



Комитет по образованию

Санкт – Петербургское государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение «Колледж туризма и прикладных технологий»  
(Колледж туризма и прикладных технологий Санкт-Петербург)  
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР

## **Городская научно- практическая конференция «Сетевое взаимодействие как фактор повышения потенциала и качества профессионального образования»**

Тема доклада: «Практический опыт формирования и реализации программы опережающего профессионального обучения «Операционная деятельность в продажах» как средство повышения мотивации к обучению по выбранной специальности»

Иваненкова Татьяна Евгеньевна, Смирнова Ирина  
Владимировна, преподаватели высшей категории

Санкт – Петербург, 17.04.2025

# **Формирование и реализация программы опережающего профессионального обучения «Операционная деятельность в продажах»**

- 1 этап: 2022 – 2023 учебные года- разработка программы с учётом требований работодателей сферы торговли и услуг.
- 2 этап: 2023 – 2024 учебные года - апробация реализации программы со студентами специальности 38.02.04 «Коммерция (по отраслям) на предприятиях торговли.
- 3 этап: 2024 – 2025 учебные года – корректировка программы с учетом требований работодателей и результатов апробации со студентами

Комитет по образованию	
Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга) <b>Ресурсный центр подготовки специалистов</b>



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАПОУ  
«Колледж туризма СПб»  
С.А. Антонова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023г.

## Дополнительная профессиональная программа ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### Операционная деятельность в продажах

(название программы)

ДППК СМК - 7.2.1 индекс программы (присваивается ОДПО)– 2023

Срок реализации программы: 36 часов

Категория обучающихся: студенты старших курсов, взрослые

Версия №1

Дата введения: 01 сентября 2023г.

	Должность	Фамилия/ Подпись
Разработали	Преподаватели специдисциплин, ВКК	Булакова Анна Сергеевна/
		Иваненкова Татьяна Евгеньевна/
Проверил	Коммерческий директор ООО «ЕвроХаус»	Майорова Наталья Викторовна/
	Руководитель РЦ	Барышева Галина Николаевна/
Согласовал	Менеджер по персоналу ООО «Лента»	Федорова Ирина Геннадьевна/
Версия 1		Стр. 1 из 20

## РЕЦЕНЗИЯ на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации разработана преподавателями Колледжа туризма Санкт-Петербурга Булаковой А.С., Иваненковой Т.Е.; коммерческим директором ООО «ЕвроХаус» Майоровой Н. В.

Представленная на рецензию дополнительная профессиональная программа «Операционная деятельность в продажах», направлена для слушателей без предварительной подготовки, начинающих менеджеров в операционной деятельности по продажам и предпринимателям. Результатом освоения программы является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями. Освоение навыков операционной деятельности в активных продажах и получения знаний, необходимых для сотрудников, занимающих по штатному расписанию должности «менеджер по продажам», «торговый представитель», «менеджер регионального отдела продаж».

Программа позволяет получить оптимальный объем информации прикладного характера, а также отработать и закрепить навыки в ходе практических занятий и тренингов.

В обучении используются актуальные материалы, наработки и техники, используемые практиками в современных реалиях операционной деятельности активных продаж на российском рынке.

Полученные знания, навыки в ходе освоения программы в будущем помогут слушателям быть востребованными, позволят эффективно и гармонично взаимодействовать в профессиональной среде, быстро адаптироваться к изменениям в современном, быстро меняющемся мире, мыслить вне шаблонов для успешного решения задач, как в бизнесе, так и в любой другой отрасли российской экономики.

Цель, задачи и тема программы соответствуют друг другу. Срок обучения по данной программе достаточен для достижения планируемых результатов. Форма и содержание оценочных материалов позволяют проверить достижение планируемых результатов обучения.

Список использованных источников соответствует требованиям к рекомендуемой литературе по новизне содержания. Необходимое материально-техническое обеспечение программы приводится. Замечания к данной программе отсутствуют.

Таким образом, представленная дополнительная профессиональная программа повышения квалификации может быть допущена к реализации в учебном процессе.

