Технології продажів

Викладач: Горобченко О. А., Татенко Ю. В.

В результаті вивчення дисципліни студент має знати:
теоретичні основи технології продажів;
базові поняття та принципи управління продажами;
стратегії продажів;
базові моделі купівельної поведінки споживачів;
основні типи покупців та методи їх експрес-діагностики;
засоби психологічного впливу для стимулювання обсягів продажу.
має вміти:
застосовувати різні стратегії продажів;
діагностувати типи споживачів та виявляти моделі їх поведінки;
виявляти джерела інформації для прийняття рішень;
презентувати товар чи послугу;
працювати із запереченнями споживачів – клієнтів;
організовувати персональні продажі і управляти відносинами з клієнтами;
підвищувати обсяги продажів за рахунок ефективних комунікацій з клієнтами;
підвищувати відсоток замовлень від загальної кількості споживачів.

Формат: дисципліна циклу професійної підготовки
Обсяг: 3 кредити ECTS, з яких 30 годин лекційних занять, 30 годин групових занять та 30 годин самостійної роботи; 66 % аудиторного навантаження.
Мета: формування знань, умінь і навичок у сфері торгівлі необхідних для організації бізнесу з метою підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою інструментів клієнтоорієнтованості та максимізації продуктивності продажів.

Тематика курсу:
Вступ. Основні аспекти технологій у сфері торгівлі
Тема 1. Теоретичні аспекти технології продажів
Тема 2. Види технік продаж
Тема 3. Методи продажів та їх особливості
Тема 4. Техніка ефективних продажів: основні методи та правила успіху
Тема 5. Основні інструменти максимізації продуктивності продажів
Тема 6. Підготовка менеджера до продажів
Тема 7. Аналіз конкуренного оточення
Тема 8. Встановлення контакту та техніка активного слухання
Тема 9. Виявлення потреб клієнта та процес прийняття клієнтом рішення про покупку
Тема 10. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта
Тема 11. Закриття продажу і підігрів клієнта
Тема 12. Структура скриптів продаж «теплих дзвінків» та «холодних дзвінків»
Тема 13. Основні етапи торгового візиту в дистрибуції
Тема 14. Післяпродажне обслуговування та робота зі скаргами клієнтів
Тема 15. Інформаційні технології як інструменту ефективного управління взаємовідносинами з клієнтами

Технології продажів

Компетентності:

ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
ЗК 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.
ЗК 5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій
ЗК 6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
ЗК 7. Здатність працювати в команді.
ЗК 8. Здатність виявляти ініціативу та підприємливість.
СК 1. Критичне осмисленнятеоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності.
СК 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування бізнесу у сфері послуг, підприємницьких, торговельних і біржових структур.
СК 3. Здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб’єктів ринкових відносин.
СК 4. Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких (зокрема, з числа бізнесу у сфері послуг), торговельних і біржових структур
СК 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.
СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
СК 13. Здатність застосовувати сучасні інформаційні, комунікаційні та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва, в т. ч. у сфері послуг, торговельних і біржових структур

Програмні результати:

ПРН 1. Використовувати базові знання з підприємництва, торгівлі і біржової діяльності й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях.
ПРН 2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.
ПРН 4. Використовувати сучасні комп’ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі
та біржової діяльності.
ПРН 5. Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.
ПРН 6. Вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей.
ПРН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямах професійної діяльності та брати відповідальність за результати.
ПРН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.
ПРН 13. Використовувати знання форм взаємодії суб’єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
ПРН 17. Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і розв’язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів.
ПРН 21. Демонструвати здатність до прийняття рішень щодо організації та веденні бізнесу у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику та невизначеності.

Технології продажів

Оцінювання та види робіт:

- ✓ Робота протягом семестру – 36-60 б.
- ✓ Іспит – 24-40 б.

Матеріально-технічне забезпечення:
Проекційне мультимедійне обладнання (проектор, екран, ноутбук/комп'ютер, мобільні пристрої);
Доступ до мережі Internet, точка доступу Wi-Fi;
OS: Windows, Android, iOS; Browsers: Chrome / Opera / Mozilla Firefox / MS Edge; Програмне забезпечення: Word, PowerPoint; Skype, Zoom;
Система електронного навчання Moodle 3.9; Youtube канал;
Офіційні веб-сайти:
Український національний комітет Міжнародної Торгової Палати (ICC Ukraine) http://iccua.org/pro-iss-ukraine/,
Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України https://me.gov.ua/
Академічна доброчесність:
передбачає індивідуальне виконання практичних завдань, контрольних робіт. У разі наявності текстових збігів, копіюванні або фальсифікації даних, робота не буде зараховуватися

Наукова робота студентів та/або неформальна освіта з тематики курсу передбачає наступне оцінювання:

- ✓ участь в науково-дослідній роботі (з опублікуванням тез, статті), виступи у наукових гуртках і конференціях, участь у внутрівузівських олімпіадах – до 10 балів;
- ✓ неформальна освіта (наявність сертифікату, що відповідає тематиці курсу) – до 25 балів.

Участь у проєкті «Техніка успішного продажу: основні етапи та особливості» оцінюється з урахуванням внеску у загальний звіт кожного студента (30 балів на мінігрупу).

Критерії оцінювання екзаменаційної роботи:
правильність визначення, відповідей на тести та відкрите питання, правильність розв'язку задач. Загальна оцінка роботи – максимум 40 балів, з яких 3 – визначення, 2х4 – тести, 5 – тест (міні-задача), 12 – відкрите питання, 12 – задача.