

Поурочный план по курсу «МЕНЕДЖМЕНТ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ» (72 урока)

Номер урока	Тема, содержание занятия
	РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРОДАЖ
1	Тема 1. Основные понятия в области продаж. Понятия в области продаж товаров и услуг.
2	Тема 2. Торговля, ее становление и развитие. Роль и значение торговли. Виды и формы торговли. Основная характеристика и функции оптовой торговли.
3	Тема 3. История развития торговли в России.
4	Тема 4. Общая характеристика товара. Преимущества, особенности, ценности, выгоды
5	Тема 5. Основы технологии активных продаж. Понятие активных продаж. Виды продаж.
6	Тема 6. Алгоритм активной продажи. Подготовка к работе с покупателем. Создание собственного круга покупателей. Семь золотых принципов продаж.
7	Тема 7. Поиск новых клиентов. Определение поля поиска новых клиентов. Техника сбора информации о клиентах.
8	Практическое занятие. Анализ методов поиска новых клиентов.
9	Тема 8. Характеристика должности специалиста по продажам. Должность специалиста по продажам: особенности и сложности. Универсальная продажа и универсальный продавец. Должностная инструкция продавца.
10	Тема 9. Приемы саморегуляции менеджера по продажам. Синдром сгорания. Ассертивное поведение. Самопрезентация специалиста по продажам.
11	Тема 10. Самоорганизация специалиста по продажам. Время как ресурс и цель. Причины дефицита времени.
12	Тема 11. Тайм-менеджмент в эффективных продажах. Основные правила планирования времени.
13	Тема 12. Деловая переписка. Формы деловой переписки. Стандарты оформления делового письма. Общие требования к деловому письму. Коммерческое предложение.
14	Тема 13. Коммерческие переговоры. Сущность и содержание коммерческих переговоров. Подготовка к переговорам. Этапы деловой беседы.
15	Тема 14. Системы эффективного управления продажами.
16	Тема 15. Стратегии эффективных продаж. Сущность и эволюция процесса продаж. Характеристика этапов развития процесса продаж. Этапы продаж.
17	Тема 15. Стратегии эффективных продаж. Аргументация и представление товара.
18	Тема 16. Особенности телефонных продаж. Установление телефонного контакта. Этапы телефонных разговоров. Правила эффективных телефонных продаж
19	Тема 17. Телефонный этикет. Сущность телефонного этикета. Активное слушание. Холодные звонки. Правила совершения холодных звонков.
20	Практическое занятие. Анализ примеров холодных звонков.
21	Промежуточное тестирование по разделу 1.

	РАЗДЕЛ 2. СУЩНОСТЬ ПОЛИТИКИ ПРОДАЖ И ОБСЛУЖИВАНИЯ
22	Тема 18. Комплекс маркетинга. Анализ рыночных возможностей. Выбор целевых рынков. Разработка комплекса маркетинга. Анализ опасности и возможности внешней среды и SWOT-анализ.
23	Практическое занятие. Разработка SWOT-анализа.
24	Тема 19. Целевой и пробный рынки.
25	Тема 20. Сущность и характеристика целевой аудитории. Ключевые понятия целевой аудитории в PR.
26	Тема 21. Психографический подход к типологизации целевой аудитории. Принципы и формы взаимодействия с целевой аудиторией. Формы установления контакта с целевой аудиторией.
27	Тема 22. Цены и ценовая политика в маркетинге. Задачи, цели и сущность ценовой политики в маркетинге. Методы установления цен в маркетинге.
28	Тема 22. Цены и ценовая политика в маркетинге. Виды и назначение скидок с цен в маркетинге. Система скидок как инструмент стимулирования продаж. Ценовые стратегии и их реализация.
29	Тема 23. Розничная торговля. Виды розничной торговли.
30	Тема 24. Формы, методы и стили продаж. Особенности продаж различными способами: традиционным способом; при самообслуживании; с открытой выкладкой; по образцам; салонная продажа (индивидуальное обслуживание).
31	Тема 25. Политика обслуживания покупателей. Сущность и значение обслуживания покупателей. Характеристика элементов процесса обслуживания покупателей.
32	Тема 26. Типология клиентов. Психологические типы клиентов, ориентация продажи на их специфику. Четыре типа темперамента клиентов.
33	Тема 27. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
34	Тема 28. Права потребителя и обязанности продавца. Защита прав потребителей. ФЗ «О защите прав потребителей»
35	Тема 29. Эффективные продажи: путь до подписания договора
36	Практическое занятие. Анализ эффективных продаж.
37	Промежуточное тестирование по разделу 2.
	Раздел 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
38	Тема 30. Культура делового общения. Общая характеристика и специфические черты. Формы и культура деловой коммуникации. Структура деловой беседы. Общение по телефону.
39	Тема 31. Виды делового общения. Деловое совещание. Пресс-конференция. Деловая дискуссия. Публичная речь.
40	Тема 32. Стил ь делового общения менеджера по продажам. Правила этикета менеджера по продажам

