

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

Приказ № _____ от 10.01.2023
Утверждаю Директор: _____ И. А. Тимофеева



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Руководитель отдела продаж»

Форма обучения: дистанционная

Срок реализации – 12 недель (174 часа)

Екатеринбург, 2023 г

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	5
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	7
УЧЕБНЫЙ ПЛАН	9
ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	11
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	16
МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации 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 по построению системы продаж и управлению отделом продаж.

Категория слушателей — специалисты по продажам, менеджеры по работе с клиентами, руководители отдела продаж и те слушатели, кто стремится профессионально ориентироваться в управлении продажами.

Объем программы - 174 академических часа (в том числе 69 ак. часов видеолекций и 105 ак. часов практической самостоятельной работы).

Форма обучения: дистанционная.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- офлайн-занятие (видеолекция в записи);
- разработанные педагогом презентации и рабочая тетрадь (раздаточный материал);
- online-занятие (online-консультация);
- фрагменты и материалы образовательных интернет-ресурсов.

Режим учебных занятий: при освоении данной программы предполагается 69 академических часов видеолекций, 105 ак. часов практической самостоятельной работы слушателей. Учебные занятия проводятся без отрыва от работы. Теоретические и практические занятия проводятся в режиме офлайн с использованием средств современных информационных технологий и сервисов.

Обучение платное.

Набор группы происходит каждые 3 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 оказание 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 повышения квалификации «Руководитель отдела продаж» 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 системе продаж и управлении продажами, инструментах стратегического и тактического планирования.
- дать практические навыки по проведению переговоров с использованием технологий СПИН и FAB, работе с возражениями, построению системы продаж и планированию продаж, отбору продающих сотрудников и их адаптации, постановке целей и мотивации сотрудников.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины слушатель должен:

Знать:

- этапы и технологии продаж;
- технологию СПИН;
- технологию презентации FAB;
- правила работы с возражениями;
- цели построения системы продаж;
- структуру отдела продаж;
- качества эффективного менеджера по продажам;
- методы найма и обучения продающего персонала;
- внутренние документы компании, необходимые для функционирования системы продаж;
- способы управления дебиторской задолженностью;
- основы стратегического и тактического менеджмента;
- способы контроля и мотивации сотрудников;
- принципы менеджмента;
- инструменты планирования и контроля объемов продаж;
- правила тайм-менеджмента;
- инструменты стресс-менеджмента.

Уметь:

- осуществлять подготовку к переговорам и выбирать верную стратегию переговоров;
- анализировать воронку продаж и прогнозировать объемы продаж;
- выявлять потребности клиента по технологии СПИН;
- презентовать товар/услугу по технологии FAB;
- работать с возражениями;
- выстраивать систему продаж;
- отбирать, адаптировать и обучать продающий персонал;
- планировать работу отдела продаж;
- мотивировать клиентов погасить дебиторскую задолженность;

- мотивировать сотрудников и осуществлять контроль поручений;
- проводить эффективные совещания / собрания;
- пользоваться различными функциями Microsoft Excel для анализа, контроля и представления данных.

Выпускники данной программы могут занимать должности:

- руководитель отдела продаж;
- начальник отдела продаж;
- директор по продажам;
- руководитель группы продаж.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Общие требования к организации образовательного процесса

- Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: лекции, практические и семинарские занятия в форме видеозанятий в записи, выполнение самостоятельной работы, выполнение аттестационной работы, online-консультации.
- Изучение каждого раздела программы имеет практическую направленность и предполагает решение задач, предусматривающих приобретение слушателями конкретных профессиональных умений и навыков.
- Обязательные лекционные и практические занятия проводятся с применением телекоммуникационных и облачных сервисов, электронной информационно-образовательной среды.
- Программа реализуется в условиях электронного обучения, описанного в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса

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

Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной образовательной программы обеспечивается наличием:

- доступа у каждого слушателя к информационным ресурсам, по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин курса;
- учебно-методических, методических пособий, разработок и рекомендаций по всем дисциплинам и по всем видам занятий;
- практических заданий;
- наглядных пособий, презентаций по темам, раздаточных материалов, аудио-, видео- и мультимедийных материалов.

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

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса

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

Для проведения занятий необходимы электронная информационно-образовательная среда, система телеконференцсвязи.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

В системе дистанционного обучения выставляются основные учебно-методические материалы по программе. Проводится индивидуальное тестирование, размещаются выполненные слушателями задания для самостоятельной работы. В онлайн-консультациях (онлайн-встречах) организуется обмен опытом по актуальным вопросам программы, проводятся консультации.

