

Частное учреждение дополнительного профессионального образования "ЭММенеджмент"  
620142 г. Екатеринбург, Степана Разина дом 16 офис 412

Утверждаю Директор:  Приказ № 50 от 11.01.2017  
И. А. Тимофеева



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАМА**  
**дополнительного профессионального образования**

**«Менеджер по продажам»**

65 часов

Формат обучения: очно 22 часа и заочно 45 часов.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	5
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН	7
4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	8
5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	10

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа дополнительного профессионального образования регламентирует цели, ожидаемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника по данному направлению подготовки и профилю и включает в себя: учебный план; рабочие программы учебных дисциплин и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также календарный учебный график и методические и оценочные материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

**Цель программы** – получение новых знаний и практических навыков ведения документационного и организационного обеспечения, с учетом последних изменений.

**Категория слушателей** - руководители и специалисты отделов продаж, и те слушатели, кто стремится профессионально ориентироваться и принимать решения на всех уровнях хозяйствования.

**Организация учебного процесса:**

**Объем программы** - 65 часов (в том числе 22 часов аудиторных)

**Форма обучения:** – дневная и вечерняя, очно – заочная, 2 дня по 8 часов и 1 день - 4 часа

**Место проведения, кабинет** - 620142 г. Екатеринбург, Степана Разина дом 16 офис 412

Обучение платное.

Набор группы происходит каждые 2 месяца

**Документы, необходимые для зачисления:**

- Ксерокопия паспорта;
- Ксерокопия документа о предшествующем образовании с присвоенной квалификацией\*

\* К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Зачисление в группу происходит после заключения договора на оказании образовательных услуг и внесении слушателем оплаты.

Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся в форме зачета.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации

**Нормативные документы, используемые для разработки программы**

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2014)
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

## **1. Область применения.**

Настоящая программа учебной дисциплины «**Менеджер по продажам**» устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям слушателя и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

## **2. Цели освоения дисциплины.**

Целями освоения дисциплины являются:

- Дать целостное представление о продажах
- Дать практические навыки в управление продажами

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

### **Знать:**

- технологию активных продаж
- технологию СПИН продаж
- методы клиентоориентированности

### **Уметь:**

- применять технологию активных продаж
- применять технологию СПИН продаж
- применять методы клиентоориентированности

### **Выпускники данной программы могут занимать должность:**

- Менеджер по продажам
- Менеджер по работе с клиентами
- Специалист по продажам

### **Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса**

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Преподаватели специальных дисциплин, должны иметь опыт деятельности в соответствующей профессиональной сфере.

### **Требования к учебно-методическому обеспечению образовательного процесса**

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы должна обеспечиваться доступом каждого слушателя к информационным ресурсам по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин, наличием учебно-методических, методических пособий, разработок и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий, производственной (профессиональной) практике, а также наглядными пособиями, аудио-, видео- и мультимедийными материалами.

В образовательном процессе должны использоваться законодательные акты, нормативные документы и материалы профессионально ориентированных периодических изданий.

### **Требования к материально-техническому обеспечению образовательного процесса**

Образовательное учреждение, реализующее дополнительную профессиональную образовательную программу, должно располагать материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам.

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета:

- рабочее место преподавателя и учащихся (столы, стулья).
- шкафы и стеллажи для хранения учебно-методических материалов
- учебно-методический комплекс дисциплины
- бланки документации

Технические средства обучения: ноутбук, мультимедиапроектор.

### **Контроль знаний**

По темам, включенным в учебный план образовательного учреждения, выставляется итоговая оценка в форме «зачета»

### **Итоговый контроль производится в соответствии со шкалой**

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений, отметка
100 - 70%	ЗАЧЕТ
29- 0%	НЕЗАЧЕТ

## **3. Учебный план**

Утверждено:



Директор ЧУДПО «ЭмМенеджмент»

\_\_\_\_\_ И.А. Тимофеева

М.П.

Приказ №41 от «11» января 2017 г.

## УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительного профессионального образования

по повышению программы квалификации

**«Менеджер по продажам»**

Форма обучения – очно - заочная

Длительность обучения – 65 часов (22 очно)

Минимальный уровень образования – среднее специальное образование

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	очно		заочно	Форма контроля
			лекции	практика		
1.	Поиск клиентов, подготовка	9	3	3	3	
2.	Выявление потребностей. Как задавать правильные вопросы	7	1	2	4	Зачет
3.	Презентация (компании, товара, услуги)	6	1	2	3	Зачет
4.	Преодоление реакций клиента	5	1	2	2	Зачет
5	Завершение сделки, диалога	7	1	2	4	Зачет
6	Практическая психология и ее применение в работе менеджера по продажам. Деловое общение	8	0	0	8	Зачет
7	«Холодные звонки» – старт к заключению сделки	10	2	2	6	Зачет
8	8. Управление дебиторской задолженностью или снижение бизнес-рисков компании. Где начинается дебиторская задолженность. Организационные и психологические причины	8			8	Зачет
9	Основы маркетинга продаж	5	0	0	5	Зачет
	<b>Итого</b>	65	9	13	43	

#### 4. Тематический план и содержание программы



Утверждено:

Директор ЧУДПО «ЭмМенеджмент»

\_\_\_\_\_ И.А. Тимофеева

Приказ №52 от «10» января 2017 г.

