

Частное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр профессиональной подготовки и повышения квалификации «Триэс-Персонал»

Адрес: 644024, Омская обл., Омск г, Декабристов ул., дом 45/1

ИНН / КПП: 5504137797 / 550401001

Банковские реквизиты: р/с 40703810645000090225 в банке ОМСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ N 8634 ПАО СБЕРБАНК, БИК 045209673, к/с 301018109000000000673

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ДО «ЦППК «Триэс-персонал»



Пономарева Е.С.

Приказ № 2-12 «26» ноября 2024 г.

ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Аргументация в переговорах. Инструменты для увеличения продаж в рамках действующей базы и с новыми клиентами»

3 уровень квалификации профессиональной деятельности.

«Специалист по продажам», предусмотренной профессиональным стандартом

«Специалист по продажам».

Трудоемкость программы: 18 академических часа.

Продолжительность академического часа: 45 минут.

Форма обучения: очная.

Составитель (разработчик программы): Пономарева Е.С.

Омск 2024

1. Нормативно-правовая основа разработки программы.

Образовательная программа повышения квалификации направлена на формирование компетенций в соответствии с трудовыми функциями специалиста по продажам. Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- ✓ Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими дополнениями и изменениями);
- ✓ Приказ Министерства образования и науки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- ✓ Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов № ДЛ-1/05вн. от 22.01.2015 утв. Министерства образования и науки России;
- ✓ Письмо Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 № ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций вместе с «Методическими рекомендациями-разъяснениями по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов».

2. Цель реализации программы.

Качественное изменение профессиональных компетенций в области продаж и сервиса товаров и услуг.

3. Задачи программы.

Задачами программы является качественное изменение профессиональных компетенций, необходимых для профессиональной деятельности.

В результате прохождения программы участники смогут:

1. Сформировать более активную позицию и уверенное поведение.
2. Находить клиентов, собирать информацию о клиенте, планировать новые контакты.
3. Формировать рабочие папки: конкурентные преимущества компании, краткие памятки для работы с разными типами клиентов, структура беседы с клиентом, алгоритм презентации товара/услуги.
4. Изменить позицию продавца с «информирующей» на позицию продавца, активно изучающего потребности клиента и делающего убедительные предложения.
5. Проявлять достаточные для успешной деятельности навыки коммуникабельности.
6. Проявлять лидерские навыки и навыки работы в команде для эффективного выполнения задач.
7. Проявлять стрессоустойчивость и эффективно использовать техники саморегуляции в любых сложных ситуациях переговоров.
8. Применять навыки выявления потребности клиента.
9. Применять навыки эффективных презентаций.
10. Применять навыки работы с возражениями клиента.
11. Применять навыки мотивации клиента и расширения сделки.
12. Применять навыки письменных коммуникаций с клиентами и партнерами.
13. Применять навыки предотвращения конфликтов.

4. Требования к категории слушателей.

Наличие среднего профессионального и/или высшего образования.

Особенности программы: лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации.

5. Форма обучения: очная.

6. Требования к результатам освоения программы.

Слушателям будут переданы практические приемы и техники, необходимые для ведения эффективных переговоров с клиентом с целью продажи товара или услуги. У слушателей программы произойдет повышение профессиональной и личной успешности.

Планируемые результаты обучения:

В процессе обучения слушатель должен сформировать общепрофессиональные (ОПК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие виду деятельности (ВД) (по соответствующему профессиональному стандарту (ПС):

Общепрофессиональные компетенции:

Код компетенции:	Наименование общепрофессиональных компетенций и(или) общих (общекультурных) компетенций или универсальных компетенций:
ОПК-1,2,3,4,5,6,7	✓ владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; ✓ умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; ✓ умение успешно действовать на основе практического опыта, умений и знаний при решении задач; ✓ способностью находить решения в нестандартных ситуациях, и готовность нести за них

