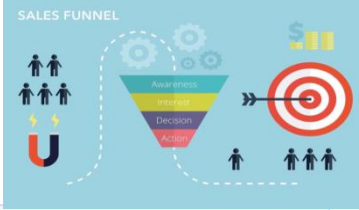


# Технології продажів



## Викладачі кафедри економіки та підприємництва:

**Горобченко Оксана Анатоліївна**, канд.екон.наук, доцент б.в.з.

**Татенко Юлія Вікторівна**, керівник консалтингової компанії GoodStaff і Школи продажів у Миколаєві, сертифікований бізнес-тренер і коуч

### РЕЗУЛЬТАТИ КУРСУ:

#### Знання:

- 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.

#### Вміння:

- 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;
- організувати персональні продажі і управляти відносинами з клієнтами;
- підвищувати обсяги продажів за рахунок ефективних комунікацій з клієнтами;
- підвищувати відсоток замовлень від загальної кількості споживачів.

**Формат:** обов'язкова дисципліна (цикл професійної підготовки).

**Обсяг:** 3 кредити ECTS / 90 годин, з них 30 годин – лекційні заняття, 15 годин – групові (практичні), 45 годин – самостійна робота.

**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. Техніки продажів та їх особливості.

Тема 3. Сучасні найкращі техніки продажів.

Тема 4. Мотиваційні техніки продажів : сутність та основні різновиди.

Тема 5. Воронка продажів : суть, концепція та етапи.

Тема 6. Конверсія та CRM воронки продаж.

Тема 7. Етапи моделювання воронки продажів.

Тема 8. KPI: суть, види та система впровадження.

Тема 9. Управління продажами: сутність та особливості.

Тема 10. Найкращі інструменти управління продажами та їх порівняння.

Тема 11. Менеджер з продажів: коротко про професію.

Тема 12. Структура скриптів продаж «теплих дзвінків» та «холодних дзвінків».

Тема 13. УТП – інструмент збільшення продажів.

Тема 14. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта: значення, причини і алгоритм (класичний варіант)..

Тема 15. Закриття продажу і підігрів клієнта.

# Технології продажів



## *Загальні 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.

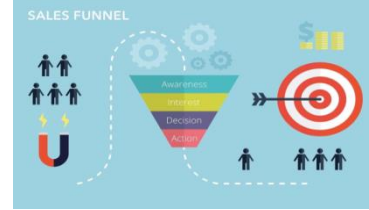
## *Спеціальні (фахові) компетентності:*

- 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, торговельних та 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 10. Здатність до бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері підприємництва, торгівлі та біржової практики з урахуванням ризиків.
- СК 13. Здатність застосовувати сучасні інформаційні комунікації та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва в тому числі у сфері послуг, торговельних і біржових структур.

## *Програмні результати навчання:*

- 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 напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.
- ПРН 8. Застосовувати одержані знання й уміння для ініціювання та реалізації заходів у сфері збереження навколишнього природного середовища і здійснення безпечної діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.
- ПРН 20. Знати основи бізнес-планування, оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких, торговельних і біржових структур з урахуванням ризиків.
- ПРН 21. Демонструвати здатність до прийняття рішень щодо організації та веденні бізнесу у сфері послуг, підприємництва та торгівлі в умовах ризику та невизначеності.
- ПРН 23. Застосовувати сучасні інформаційні комунікації та інтелектуальні технології в управлінні діяльністю суб'єктів підприємництва в тому числі у сфері послуг, торговельних і біржових структур.

# Технології продажів



## Оцінювання:

**Поточне - робота за семестр - 36-60 балів:**

- ✓ Практичні завдання (5 од.)– 2-4 бали
- ✓ Тренінгові ігри (4 од.) – 1-2 балів
- ✓ Ділові ігри (4 од.)– 8-16 балів
- ✓ Презентації (3 од.)– 5-10 бали

**Заключне - екзамен - 24-40 балів**

## Технічні вимоги:

Wi-Fi чи мобільний інтернет; гаджет, що дозволяє працювати з Moodle ЧНУ ім.П.Могили та використовувати Excel, PowerPoint тощо.

## Академічна доброчесність:

передбачає самостійне виконання аналітичних і командних (творчих) завдань, тестових завдань; у разі наявності текстових збігів, копіювання, списування або фальсифікації даних робота не зараховується.

**Практичні завдання** вимагають знань, умінь та навичок, творчого підходу і креативності, виконуються одноосібно або в команді під час тренінгових та ділових ігор. Результати роботи оформляються у вигляді текстового файлу, який містить текст, аналітичні таблиці, схеми, рисунки та висновки.

**Тренінгові ігри** передбачають форму групової роботи, що забезпечує активну участь і творчу взаємодію учасників між собою і з викладачем. При цьому приділяється основна увага практичним вправам, надаються пояснення, інформація в паперовому чи електронному вигляді, обговорюється або виконується творче завдання чи відпрацьовуються вміння. На прикінці тренінгу -гри проводиться експрес-опитування або голосування учасників складається «зірковий рейтинг».

**Ділові ігри** передбачають розширення досвіду студентів шляхом представлення їм звичайних і незвичайних ситуації, в якій пропонується прийняти роль будь-кого з учасників гри і потім опрацювати спосіб, який дозволяє довести цю ситуацію до гідного завершення.

**Презентація** застосовується студентами як інформаційний інструмент, що дозволяє повідомити потрібну інформацію про об'єкт презентації в зручній формі. Вона дозволяють продемонструвати переваги об'єкта дослідження за допомогою набіру слайдів і спецефектів (слайд- шоу).