

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНФОСФЕРА»

Утверждена приказом  
АНО ДПО «Инфосфера»  
от 31.08.2020 № 31.08.1-ОД

Рассмотрена и утверждена  
на научно-методическом совете  
ЦПП ИПС от 28.08.2020 № 11

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

**«Продажи и переговоры»**

Направленность: техническая

Срок реализации программы: 2 месяца  
Объем программы: 32 академических часа  
Обучающиеся: от 18 лет

Разработал: преподаватель ИПС  
АНО ДПО «Инфосфера»  
Шайхутдинов Р.Г.

Йошкар-Ола, 2020

## **Пояснительная записка**

### **О программе:**

Курс создан для людей, которые хотят выстроить систему продаж и управлять ее развитием (увеличивать конверсию в каналах, сокращать цикл сделки, делать прогноз продаж).

### **Предпосылки возникновения программы:**

Каким бы качественным ни был продукт, ему не стать лидером рынка без грамотно выстроенной работы отдела продаж. От того, насколько скоординирована и упорядочена деятельность сотрудников, зависит доходность бизнеса и отношения с клиентами. На плечи коммерческого директора ложится множество задач: от формирования плана продаж и работ до выбора системы мотивации персонала.

**Курс об управлении отделом продаж будет полезен:** руководителям проектов, коммерческим директорам, менеджерам по продажам.

**Здесь вы научитесь сокращать цикл сделки, продавать ценность продукта и выстраивать долгосрочные отношения с клиентами:**

- Определять оптимальную структуру коммерческого отдела для вашей компании и следующую точку для ее развития
- Формулировать характеристики продукта/услуги через выгоды для клиентов по сегментам
- Выстраивать пайплайн этапов сделки со сроками
- Ставить холодные звонки клиентам с применением этапов «технологии продаж»
- Применять речевые заготовки, шаблоны писем и скрипты для ускорения продаж

### **Категории обучающихся:**

**Возраст и образование:** Слушателями курса могут быть лица от 18 лет, имеющие начальное, среднее или высшее профессиональное образование, а также выпускники общеобразовательных школ.

Курс будет особенно интересен руководителям, собственникам и менеджерам микро и малого бизнеса, которые хотят наращивать продажи через свой сайт.

### **Цель программы:**

Помочь выстроить систему продаж в компании и научиться управлять ее развитием (увеличивать конверсию в каналах, сокращать цикл сделки, делать прогноз продаж).

### **Требования к начальному уровню подготовки обучающихся**

Чтобы начать курс нужны базовые навыки работы с компьютером:

- Уверенно работать с браузером — искать информацию и регистрироваться на веб-ресурсах
- Уметь создавать и вносить информацию в программы Word/Excel или Google Doc / Google Sheets
- Включать компьютер, печатать на клавиатуре, запускать программы

Ключевая особенность: курс для представителей микро и малого бизнеса.

### **Формы занятий:**

- Занятия проходят в формате: лекция + практика
- Курс сопровождается дистанционно: группа в социальной сети, онлайн-чат с преподавателем
- К каждому занятию нужно выполнить домашнее задание
- Для подготовки к занятию обучающимся выдают материалы на дом

### **Формы промежуточной аттестации:**

- Защита домашних заданий преподавателю
- Защита проекта перед комиссией

## **Итоговая аттестация**

Предполагает защиту проекта (приложение 2). При прохождении итоговой аттестации выдается документ, представленный в приложении 3.

## **Планируемые результаты освоения программы**

### *Планируемые личностные результаты*

- Понимание потребностей других людей и умение поставить себя на их место
- Установка на поиск способов решения задач
- Критическое мышление

### *Планируемые метапредметные результаты*

- Работа в команде
- Системный подход к работе
- Самостоятельность в работе над проектом

## **Планируемые предметные результаты**

- Выстраивание структуры коммерческого отдела по ролям (цели, задачи и KPI)
- Книга продаж: модель продаж, рынок и клиенты, продукты и выгоды по сегментам, конкуренты и ценовая политика
- Система управления продаж на основе CRM
- Первые сделки по «технологии продаж»

## **Содержание программы**

### **Тема 1. Структура коммерческого отдела и организация работы**

Эффект от внедрения «технологии продаж»; Цели; Задачи; KPI; Роли;

## **Тема 2. Книга продаж**

Модель продаж; Рынок и клиенты; Продукты и выгоды по сегментам; Конкуренты и ценовая политика

## **Тема 3. Система управления продаж на основе CRM**

Эффект от внедрения CRM; Какие проблемы решает CRM; Что должно быть в CRM; Организация работы с CRM; Пайплайн этапов сделки со сроками;

## **Тема 4. Первые сделки по «технологии продаж»**

Формулирование характеристик продукта/услуги через выгоды для клиентов; Холодные звонки клиентам с применением этапов «технологии продаж»; Речевые заготовки; Шаблоны писем; Скрипты для ускорения продаж