Реализация программы дисциплины в очно-заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий требует дополнительно 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

Контроль знаний проводится в конце изучения программы для оценки результатов освоения тем программы. Диагностика проводится в форме оценки выполнения обучающимся практических домашних заданий и итоговой аттестационной работы.

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
69- 0%	НЕЗАЧЕТ

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУДПО «ЭмМенеджмент»
_____ Тимофеева И.А.
«10» января 2023 г.
Приказ № __ от 10.01.2023 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Дополнительной профессиональной программы
повышения квалификации

«Руководитель отдела продаж»

Форма обучения: дистанционная

Длительность обучения: 174 академических часа

Минимальный уровень образования: средне-специальное образование

№	Наименование раздела	Всего часов	В том числе, часов		Форма контроля
			Видео лекции	Практическая самостоятельная работа	
	Модуль «Продажи и переговоры»	38	16	22	
1	Продажи и переговоры. Инструменты продаж	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
2	Этап подготовки к переговорам. Установление контакта в переговорах	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
3	Потребности. Развитие потребностей. Прояснение потребностей	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
4	Презентация продукта. Работа с возражениями	6	2,5	3,5	Аттестационная работа
5	Завершение сделки	4,5	1,5	3	Аттестационная работа
6	Переговоры	6	2,5	3,5	Аттестационная работа
7	Построение системы продаж. Дебиторская задолженность	5	2	3	Аттестационная работа
	Модуль «Развитие управленческих навыков»	96	37	59	
8	Цикл менеджмента	2	1	1	Аттестационная работа
9	Регламентация процессов. Инструменты планирования	4	2	2	Аттестационная работа
10	Диаграмма Ганта	2	1	1	Аттестационная работа
11	Организация и проведение совещаний	9	2,5	6,5	Аттестационная работа
12	Делегирование и мотивация	7,5	2,5	5	Аттестационная работа

13	Контроль и обратная связь	7,5	2,5	5	Аттестационная работа
14	Тайм-менеджмент и стресс-менеджмент	9	3	6	Аттестационная работа
15	Управление изменениями	7	2,5	4,5	Аттестационная работа
16	Стратегический менеджмент	9	3	6	Аттестационная работа
17	SWOT-анализ	8,5	2,5	6	Аттестационная работа
18	Проектное управление и тайм-менеджмент	6	2	4	Аттестационная работа
19	Эмоциональный интеллект	8,5	3,5	5	Аттестационная работа
20	Лидерство	6	3	3	Аттестационная работа
21	Переговоры	10	6	4	Аттестационная работа
	Модуль Microsoft Excel	34	16	18	
22	Применение встроенных функций Excel	4	2	2	Аттестационная работа
23	Функции условного форматирования	2	1	1	Аттестационная работа
24	Настройка совместной работы	2	1	1	Аттестационная работа
25	Работа с большими табличными массивами	3,5	1,5	2	Аттестационная работа
26	Анализ данных с помощью Сводных таблиц	4	2	2	Аттестационная работа
27	Применение категории встроенных функций «Ссылки и массивы» и формул массивов	4	2	2	Аттестационная работа
28	Настройка пользовательских форматов	2	1	1	Аттестационная работа
29	Работа с диаграммами	4	2	2	Аттестационная работа
30	Прогнозирование данных	2	1	1	Аттестационная работа
31	Вариативный анализ «Что Если» и Оптимизация	3	1	2	Аттестационная работа
32	Обработка внешних Баз Данных	3,5	1,5	2	Аттестационная работа
33	Итоговая аттестация	6		6	Итоговая проектная работа
	ИТОГО	174	69	105	