	ответственность; способность и стремление действовать в соответствии с правилами в рамках определенной компетенции и полномочий, выполнять заданные условия и требования, умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; ✓ способность к обучению, открытость к новой информации стремлением к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; ✓ умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков.
--	--

ВД 1 (обобщенная трудовая функция (ОТФ) по ПС)

Осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание:

Профессиональные компетенции	Знания	Умения	Практический опыт (владение)
Способность реализовывать знания в области продаж и переговоров как сферы профессиональной деятельности. Способность ясно, четко и убедительно излагать свои мысли в общении с отдельными людьми, так и в группе и учитывать особенности собеседника. Способность проявлять инициативу, активная жизненная позиция, способность влиять на внешнюю среду, быть нацеленным на результат. Способность адекватно использовать разнообразные коммуникативные средства в различных ситуациях. Способность выдерживать большие эмоциональные нагрузки, умение восстанавливаться после стрессовой ситуации и сохранять работоспособность. Способность понимать потребности клиента и стремиться их удовлетворить.	Техник ведения переговоров, Техника продаж, техника телефонных продаж и переговоров. Методик выявления потребностей, клиента. Методов управления временем, Основы межличностных отношений, Этика делового общения.	Вести и актуализировать базу данных. Находить клиентов, собирать информации о клиенте. Осуществлять «холодные» звонки. Определять приоритетные потребности клиента. Вести эффективные презентации. Отрабатывать возражения. Закрывать сделки. Формировать активную позицию и уверенное поведение. Планировать новые контакты. Снимать внутреннее напряжение при работе в активном режиме. Вести деловую переписку. Разрешать конфликтные ситуации.	Опыт владения и использования базовых навыков общения, умения устанавливать, поддерживать и развивать межличностные отношения и деловые отношения с клиентами.

7. Содержание и объем программы.

Программа повышения квалификации имеет построение по разделам (модулям). Разделы (модули) – это самостоятельные, целостные, завершенные, но вместе с тем взаимосвязанные части программы.

Каждый раздел программы в определенном объеме раскрывает свои аспекты проблематики данного курса повышения квалификации, учитывающие запросы конкретной аудитории в рамках отведенного времени.

Важной особенностью программы повышения квалификации является наличие продуманных дополнительных вариантов, учитывающих категорию слушателей и их индивидуальные запросы.

Объем (трудоемкость) программы повышения квалификации составляет 18 академических часа за весь период обучения, включая контактную (дистанционную) работу преподавателя со слушателем, самостоятельную работу слушателя, а также время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1 академический час = 45 минутам астрономического времени.

Самостоятельная работа слушателя направлена на закрепление и углубление полученных теоретических и практических знаний, развитие навыков практической работы.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
 программы повышения квалификации
«Аргументация в переговорах. Инструменты для увеличения продаж в рамках действующей базы и с новыми клиентами»

Категория слушателей: агент по продажам; менеджер по продажам; специалист отдела продаж; менеджер по развитию каналов сбыта; тендер-менеджер.
 Объем обучения: 18 часов.
 Срок обучения: 3-5 дней.
 Форма обучения: очная.

Наименование раздела	Общая трудоемкость	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, час.			СРС	Текущий контроль	Итоговая аттестация: Зачет
		Всего	Лекции	Практ.зан., сем.			
Убеждающие аргументы в переговорах. Аргументация по сотрудничеству, манипуляции со стороны заказчика, торг по условиям, работа с отговорками и сопротивлениями.	7	7	2	3	2	+	-
Идеи и скрипты для расширения сотрудничества в рамках действующей базы.	3	3	1	1	1	+	-
Идеи и скрипты для предложения сотрудничества новому контрагенту.	2,5	2,5	0,5	1	1	+	-
Сервисное сопровождение.	2	2	1	1	-	+	-
Работа с ожиданиями заказчика	2,5	2,5	1	1,5	-	+	-
Итоговая аттестация (Зачет).	1	1	-	1	-	-	+
Итого:	18	18	5,5	8,5	4		

8. Учебная программа.