Рецензент:  
Менеджер по персоналу  
ООО «Лента»



И.Г. Федорова

**ДОГОВОР**  
**о практической подготовке обучающихся**  
**в рамках образовательно-производственного кластера по направлению подготовки**  
**«Коммерция и торговля»**  
**в ООО «Менахем»**

г. Санкт-Петербург

16.01.2024

Санкт – Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса», осуществляющая образовательную деятельность на основании лицензии на осуществление образовательной деятельности от 09 апреля 2015г. № 1364, выданной Комитетом по образованию, именуемой в дальнейшем «ОУ-участник образовательно-производственного кластера», в лице Антоновой С.А., действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО ТОРГОВЫЙ ДОМ «МЕНАХЕМ» именуемое в дальнейшем «Предприятие - участник образовательно-производственного кластера», осуществляющее деятельность по направлению «Коммерция и торговля в лице директора В.П. Титова, действующего на основании Устава, с другой стороны, именуемые по отдельности «Сторона», а вместе - «Стороны», руководствуясь действующим в Российской Федерации законодательством о среднем профессиональном образовании, законодательством о труде, законодательством об охране труда, государственными образовательными стандартами и другими нормативными актами и, исходя из взаимной заинтересованности, в рамках совместной деятельности по реализации инновационной образовательной программы Ресурсного центра Колледжа туризма Санкт-Петербурга, в целях проведения апробации разработанной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Операционная деятельность в продажах», заключили настоящий Договор (далее-Договор) о нижеследующем:

**1. Предмет Договора**

1.1. Предметом настоящего Договора является организация практической подготовки обучающихся (далее - практическая подготовка), в рамках апробации разработанной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Операционная деятельность в продажах».

1.2. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации

**Календарный учебный график проведения апробации  
в Колледже туризма Санкт-Петербурга и ООО ТОРГОВЫЙ ДОМ «МЕНАХЕМ»  
разработанной дополнительной профессиональной программы повышения квалификации  
«Операционная деятельность в продажах»,  
в рамках совместной деятельности по реализации ИОП Ресурсного центра Колледжа туризма Санкт-Петербурга  
в период с 19.01 по 25.01 2024г**

Наименование ПОУ	Наименование программы	Кол-во часов (общее)	Дата	19.01.2024	20.01.2024	21.01.2024	23.01.2024	24.01.2024	25.01.2024
Колледж туризма Санкт-Петербурга	«Операционная деятельность в продажах»	36	Кол-во часов	6	6	6	6	6	6
			Тип занятия	лекция/ практическое занятие	лекция/ практическое занятие	лекция/ практическое занятие	лекция/ практическое занятие	лекция/ практическое занятие	лекция/ практическое занятие

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W		
1	Колледж туризма Санкт-Петербурга																							
2	Наименование программы «Операционная деятельность в продажах»											Ф.И.О преподавателя Булакова А.С., Иваненкова Т.Е., Смирнова И.В.												
3																								
4																								
5	№	месяц, число											Дата проведения	Кол-во часов	Наименование темы, занятия	Краткое содержание работ (заданий)	Ф.И.О преподавателя							
6	п/п	Ф.И.О. уч-ся																						
7		19	20	22	23	24	25																	
8	1	Голованова Валерия Константиновна	5	5		5		осв																
9	2	Раконцева Анастасия Дмитриевна	5		5		5	осв																
10	3	Цветкова Анастасия Владимировна	5		5		5	осв																
11	4	Чудецкая Карина Владимировна		5		5	5	осв																
12	5																							
13	6																							

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W		
1	Колледж туризма Санкт-Петербурга																							
2	Наименование программы «Операционная деятельность в продажах»											Ф.И.О преподавателя Булакова А.С., Иваненкова Т.Е., Смирнова И.В.												
3																								
4																								
5	№	месяц, число											Дата проведения	Кол-во часов	Наименование темы, занятия	Краткое содержание работ (заданий)	Ф.И.О преподавателя							
6	п/п	Ф.И.О. уч-ся																						
7		19	20	22	23	24	25																	
8	1	Голованова Валерия Константиновна	5	5	5	5	5																	
9	2	Раконцева Анастасия Дмитриевна	5	5	5	5	5																	
10	3	Цветкова Анастасия Владимировна	5	5	5	5	5																	
11	4	Чудецкая Карина Владимировна	5	5	5	5	5																	
12	5																							
13	6																							
14	7																							
15	8																							

Форма сбора данных от участников апробации  
(обучающиеся)

«Колледж туризма и гостиничного сервиса»

