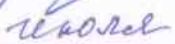


Бюджетное учреждение Омской области  
«Омский региональный бизнес-инкубатор»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор  В.Ю.Соболев

« 10 »  2017 г.

Программа дополнительного профессионального образования  
«Клиентоориентированные продажи (услуги)»

Разработчики программы:

Подгорная Татьяна Александровна, начальник отдела «Ресурсный центр»  
БУ Омской области «Омский региональный бизнес-инкубатор»

Ваганова Кристина Константиновна, главный специалист отдела «Ресурсный  
центр» БУ Омской области «Омский региональный бизнес-инкубатор»

Омск, 2017

## **1. Программа дополнительного профессионального образования «Клиентоориентированные продажи (услуги)»**

Данная программа представляет собой обучающий курс, направленный на изменение отношения работников к клиентам, повышение уровня понимания клиентов и развитие умения обслуживать клиентов путем формирования клиентоориентированного мышления. Обучение позволит слушателям понять специфику продаж, услуг, изучить психологию покупателя, составить правильный алгоритм общения с потребителем.

Цель программы «Клиентоориентированные продажи (услуги)»: увеличение лояльности клиентов за счет повышения профессионализма сотрудников и их клиентоориентированного подхода к клиентам, получение новых знаний, совершенствование навыков продаж, глубокое структурированное понимание работы с клиентом и предоставления «безупречного сервиса».

Уровень образования, принимаемых на учебу слушателей: высшее, среднее профессиональное.

Категория слушателей, на обучение которых рассчитана программа: сотрудники, связанные с обслуживанием клиентов, напрямую или косвенно взаимодействующие с клиентом и вносящие вклад в обслуживание клиента.

Нормативный срок освоения программы – 72 часа.

Форма обучения: очная.

Количество слушателей в группе: не более 30 человек.

Слушателям, успешно освоившим программу дополнительного образования «Клиентоориентированные продажи (услуги)», выдаются документы, подтверждающие прохождение учебы.

## **2. Требования к результатам освоения дисциплины по программе дополнительного профессионального образования «Клиентоориентированные продажи (услуги)»**

В результате освоения дисциплины слушатель приобретает знания, умения и опыт, соответствующий результатам основной образовательной программы.

Слушатель должен знать:

- содержание процесса продаж и проблемы в сфере продаж;
- принципы планирования реализации услуг;
- нормативную базу в сфере продаж;
- маркетинговые основы продаж;
- методы определения целевых клиентских сегментов;
- методы клиентоориентированных продаж;
- порядок формирования ценовой стратегии;
- основные показатели эффективности продаж;

- зависимость финансовых результатов от эффективности каналов продаж;
  - методику анализа рынка предоставляемых услуг;
  - качественные и количественные показатели эффективности каналов продаж;
  - основы трудовых отношений в сфере продаж.
- Слушатель должен уметь:
- организовывать клиентоориентированные продажи;
  - ориентироваться в различных отраслях законодательства Российской Федерации в сфере продаж;
  - осуществлять стратегическое и оперативное планирование продаж;
  - формировать стратегию увеличения продаж, продвижение своих услуг;
  - оценивать эффективность продаж.
- Слушатель должен владеть методами, приемами:
- оценки удовлетворённости потребителей услугами;
  - выявления скрытых потребностей клиентов;
  - ведения продаж и деловых переговоров.

**3. Содержание учебного плана  
по программе дополнительного профессионального образования:  
«Клиентоориентированные продажи (услуги)»**

№ п/п	Наименование тем, дисциплин	Всего, час.	Аудиторные часы		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1	Четыре составляющие продажи	5	2	-	3
2	Свойства и характеристики продуктов, услуг	10	2	3	5
3	Потребности клиентов	10	2	3	5
4	Целевая аудитория (клиент)	12	4	3	6
5	Формирование и развитие качеств продавца (менеджера по продажам)	15	6	5	4
6	Клиентоориентированность	12	4	4	4
7	Контрольная работа	8	-	2	6
<b>ИТОГО</b>		<b>72</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>32</b>
Итоговая аттестация		тестирование/ защита контрольных работ/ защита бизнес-планов			

**4. Рабочая программа**  
**по дополнительному профессиональному образованию**  
**«Клиентоориентированные продажи (услуги)»**

№ п/ п	Наименование тем, дисциплин	Наименование и тематика теории, практических занятий и самостоятельной работы
1	Четыре составляющие продажи	Маркетинг-микс 4р (продукт, цена, продвижение, распространение).
2	Свойства и характеристики продуктов, услуг	Продукт: товары и услуги, виды и характеристики. Уровни продукта (обращение, упаковка, оформление). Правило Гомера.
3	Потребности клиентов	Природа потребностей. Пирамида потребностей (по Маслоу). Иерархия потребностей. Клиентоориентированность в продажах.
4	Целевая аудитория (клиент)	Пирамида продаж. Как выглядит Ваша «целевая аудитория» в Матрице посетителей? Типология клиентов. Поведение и мышление покупателя.
5	Формирование и развитие качеств продавца (менеджера по продажам)	Что для Вас – профессия продавца? Внутренний настрой и мотивация продавца. Что делать продавцу в зоне комфорта? Требования профессии. Общие правила работы с покупателями / клиентами. Качества успешного продавца. Клиентоориентированность в деталях. Типовые ошибки работы с клиентами.
6	Клиентоориентированно сть	Кому комфортно на вашем рабочем месте: Вам или Вашему Клиенту? А какой Клиент – Ваш? Когда покупатели с легкостью отдают свои деньги? Общие правила и типовые ошибки при работе с клиентами. Клиентоориентированность – важнейший критерий успеха!
7	Практические занятия	Деловые игры, кейсы, круглые столы, семинары.
8	Самостоятельная работа	Тематика определяется преподавателем в соответствии с желаниями аудитории.

Тематика практических работ и перечень вопросов для самостоятельного обучения уточняется преподавателем в соответствии с требованиями слушателей.

**5. Примерная тематика практических и самостоятельных работ по программе дополнительного профессионального образования «Клиентоориентированные продажи (услуги)»**

- Характеристика товара (услуги).
- Природа потребностей.
- Внутренний настрой и мотивация продавца.
- Целевая аудитория.
- Качества успешного продавца.
- Работа с возражениями.