

Технології продажів у сфері послуг

Викладач:

Фарапонов Г.А., старший викладач кафедри фінансів та кредиту

Студенти будуть знати:

- питання організації процесу продажу товарів, обслуговування покупців, технологічного процесу на підприємствах торгівлі;
- сучасні технології організації торгівлі.

Студенти будуть вміти:

- проводити оцінку соціально-економічної ефективності організації торгівлі та наслідків управлінських рішень, що приймаються.

Метою дисципліни є оволодіння науково-теоретичними та практичними знаннями основ організації продажу та технологіями стимулювання збуту товарів та послуг.

Тематика курсу:

- Тема 1. Особливості продажу послуг
- Тема 2. Алгоритм продажу послуг
- Тема 3. Скрипт розмови пропозиції
- Тема 4. Виявлення потреб клієнта
- Тема 5. Заперечення при продажу послуг
- Тема 6. Завершення і оформлення угоди
- Тема 7. Телефонні продажі. Теплі та холодні дзвінки
- Тема 8. Продаж фінансових послуг
- Тема 9. Посередницькі послуги
- Тема 10. Інтернет продажі
- Тема 11. Продаж навчальних послуг
- Тема 12. Продаж новітніх та цифрових послуг

Технології продажів у сфері послуг

Іспит – 40 балів.

Робота за семестр – 60 балів,

Види робіт:

- участь у ділових іграх – 10 балів;
- підготовка повідомлень – 20 балів;
- виконання творчих завдань – 30 балів.

Проходження курсу не потребує додаткових технічних засобів.

Академічна доброчесність: передбачає самостійну підготовку повідомлень і творчих завдань; у разі наявності текстових збігів, копіювання робота не зараховується.

Консультування з дисципліни здійснюється згідно графіку консультацій кафедри економіки та підприємництва.

Завдання готуються у вигляді огляду, дослідження, аналізу, проведених розрахунків, творчих робіт.

При підготовці завдань можна використовувати різноманітні джерела, проте їх інформація має бути опрацьована й перероблена, на основі якої студент подає власну точку зору на питання, яке розглядається.