Цветкова Анастасия Владимировна, 3 курс, 330 группа

наименование ПОУ, курс, № группы

Наименование программы опережающего профессионального обучения

Операционная деятельность в продажах

оцените Вашу удовлетворенность по каждому критерию в баллах  
от 1 до 5, чем выше Ваша удовлетворенность, тем выше балл оценки

№	Наименование экспертного показателя	Оценка	
		От 1 до 5	Примечание (указать обоснованность оценки)
1.	Актуальность Программы опережающего профессионального обучения, в соответствии с тематикой, направлена на освоение профессиональных компетенций, изучение, эксплуатацию и использование технологически нового оборудования, изучение современных, инновационных технологий по направлению подготовки (выбрать из перечня, указанного ниже): <ul style="list-style-type: none"> <li>поварское дело,</li> <li>ресторанный сервис,</li> <li>коммерция в торговле,</li> <li>гостиничное дело,</li> <li>туризм.</li> </ul>	5	Программа повышения квалификации по направлению подготовки «Коммерция и строительство» более подробно раскрывает тему личных, активных продаж, помогая в отработке общих компетенций менеджера
2.	Учебный материал хорошо распределен по темам, соответствует целям и задачам современных стандартов.	5	Удобный материал соответствует целям и задачам современных стандартов, а также удобно распределен по темам
3.	Содержание изложено понятно, в соответствии с уровнем подготовки обучающихся, использование системы дифференцированных заданий.	5	Благодаря тому, что содержание изложено в соответствии с уровнем подготовки, оно было легко освоено
4.	Достаточное обеспечение учебными и расходными материалами для выполнения лабораторных, практических и самостоятельных занятий.	5	Мы были обеспечены всеми учебными и расходными материалами для выполнения лабораторных, самостоятельных работ и практических, в течении всего обучения
5.	Задания очень легкие для выполнения	5	Все задания были понятны и легки в выполнении
6.	Задания очень трудные для выполнения (указать какие)	5	Все задания были понятны и легки в выполнении
7.	Задания не совсем понятны для выполнения (указать какие)	5	Все задания были понятны и легки в выполнении
8.	Какие возникли проблемы при апробации программы, предложения по совершенствованию раздела фрагмента программы	5	При апробации не возникло никаких проблем
9.	Практические занятия, способствуют лучшему пониманию материала и изучению новых технологий,		Теоретический материал был подкреплен практическими заданиями, что способствовало лучшему пониманию материала. Была

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Ф.И.О. эксперта (работодателя) Титов Виктор Петрович

Место работы, должность, звание, степень ООО ТОРГОВЫЙ ДОМ «МЕНАХЕМ», директор

Дата заполнения 25.01.2024

№ п/п	Критерии и показатели	Экспертная оценка		
		Да	Требует доработки	Нет
1.	Формулировка цели образовательной программы представлена	+	-	-
2.	Формулировка задач образовательной программы представлена	+	-	-
3.	Наличие описания планируемых результатов освоения образовательной программы	+	-	-
4.	Диагностируемость цели новой образовательной программы	+	-	-
5.	Наличие характеристики обучающихся, на которых ориентирована ПОПО (название ПОПО)	+	-	-
6.	Наличие организационно-педагогических условий реализации ПОПО (наименование)	+	-	-
7.	Учебный план отражает специфику содержания программы	+	-	-
8.	Наличие календарного учебного графика	+	-	-
9.	Наличие учебно-тематического плана	+	-	-
10.	Объем времени, отведенный на освоение программы и ее составляющих достаточен для получения заявленных результатов	+	-	-
11.	Рационально ли деление отведенной аудиторной нагрузки на теоретические и практические занятия	+	-	-
12.	Адекватно ли распределения учебной нагрузки на разделы и темы	+	-	-
13.	Наличие описания материально-технических требований к изучению учебного курса	+	-	-
14.	Предусмотренное материально-техническое обеспечение (оборудование учебных кабинетов, лабораторий) позволяет обеспечить качественную подготовку	+	-	-

**ПРОТОКОЛ  
ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

обучающихся по программе  
дополнительного профессионального образования  
повышения квалификации  
«Операционная деятельность в продажах»

Срок обучения:

Дата начала занятий 19 января 2024

Дата окончания занятий 25 января 2024

В объеме 36 час

Дата заседания аттестационной комиссии 25 января

Председатель аттестационной комиссии

председателя ПЦК «Торговых дисциплин»

должность

Иваненкова Татьяна Евгеньевна

Фамилия, Имя, Отчество

Члены аттестационной комиссии:

преподаватель спецдисциплин

должность

Булакова Анна Сергеевна

ФИО

преподаватель спецдисциплин

должность

Смирнова Ирина Владимировна

ФИО

ООО ТОРГОВЫЙ ДОМ

«МЕНАХЕМ», директор

должность

Титов Виктор Петрович

ФИО

№ п\п	Фамилия, имя, отчество	Программа освоена/ не освоена	Заключение аттестационной комиссии
1.	Голованова Валерия Константиновна	освоена	документ установленного образца
2.	<u>Раконцева</u> Анастасия Дмитриевна	освоена	документ установленного образца
3.	Цветкова Анастасия Владимировна	освоена	документ установленного образца
4.	<u>Чудецкая</u> Карина Владимировна	освоена	документ установленного образца



## **Методическая разработка городского открытого урока, проводимого в рамках реализации ИОП Ресурсного центра**

ПМ.01 Организация и управление торгово-сбытовой деятельностью

МДК.01.01 Организация коммерческой деятельности

МДК 01.02 Организация торговли

38.02.04 «Коммерция (по отраслям)», Группа № 330 Курс 3

Тема урока: «Технологии личных продаж в розничной торговле».

Мастер-класс по апробации дополнительной профессиональной программы  
повышения квалификации «Операционная деятельность в продажах»

ФИО преподавателей: Иваненкова Татьяна Евгеньевна, Смирнова Ирина  
Владимировна, преподаватели высшей категории

Дата проведения урока: 21.02.2024

## **Цель:**

Овладение слушателями ОК и ПК для успешной профессиональной деятельности в области операционной деятельности активных личных продаж.

## **Задачи:**

1. формирование и развитие аналитических способностей менеджера в операционной деятельности;
2. привитие культуры общения, умение не только вести разговор, но и адекватно воспринимать здоровую критику;
3. удовлетворение потребностей самореализации;
4. профессиональное ориентирование;
5. развитие креативного мышления и прогнозирования;

Совершенствование профессиональных компетенций будем осуществлено с помощью преподавателей курса Колледжа туризма Санкт-Петербурга и социальных партнёров.



# Этапы мастер – класса



1 – Типы покупателей

2 – Дресс – код и тайный покупатель

3 – Этапы продаж

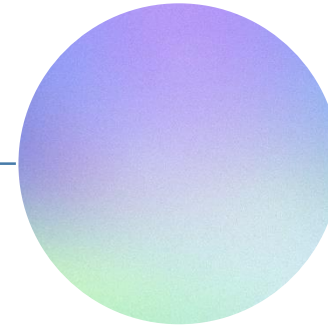
4 – Работа с возражениями

# Личные продажи

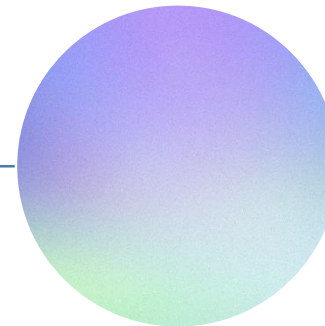
Личная продажа – это установление личного контакта с одним или несколькими потенциальными покупателями с целью продажи товара