№	Наименование темы:	Содержание темы:
1.	Убеждающие аргументы в переговорах. Аргументация по сотрудничеству, манипуляции со стороны закупщика, торг по условиям, работа с отговорками и сопротивлениями.	Что такое сильный аргумент: выгода, снижение рисков, экономия. Аргументы для долгого сотрудничества (надёжность вместо цены). Как отвечать на манипуляции закупщика: «конкурент дешевле», «мы подумаем», «не срочно». Торг по условиям: уступка только на уступку (скидка в обмен на объём или сроки). Работа с отговорками: «дорого», «нет денег», «уже есть поставщик» — готовые фразы для перехода в диалог.
2.	Идеи и скрипты для расширения сотрудничества в рамках действующей базы.	Принцип «помогать, а не продавать». Идеи: дополнительные позиции, увеличение частоты закупок, переход на более полный вариант. Короткие скрипты: «мы заметили, к вашим закупкам часто подбирают...», «сейчас выгодно зафиксировать цену при чуть большем объёме». Как попросить контакт другого ответственного внутри компании клиента.
3.	Идеи и скрипты для предложения сотрудничества новому контрагенту.	Структура первого контакта: кто мы, чем полезны, что сделать. Идеи для входа: пробная малая закупка, бесплатный аудит, доставка образцов, сравнение без имён. Скрипт звонка: «работаем с похожими компаниями, вам прислать расчёт?». Как перейти к встрече: «лучше пять минут показать на экране».
4.	Сервисное сопровождение.	Сервис как продолжение аргументации: меньше возражений по цене. Перечень: отслеживание сроков, регулярная проверка, быстрая замена брака, привычный канал связи. Фразы: «вы платите за спокойствие — мы всегда на связи». Простые правила: отвечать быстрее обещанного, предупреждать заранее.
5.	Работа с ожиданиями заказчика.	Неоправданные ожидания → возражения. Как выявить ожидания до сделки: «что для вас идеально по срокам?», «что должно случиться, чтобы вы остались довольны?». Управление ожиданиями: занижить и перевыполнить, честно сказать «мы так не делаем, зато...». Ошибки продавца: слова «всегда», «моментально» — замена на «в большинстве случаев», «средне за день». Простое правило: перед отправкой счёта проговорить три вещи: что, когда и как.

Методики, которые применяются в ходе обучения:

- ✓ Интерактивные форматы.
- ✓ Практико-ориентированные задания.
- ✓ Фасилитация.
- ✓ Ситуационный практикум.

9. Организационно-педагогические условия реализации программы.

9.1. Материально-технические условия реализации программы.

В качестве технических средств обучения необходимы современные носители учебной информации и технические устройства для воспроизведения и передачи учебной информации: компьютер/ноутбук с доступом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, канцелярские товары, стулья с пюпитрами.

9.2. Учебно-методическое обеспечение программы.

- ✓ Методический план обучения.
- ✓ Печатный материал для участников.
- ✓ Шаблоны и инструкции.
- ✓ Чек-листы.

9.3. Кадровые условия реализации программы.

Количество педагогических работников (физических лиц), привлечённых для реализации программы — 1 человек. Преподаватель данной программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на итоговой аттестации.

Данные педагогических работников, привлечённых для реализации программы:

№	ФИО:	Должность, наименование организации:
Преподаватель программы:		
1.	Сенькова Виктория Ивановна	Преподаватель, ЧОУДО «ЦППИК «Триэс-Персонал»

10. Оценка качества освоения программы.

Формы аттестации: контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий в форме устной проверки — собеседования.

Промежуточный контроль проводится в форме практических работ.

Итоговая аттестация производится в форме зачета (устная форма проверки в виде «вопрос-ответ» на билет). Оценки итоговой аттестации проводятся преподавателем по двухбалльной системе («зачтено», «не зачтено»).