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	Учебные занятия, в т.ч.		Форма контроля
			Видеолекции	Практическая самостоятельная работа слушателя	
	Модуль «Продажи и переговоры»	38	16	22	
1	Продажи и переговоры. Инструменты продаж.	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
1.1	Коммуникация. Продажи. Переговоры. Отличия и связь. Кто такой эффективный продажник/переговорщик. Воронка продаж. AIDA. Метод перевернутой воронки (прямой метод). Метод воздействия. Технологии продаж. Этапы продаж.				
2	Этап подготовки к переговорам. Установление контакта в переговорах.	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
2.1	Подготовка: психологическая, информационная, тактическая. Круг результатов. Дорожная карта переговоров. Критерии постановки цели (SMART). Коммуникативные сигналы при вступлении в контакт. Пространство общения. Взаиморасположение участников. Установление контакта. Алгоритм самопрезентации 5Я. Алгоритм установления контакта.				
3	Потребности. Развитие потребностей. Прояснение потребностей.	5,5	2,5	3	Аттестационная работа
3.1	Развитие потребностей. Вопросы, необходимые для прояснения потребностей. Открытые, закрытые и альтернативные вопросы. Технология СПИН. Слушание: ПАУК. Основные приемы активного слушания. Выход на лицо, принимающее решения.				
4	Презентация продукта. Работа с возражениями.	6	2,5	3,5	Аттестационная работа
4.1	Презентация. Техника FAB. Причины возражений: эмоциональные и логические, обоснованные и необоснованные. Правила работы с возражениями. Этапы работы с возражениями.				
5	Завершение сделки.	4,5	1,5	3	Аттестационная работа
5.1	Сигналы готовности к покупке. Итоги встречи. Контроль удовлетворенности клиентов. Анализ: поэтапный, сравнение целей с результатом.				
6	Переговоры	6	2,5	3,5	Аттестационная работа
6.1	Переговоры: этапы, стратегии, позиционный и принципиальный подход. Регуляторы напряжения. Признаки манипуляций.				
7	Построение системы продаж. Дебиторская задолженность.	5	2	3	Аттестационная работа
7.1	Цели построения системы продаж. Функции				

	руководителя отдела продаж. Структура отдела продаж. Найм и отбор продающего персонала: типовые ошибки. Система адаптации. Обучение. Планирование и отчетность отдела продаж: ежедневные, еженедельные, ежемесячные мероприятия. Технологии, скрипты и сценарии продаж. Поиск и привлечение клиентов. Внутренние документы компании. Дебиторская задолженность: управление. Приемы стимулирования клиентов к оплате задолженности.				
	Модуль «Развитие управленческих навыков»	96	37	59	
8	Цикл менеджмента	2	1	1	Аттестационная работа
8.1	Понятие менеджмента. Менеджмент и эффективное руководство. Функции менеджмента. Принципы менеджмента.				
9	Регламентация процессов. Инструменты планирования	4	2	2	Аттестационная работа
9.1	Оперативные цели и планы. Введение контрольных показателей. Осуществление плана. Система управления. Мониторинг и изучение. Анализ планирования и результатов с учетом их влияния на показатели оперативных, тактических и стратегических планов. Постановка цели по SMART-критериям. Дерево целей.				
10	Диаграмма Ганта	2	1	1	Аттестационная работа
10.1	Инструменты планирования. Диаграмма Ганта.				
11	Организация и проведение совещаний	9	2,5	6,5	Аттестационная работа
11.1	Подготовка и проведение совещаний. Причины неэффективного совещания. Шесть шляп мышления Эдварда де Боно. Креативная стратегия Уолта Диснея.				
12	Делегирование и мотивация	7,5	2,5	5	Аттестационная работа
12.1	Понятие полномочий. Алгоритм эффективной постановки задач.				
13	Контроль и обратная связь	7,5	2,5	5	Аттестационная работа
13.1	Функции контроля, определение количества точек контроля, анализ причин несоответствия плана и фактическим результатам. Как предоставить сотруднику развивающую обратную связь, виды и правила обратной связи.				
14	Тайм-менеджмент и стресс-менеджмент	9	3	6	Аттестационная работа
14.1	Как использовать инструменты тайм-менеджмента: целеполагание, расстановка приоритетов. Как сократить «поглотителей времени»? Какие методы планирования				