## **Тема 5. Понимание клиента**

Мотивы покупки; Точки восприятия; Эмоциональная составляющая; Уровни мышления

## **Тема 6. Практика продаж**

Поиск клиента и его анализ; Установление контакта; Выявление потребности; Презентация продукта; Закрытие сделки

## **Тема 7. Переговорная практика**

Стадия торга; Типовые возражения; Принцип КГБ (клиент говорит больше); Усиление позиции; Получение согласия

## Тематическое планирование

№	Наименование разделов	Всего часов	В том числе		Форма контроля
			Лекции	Практ. занятия	
1	Структура коммерческого отдела и организация работы	4	1	3	Домашнее задание
2	Книга продаж	4	1	3	Домашнее задание
3	Система управления продаж на основе CRM	4	1	3	Домашнее задание
4	Первые сделки по «технологии продаж»	4	1	3	Домашнее задание
5	Понимание клиента	4	1	3	Домашнее задание
6	Практика продаж	4	1	3	Домашнее задание
7	Переговорная практика	4	1	3	Домашнее задание
8	Внедрение. Итоговая аттестация	4	1	3	Представление проекта
	<b>Итого</b>	32	8	24	

### Организационно-педагогические условия реализации программы

Реализация программы обеспечена следующим оборудованием: столы; стулья; рабочие компьютеры; компьютер педагога; мультимедийный проектор; экран для проектора; магнитная доска для учебной аудитории; выход в Интернет. Состав группы 6-10 человек.

Теоретический материал подробно изучается на лекциях. Дополнительное изучение материала осуществляется за счет самостоятельного изучения материалов, предоставляемых преподавателем. Источниками материала для изучения являются методические пособия, техническая литература, профессиональные ресурсы Интернет.

Закрепление теоретического материала осуществляется при проведении лабораторных на компьютерах, выполнения проблемно-ориентированных, поисковых, творческих заданий.

В процессе обучения возможно использование следующих тактических технологий: лекция классическая, лекция проблемная, лекция-визуализация, лекция-диалог, аудиторно-практическое занятие классическое, практикум-лабораторная работа, самообучение.

#### **Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:**

Как продать слона	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/148156940/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/148156940/</a>
Двухшаговые продажи. Практические рекомендации	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/31011551/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/31011551/</a>
Не давайте скидок! Современные техники продаж	<a href="https://mybook.ru/author/evgenij-kolotilov/ne-davajte-skidok-sovremennye-tehniki-prodazh/">https://mybook.ru/author/evgenij-kolotilov/ne-davajte-skidok-sovremennye-tehniki-prodazh/</a>
Продажи, переговоры	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/7224970/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/7224970/</a>
Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/28286415/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/28286415/</a>
Я всегда знаю, что сказать. Книга-тренинг по успешным переговорам	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/151903362/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/151903362/</a>

Писателями не рождаются. Как писать успешные тексты - от деловых писем до книг и статей	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/19095456/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/19095456/</a>
Клиенты на всю жизнь	<a href="https://www.ozon.ru/context/detail/id/3297916/">https://www.ozon.ru/context/detail/id/3297916/</a>



## Приложение № 1. Сроки и режим занятий

### Планируемые сроки занятий

№ п/п	Часов по видам работ				Итого часов
	Тема	Лекции	Практ. занятия	Итоговы й контроль	
1 неделя	Структура коммерческого отдела и организация работы	1	3		4
2 неделя	Книга продаж	1	3		4
3 неделя	Система управления продаж на основе CRM	1	3		4
4 неделя	Первые сделки по «технологии продаж»	1	3		4
5 неделя	Понимание клиента	1	3		4
6 неделя	Практика продаж	1	3		4
7 неделя	Переговорная практика	1	3		4
8 неделя	Внедрение	1	1	2	4
Итого		8	24		32

Режим занятий: ак. час – 45 минут, перерыв 10-15 минут, одно занятие 2 или 4 ак. часа

## **Приложение № 2. Демонстрационный вариант итоговой работы**

По итогам курса у студентов будет:

- Структура коммерческого отдела по ролям (цели, задачи и KPI)
- Книга продаж: модель продаж, рынок и клиенты, продукты и выгоды по сегментам, конкуренты и ценовая политика
- Система управления продаж на основе CRM
- Первые сделки по «технологии продаж»

Заключительным испытанием курса Продажи и переговоры будет презентация проектов. По итогам презентации должно быть ясно, что вам можно поручить выстраивание отделов продаж. Длительность выступления 15 минут.

### Приложение № 3.

По итогам обучения выдается документ следующего образца:



**Институт  
Программных  
Систем**



# СВИДЕТЕЛЬСТВО

настоящее свидетельство №0000  
подтверждает, что

**Фамилия**  
**Имя Отчество**

успешно освоил (а) программу обучения  
«Продажи и переговоры» в объеме  
32 академических часа

Директор АНО ДПО «Инфосфера»

Ю.В. Усков

Руководитель ЦПП ИПС

А.И. Козлов



г. Йошкар-Ола  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Автономная некоммерческая организация  
дополнительного профессионального образования «Инфосфера»  
Центр профессиональной подготовки Институт Программных Систем