Обучающиеся, освоившие данную программу повышения квалификации и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ установленного образца о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

10.1. Промежуточный контроль. Практические задания, которые выполняют участники в каждом разделе программы:

Раздел 1. Практическое упражнение по построению сильных аргументов и отработки возражений в переговорной сессии.

Раздел 2. Разработка коротких скриптов для увеличения частоты закупок и получение контакта второго ответственного внутри компании заказчик.

Раздел 3. Разработка скрипта первого звонка и обоснование перехода к встрече с демонстрацией на экране.

Раздел 4. Практическое упражнение по применению простых правил сервиса: отвечать быстрее обещанного и предупреждать заранее.

Раздел 5. Практическая работа: «Выявление ожиданий до сделки и управление ими».

10.2 Итоговая аттестация.

Наименование билета:
Билет 1. Сильные аргументы и противодействие манипуляциям закупщика.
Билет 2. Расширение сотрудничества с действующей клиентской базой.
Билет 3. Предложение сотрудничества новому контрагенту.
Билет 4. Сервисное сопровождение как продолжение аргументации.
Билет 5. Управление ожиданиями заказчика.

Вопросы аттестационных билетов.

Вопрос Билета 1.

Какие аргументы применяются для установления долгого сотрудничества? Объясните, почему надёжность в данном случае важнее цены.

Вопрос Билета 2.

Опишите корректный способ попросить у клиента контакт другого ответственного лица внутри его компании.

Вопрос Билета 3.

Назовите структуру первого контакта с новым контрагентом (кто мы, чем полезны, что сделать).

Вопрос Билета 4.

Объясните, как сервисное сопровождение помогает снизить количество возражений по цене.

Вопрос Билета 5.

К чему приводят неоправданные ожидания? Как выявить ожидания до сделки?

В чем заключается управление ожиданиями? Какие слова являются ошибкой продавца и на что их заменять?

Оценка результатов аттестации: «зачтено» получает участник, который правильно (80-100% эффективности по содержанию и глубине) ответил на билет, и преподаватель сделал незначительные корректировки. «Не зачтено» получает участник, который ответил на билет неполно (на 0-79,99% эффективности) и допустил существенные содержательные ошибки.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение

- ✓ К. Харский, Осторожно, двери открываются. Роман-тренинг о том, как мастерство продаж меняет жизнь, - М.: «Бомбора», 2022.
- ✓ Г. Кардон, Продай или продадут тебе. -М: «ИПЦ «Маска», 2014
- ✓ Г. Кардон, Как закрывать сделки. -М: «ИПЦ «Маска», 2014
- ✓ М. Мескон, М.Альберт, Ф.Хедоури, Основы Менеджмента. М: «Дело», 2004
- ✓ Р. Шнаппауф, Практика продаж. -М: «Бизнес», 2003
- ✓ Стивен Р. Кови, 7 навыков высокоэффективных людей: Мощные инструменты развития личности. -М: «Альпина Паблишер», 2010
- ✓ И. Рызов, Кремлевская школа переговоров. -М: «Эксмо», 2016
- ✓ Е. Жигилий, Мастер аргумента. -М: «Манн, Иванов и Фербер», 2019
- ✓ Е. Жигилий, Мастер звонка. -М: «Манн, Иванов и Фербер», 2019
- ✓ Э. Деминг, Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. -М: ООО «Альпина Паблишер», 2014 г.
- ✓ Эстер Кемерон, Майк Грин. Управление изменениями. - М.:, Добрая книга, 2006 г.
- ✓ Д. Лайкер, Дао Тойота: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира/ Джеффри Лайкер, -М: Альпина Бизнес Букс, 2005
- ✓ Кьяран Уолш, Ключевые показатели менеджмента, -М: «Companion Group», 2013
- ✓ Д. Медоуз, Азбука системного мышления, -М: Бином. Лаборатория знаний, 2015 г.
- ✓ С. Иванова, Мотивация на 100%: а где же у него кнопка? + М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
- ✓ Д. Маекс, Ключевые цифры. Как заработать больше, используя данные, которые у вас есть; Пер. с англ., - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.