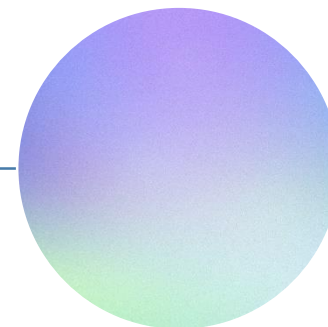
# Цели личных продаж



Узнаваемость



Консультирование



Повышение  
товарооборота

# Преимущества личных продаж



обеспечение личного контакта



адаптация к потребностям и запросам каждого клиента

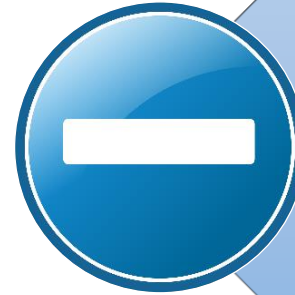


вызов ответной реакции и создание обратной связи

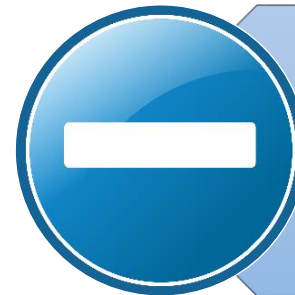


удержание лояльных клиентов

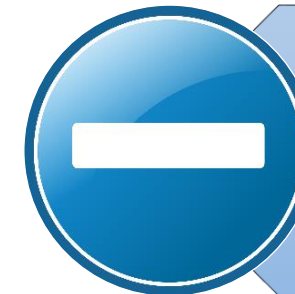
# Недостатки личных продаж



значительные расходы на одного потенциального клиента



невозможность охвата рынка большой территории



конфликтность

# 1 ЭТАП Типы покупателей

Типология клиентов (покупателей) — условное разделение базы реальных и потенциальных клиентов по категориям.

В продажах всегда участвуют две стороны. Чем лучше вы понимаете конкретную личность, тем больше шансов на успех.



# Типы покупателей

## «ЗНАТОК»



*"Я знаю эту модель"  
"Да, у меня уже все есть"  
"Я все у вас уже купил"*

## «ТЕЛЕФОНИСТ»



*Разговаривает по телефону\*  
Слушает музыку в наушниках\*  
Не отвлекаясь,*

## «ТАНК»



*«Мне нужны только эти джинсы  
и все "Я только посмотрю и  
больше ничего не буду брать"»*