**«Менеджер по продажам»**

Форма обучения – очно - заочная

Длительность обучения – 65 часов (22 очно)

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	очно		заочно	Форма контроля
			лекции	практика		
<b>1.</b>	<b>Поиск клиентов, подготовка</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
1.1	1) Подготовка к звонку (ключевые фразы), правильная постановка целей. Сценарий звонка.	3	2	1		
1.2	2) Поведение продавца при открытии контакта. 3) Самопрезентация, использование органов чувств при общении жесты, позы. Практика установления контакта.	6	1	2	3	
<b>2.</b>	<b>Выявление потребностей. Как задавать правильные вопросы</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>Зачет</b>
2.1	1) Выявление потребности или зачем задавать вопросы? 2) Уточняющие и извлекающие вопросы, метод «Воронка». 3) Выявление потребности, как сигнал к началу презентации. Тренируем выявление потребностей.	7	1	2	4	
<b>3.</b>	<b>Презентация (компании, товара, услуги)</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>Зачет</b>
3.1	1) Покупательские мотивы модель перевода свойств в выгоду. 2) Способы обоснования цены. Практикуем презентацию.	6	1	2	3	
<b>4.</b>	<b>Преодоление реакций клиента</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>Зачет</b>



4.1	1) Основные причины возникновения возражений типы сопротивлений. 2) Модель обработки возражений. Отработка возражений.	5	1	2	2	
<b>5</b>	<b>Завершение сделки, диалога</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>Зачет</b>
5.1	1) Сигналы готовности клиента к покупке приемы. 2) Вопросы завершения сделок, контроль удовлетворенности клиента. Тренируем завершение сделки.	7	1	2	4	
<b>6</b>	<b>Практическая психология и ее применение в работе менеджера по продажам. Деловое общение</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>Зачет</b>
6.1	1) Культура бизнес-общения. Самые важные этапы ведения деловой беседы. 2) Характеристики универсальных приемов установления контакта. 3) Основные принципы рефлексивного слушания: перифраз, подача положительного сигнала, резюмирование. 4) Психологические методы воздействия и их применение на практике (метод Сократа, метод "Да, и ...", и др.). 5) Применение тактики аргументации. 6) Методы нейтрализации возражений.	4			4	
6.2	7) Предложение купить как решение проблем клиента. Умение говорить на языке выгод. 8) Навыки убедительной аргументации. Что может стать аргументом? 9) Развитие диалога: управление беседой при помощи вопросов. Создание банка вопросов для продажи 10) Правила завершения беседы. 11) Анализ деловой беседы.	4			4	
<b>7</b>	<b>«Холодные звонки» – старт к заключению сделки</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>Зачет</b>
7.1	1) Какие вопросы имеет смысл задавать клиенту во время «холодного звонка». 2) Как «холодный звонок» сделать началом плодотворного сотрудничества с клиентом. 3) Зачем благодарить клиента, если он вам отказал.	5	1	1	3	

7.2	4) Способы преодоления «секретарского барьера» и выхода на ЛПР (лицо, принимающее решение). Практика холодных звонков.	5	1	1	3	
<b>8</b>	<b>8. Управление дебиторской задолженностью или снижении бизнес-рисков компании. Где начинается дебиторская задолженность. Организационные и психологические причины</b>	<b>8</b>			<b>8</b>	<b>Зачет</b>
8.1	1) Составляющие профессиональной успешности менеджера по продажам: Эксперт, Продавец, Личность. 2) Место появления просроченной дебиторской задолженности в цикле продаж.	2			2	
8.2	3) Инструменты управления дебиторской задолженностью: - Психологические факторы, затрудняющие сбор платежей с клиентов. - Как выстраивать отношения с клиентами, чтобы не было ситуаций «просроченная дебиторская задолженность». - Профилактика просроченной дебиторской задолженности. Правила работы со скидками.	3			3	
<b>9</b>	<b>Основы маркетинга продаж</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>Зачет</b>
9.1	1) Анализ рынка и маркетинговая стратегия. Выбор сегмента рынка. 2) Анализ конкурентных преимуществ. Позиционирование на рынке.	3			3	
9.2	3) Прогнозы объемов продаж - план продаж. 4) Стратегии ценообразования. Реклама и продвижение товара. Разработка конкурентных преимуществ товара и выбор целевой аудитории.	2			2	
	<b>Итого</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	

## 5. УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Утверждено:  
 Директор ЧУ ДПО «ЭмМенеджмент»  
 И.А. Тимофеева  
 Приказ №53 от 10» января 2017 г.



### Учебный график

Календарный учебный график программы «Менеджер по продажам»																								
Дисциплина	1 неделя						2 неделя																	
					1	2					3													
Менеджер по продажам					Т/П/З	Т/П/З	С	С	С	С	С	Т/П/З												
Дисциплина	5 неделя																							
Менеджер по продажам																								
Т - теоретическая часть      Т/П - теоретическая и практическая часть      З – зачет      С – самостоятельная работа Т/П/З- теоретическая и практическая часть и зачет																								