41	Тема 33. Универсальные приемы установления контакта. Искусство задавать вопросы. Тактика аргументации.
42	Тема 34. Нейтрализация возражений. Характеристика рефлексивного слушания.
43	Тема 35. Методы установления контакта. Информационный диалог. Дистанция расположения партнеров по общению
44	Тема 36. Транзактный анализ в общении продавца с покупателем. Взаимодействия продавца и покупателя. Стратегии общения.
45	Тема 37. Внутренняя установка продавца на достижение успеха. Позитивный настрой.
46	Тема 38. Психология невербального общения в работе менеджера по продажам. Невербальные средства общения. Позы и жесты. Паралингвистические особенности невербального общения.
47	Практическое занятие. Характеристика поз и жестов.
48	Тема 39. Выявление потребностей клиента. Искусство задавать вопросы. Искусство слушать клиента.
49	Тема 40. Презентация. Проведение презентации. Завершение продажи и послепродажные контакты. Мотивационные программы торгового персонала.
50	Познавательное занятие. Секреты достижения в области продаж.
51	Промежуточное тестирование по разделу 3.
РАЗДЕЛ 4. СТРЕСС – МЕНЕДЖМЕНТ	
52	Тема 41. Понятие психологического стресса. Социокультурные предпосылки создания и широкого распространения концепции стресса. Историография концепции стресса.
53	Тема 42. Виды стресса. Причины и признаки стрессового состояния. Стадии стресса.
54	Тема 43. Влияние стресса на сферу общения людей. Структура изменения общения в ситуации стресса. Принципы предупреждения «стресса от общения».
55	Практическое занятие. Характеристика изменения общения в ситуации стресса.
56	Тема 44. Антистрессовая программа профилактики и коррекции состояния стресса менеджера по продажам. Классификация приемов управления состоянием психологического стресса. Индивидуальная профилактика стресса.
57	Практическое занятие. Анализ комплексных упражнений применяемых при стрессе.
58	Познавательное занятие. Необычные способы избавления от стресса.
59	Тема 45. Понятие и природа конфликта. Основные типы конфликтов.
60	Тема 46. Причины конфликта. Основные стадии протекания и структура конфликта. Последствия конфликтов
61	Тема 47. Управление конфликтом. Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов.

62	Тема 48. Переговоры как конструктивная модель разрешения конфликтов. Условия успешного разрешения конфликтов.
63	Тема 49. Типовые стратегии и стили поведения менеджера в конфликтах.
64	Практическое занятие. Поведение менеджера в конфликтной ситуации.
65	Тема 50. Понятие и сущность риск-менеджмента. Основные правила риск-менеджмента. Функции риск-менеджмента. Этапы организации риск-менеджмента.
66	Тема 51. Классификация рисков.
67	Тема 52. Источники и факторы риска.
68	Тема 53. Психологические качества менеджера при управлении риском. Варианты построения системы риск-менеджмента.
69	Тема 54. Особенности риск-менеджмента в сфере торговли.
70	Познавательное занятие. Интересные факты об Интернет-торговле
71	Промежуточное тестирование по разделу 4.
72	Итоговое тестирование по курсу «Менеджмент эффективных продаж»