема сторителлинга	2	1	1	
16.3	Эмоциональные триггеры	2	1	1	

17.	Модуль 17. Кросс-продажи	7	1	6	
17.1	Внедрение системы кросс-продаж (cross sell)	7	1	6	
18.	Модуль 18. Способы повышения личной эффективности и самомотивация в продажах	3	1	2	
18.1	Способы повышения личной эффективности. Секреты самомотивации в продажах	5	1	4	
19.	Стажировка	72			
20.	Итоговая аттестация (тестирование)	2			2
	ИТОГО:	108	42	64	2

4.3. Учебная (рабочая) программа

Модуль 1. Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы.

Лекции. Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 2. Принципы продаж.

Лекции. Принципы продаж. Тренды продаж.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Модуль 3. Установление контакта с покупателем.

Лекции. Установление контакта с покупателем. Работа с зажимами. Эмоциональные триггеры.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 4. Приёмы роста и техники продаж.

Лекции. Приёмы роста и техники продаж.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Модуль 5. Работа с возражениями.

Лекции. Способы отработки возражений. Ответы на популярные возражения.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 6. Типы клиентов.

Лекции. Типы клиентов.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 7. Психотипы. Классификация. Работа с разными психотипами.

Лекции. Понятие психотипа. Виды (классификация) психотипов. Сущность и особенности работы с различными психотипами.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 8. Сложные клиенты. Токсичные люди и работа с ними.

Лекции. Токсичные люди и работа с ними.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 9. Конфликты с клиентами.

Лекции. Конфликты с клиентами. Нивелирование конфликтных ситуаций.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 10. Современные комфортные продажи.

Лекции. Современные комфортные продажи. Экспертный подход в продажах.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 11. Техники работы с клиентом.

Лекции. Ключевые вопросы в диалоге с клиентом. Установление контакта с клиентом. Выявление скрытых потребностей клиента. Типичные ошибки в диалоге при построении диалога и составлении скриптов.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 12. Техники продаж при работе с ценой.

Лекции. Техники продаж при работе с ценой. Способы увеличения потребительской ценности товара или услуги. Работа с ценой.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 13. Способы убеждения клиентов. Изящное закрытие сделок.

Лекции. Способы убеждения клиентов. Закрытие сделок. Составление скриптов для кросс-продаж

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 14. Ограничивающие убеждения в продажах.

Лекции. Ограничивающие убеждения в продажах.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Модуль 15. Манипуляции в продажах.

Лекции. Манипуляции, гипноз в продажах. Манипуляции и их виды.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 16. Продающие истории или сторителлинг в продажах.

Лекции. Продающие истории или сторителлинг в продажах. Схема сторителлинга. Эмоциональные триггеры.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Модуль 17. Кросс-продажи.

Лекции. Внедрение системы кросс-продаж (cross sell).

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля. Выполнение заданий для самопроверки.

Модуль 18. Способы повышения личной эффективности и самомотивация в продажах.

Лекции. Способы повышения личной эффективности. Секреты самомотивации в продажах.

Самостоятельная работа. Изучение дополнительного материала модуля.

Итоговая аттестация.**4.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей)**

Режим занятий: 6 академических часов в день

№	Наименование учебных модулей	Сроки изучения
1	Модуль 1. Основные аспекты продаж. Цели, виды, способы	1 день
2	Модуль 2. Принципы продаж	1 день
3	Модуль 3. Установление контакта с покупателем	1 день
4	Модуль 4. Приёмы роста и техники продаж	1 день
5	Модуль 5. Работа с возражениями	1 день
6	Модуль 6. Типы клиентов	1 день
7	Модуль 7. Психотипы. Классификация. Работа с разными психотипами	1 день
8	Модуль 8. Сложные клиенты. Токсичные люди и работа с ними	1 день
9	Модуль 9. Конфликты с клиентами	1 день
10	Модуль 10. Современные комфортные продажи	1 день
11	Модуль 11. Техники работы с клиентом	1 день
12	Модуль 12. Техники продаж при работе с ценой	1 день
13	Модуль 13. Способы убеждения клиентов. Изящное закрытие сделок	1 день
14	Модуль 14. Ограничивающие убеждения в продажах	1 день
15	Модуль 15. Манипуляции в продажах	1 день
16	Модуль 16. Продающие истории или сторителлинг в продажах	1 день
17	Модуль 17. Кросс-продажи	1 день
18	Модуль 18. Способы повышения личной эффективности и самомотивация в продажах	1 день
	Итоговое тестирование	
Всего:		24 дня

4.5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.