	применять (6М, метод ALP, SMART, матрица Эйзенхауэра). Как сохранять баланс в жизни и находить источники повышения работоспособности. Методы предупреждения стресса и эмоционального выгорания руководителя.				
15	Управление изменениями	7	2,5	4,5	Аттестационная работа
15.1	Управление изменениями. Сопротивление изменениям и методы их преодоления. Стратегии внедрения изменений.				
16	Стратегический менеджмент	9	3	6	Аттестационная работа
16.1	Стратегические цели и стратегический план. Тактические цели. Разработка карты стратегии – интегрируем миссию в четыре составляющие сбалансированной системы показателей: финансы, клиенты, внутренние бизнес-процессы, обучение и развитие персонала. Выбор стратегии движения компании. Анализ внешней среды и внутренних ресурсов компании. Вопросы стратегического прогнозирования.				
17	SWOT-анализ	8,5	2,5	6	Аттестационная работа
17.1	SWOT-анализ. Оцениваем конкурентоспособность товара или услуги компании на рынке с помощью анализа внутренней и внешней среды организации. - Определяем сильные и слабые стороны, угрозы и возможности. Составляем матрицу SWOT-анализа. Делаем выводы и разрабатываем стратегию.				
18	Проектное управление и тайм-менеджмент	6	2	4	Аттестационная работа
18.1	Проект, программа проектов, портфель проектов. Жизненный цикл проекта. Ограничения проекта. Проектный треугольник. Матрица приоритетов. Основные проектные документы.				
19	Эмоциональный интеллект	8,5	3,5	5	Аттестационная работа
19.1	Модель эмоционального интеллекта. Компоненты эмоционального интеллекта. Технология эмоционального интеллекта «Актерская игра». Причины и последствия эмоций. Технология эмоционального интеллекта.				
20	Лидерство	6	3	3	Аттестационная работа
20.1	Виды власти. Стили руководства. Диаграмма выбора стиля руководства. Лидерство и менеджмент. Виды лидерства. Теория Д. Мак Грегори. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Харизма. Основные препятствия, стоящие на пути лидерского роста. Упражнения для развития лидерского потенциала (Хосе Стивенс и Майк Вудкок).				

	Лидерство и мастерство общения.				
21	Переговоры	10	6	4	Аттестационная работа
21.1	Виды переговоров. Способы удержания внимания. Этапы и правила переговоров. Конфликты и стратегии поведения в них.				
	Модуль Microsoft Excel	34	16	18	
22	Применение встроенных функций Excel	4	2	2	Аттестационная работа
22.1	Различные типы ссылок. Связывание листов и рабочих книг. Математические функции: суммирование с условиями, округление результатов вычислений. Статистические функции: вычисление количества, средних, минимальных и максимальных значений с условиями. Функции ссылок и подстановки: ВПР и ГПР. Логические функции: ЕСЛИ, ЕСЛИОШИБКА. Текстовые функции: объединение и разбиение данных, извлечение нужных символов. Функции для работы с датами.				
23	Функции условного форматирования	2	1	1	Аттестационная работа
23.1	Применение встроенных правил. Создание правил форматирования с применением формул				
24	Настройка совместной работы	2	1	1	Аттестационная работа
24.1	Защита ячеек, листов и рабочих книг Excel. Установка ограничений на ввод данных. Проверка вводимых значений и поиск неверных значений.				
25	Работа с большими табличными массивами	3,5	1,5	2	Аттестационная работа
25.1	Создание и ведение таблиц. Сортировка данных. Фильтрация данных. Консолидация данных.				
26	Анализ данных с помощью Сводных таблиц	4	2	2	Аттестационная работа
26.1	Создание сводных таблиц. Преобразование сводных таблиц. Фильтрация данных. Добавление вычисляемых полей в сводную таблицу. Форматирование сводной таблицы. Настройка макета сводной таблицы по умолчанию. Группировка полей в сводных таблицах. Сводные диаграммы, детализации диаграмм. Обновление сводных таблиц и диаграмм.				
27	Применение категории встроенных функций «Ссылки и массивы» и формул массивов	4	2	2	Аттестационная работа

27.1	Формулы массивов. Использование в простых расчетах. Применение функций в формулах массивов. Использование именованных диапазонов в расчетах. Решение задач по извлечению данных из массива данных. Двусторонний многокритериальный поиск. Функции. Обработка данных с одного или нескольких листов. Создание зависимых списков с постоянным источником.				
28	Настройка пользовательских форматов	2	1	1	Аттестационная работа
28.1	Создание пользовательских форматов. Числовые форматы. Форматы даты и времени. Группы пользовательских форматов. Редактирование, применение и удаление форматов.				
29	Работа с диаграммами	4	2	2	Аттестационная работа
29.1	Спарклайны. Комбинированные диаграммы. Гистограмма с отображением итогов. Проектная диаграмма Ганта. Диаграмма сравнений Торнадо. Воронкообразная диаграмма. Каскадная диаграмма. Картограмма и др.				
30	Прогнозирование данных	2	1	1	Аттестационная работа
30.1	Скользящее среднее. Функции регрессионного анализа: ПРЕДСКАЗ, ТЕНДЕНЦИЯ, РОСТ. Построение линий тренда. Учет сезонности в прогнозах. Быстрый прогноз с использованием листа прогноза				
31	Вариативный анализ «Что Если» и Оптимизация	3	1	2	Аттестационная работа
31.1	Использование инструмента Таблица данных для анализа развития ситуации при 2-х переменных. Оценка развития ситуации и выбор оптимальной стратегии с помощью Сценариев. Решение однокритериальной задачи оптимизации с помощью Подбора параметра. Решение многокритериальных задач оптимизации с использованием надстройки Поиск решения				
32	Обработка внешних Баз Данных	3,5	1,5	2	Аттестационная работа
32.1	Импорт данных с использованием PowerQuery из текстового файла, базы данных Access и Web-страницы. Запрос к файлу Excel. Особенности анализа куба данных OLAP в сводных таблицах Excel				
33	Итоговая аттестация	6		6	Итоговая проектная работа
	ИТОГО	174	69	105	

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

_____ И.А. Тимофеева
Приказ № ___ от «10» января 2023 г.

№	Наименование раздела		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Модуль «Продажи и переговоры»	38												
1	Продажи и переговоры. Инструменты продаж.	5,5	5,5											
2	Этап подготовки к переговорам. Установление контакта в переговорах.	5,5	5,5											
3	Потребности. Развитие потребностей. Прояснение потребностей.	5,5	3,5	2										
4	Презентация продукта. Работа с возражениями.	6		6										
5	Завершение сделки.	4,5		4,5										
6	Переговоры.	6		2	4									
7	Построение системы продаж. Дебиторская задолженность.	5			5									
	Модуль «Развитие управленческих навыков»	96												
8	Цикл менеджмента	2			2									
9	Регламентация процессов. Инструменты планирования	4			4									
10	Диаграмма Ганта	2				2								
11	Организация и проведение совещаний	9				9								
12	Делегирование и мотивация	7,5				4	3,5							
13	Контроль и обратная связь	7,5					7,5							
14	Тайм-менеджмент и стресс-менеджмент	9					4	5						
15	Управление изменениями	7						7						
16	Стратегический менеджмент	9						2	7					
17	SWOT-анализ	8,5							7	1,5				
18	Проектное управление и тайм-менеджмент	6								6				
19	Эмоциональный интеллект	8,5								7	1,5			
20	Лидерство	6									6			
21	Переговоры	10									7	3		

	Модуль Microsoft Excel	34												
22	Применение встроенных функций Excel	4										4		
23	Функции условного форматирования	2										2		
24	Настройка совместной работы	2										2		
25	Работа с большими табличными массивами	3,5										3,5		
26	Анализ данных с помощью Сводных таблиц	4											4	
27	Применение категории встроенных функций «Ссылки и массивы» и формул массивов	4											4	
28	Настройка пользовательских форматов	2											2	
29	Работа с диаграммами	4											4	
30	Прогнозирование данных	2												2
31	Вариативный анализ «Что Если» и Оптимизация	3												3
32	Обработка внешних Баз Данных	3,5												3,5
33	Итоговая аттестация	6												6
	ИТОГО	174	14,5	14,5	15	15	15	14	14	14,5	14,5	14,5	14	14,5

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Отличия переговорной и повседневной коммуникации

Воронка продаж

Стратегии продаж

Этапы продаж

Критерии постановки цели

Установки в общении (по Харрису)

Позиции в общении (по Ершову)

Алгоритм самопрезентации 5Я

Алгоритм установления контакта

Развитие потребностей

Технология СПИН

Основные приемы активного слушания

Техника FАВ

Сигналы готовности к покупке

Стратегии ведения переговоров

Регуляторы напряжения за переговорным столом

План построения системы продаж

Классификация клиентов по их отношению к дебиторской задолженности

Регламент управления дебиторской задолженностью

Стратегии манипулятивного влияния должника

Простые истины переговорщика

Личная эффективность

Тест Блейка-Моутона

Стратегический и операционный менеджмент

Управление проектами

Эмоциональный интеллект

Власть и лидерство

Обратная связь внутри рабочего коллектива

Особенности проведения совещаний

Стресс-менеджмент