## «ЭНЕРДЖАЙЗЕР»



*"А можно мне вот это, и это, ...."  
"А вот что там мерит эта  
девушка"*

## «НАБЛЮДАТЕЛЬ»



*"Я просто посмотрю"  
"Мне ничего не нужно"  
"Да мы просто смотрим"*

## «ЗАБОТЛИВЫЙ»

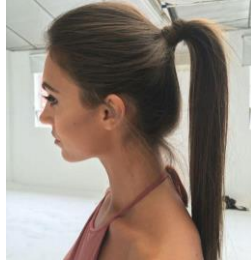


*"Спасибо, не нужно открывать"  
"Не нужно снимать, я просто  
смотрю"*

## 2 ЭТАП

# Дресс – код

прическа



аромат парфюма



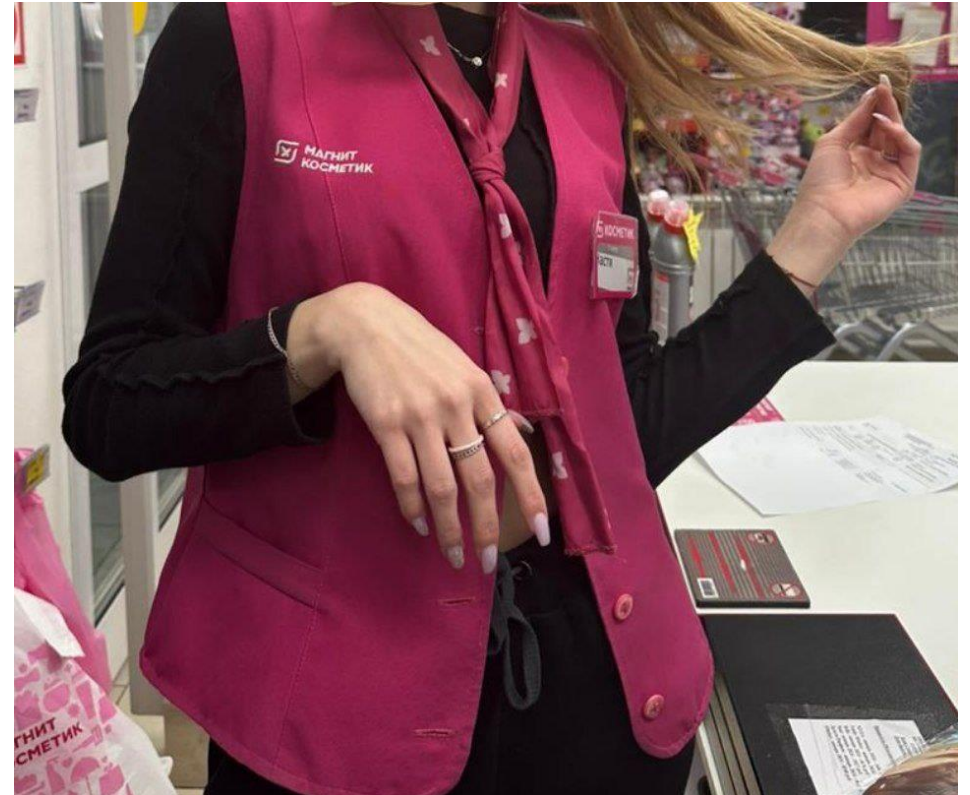
опрятность в одежде



маникюр и макияж у женщин



Дресс – код – это свод правил и система знаков в одежде и обуви, регламентирующая принадлежность к конкретной фирме и должности.



# Тайный покупатель

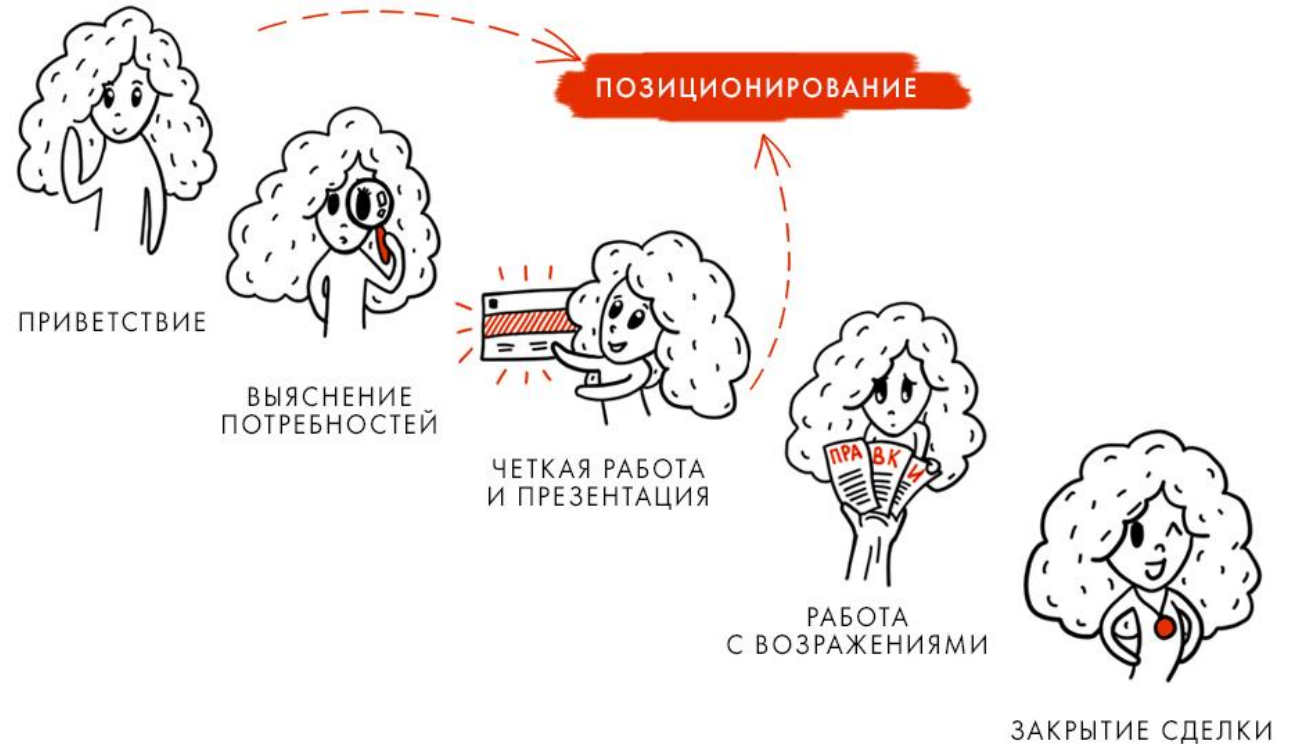
Тайный покупатель – это человек, который проверяет работу торговой точки под видом рядового клиента. Его нанимают, чтобы оценить уровень сервиса в магазине.

- Уровень сервиса и квалификацию персонала
- Навыки продаж
- Стрессоустойчивость работников
- Внешний вид сотрудников
- Состояние помещения



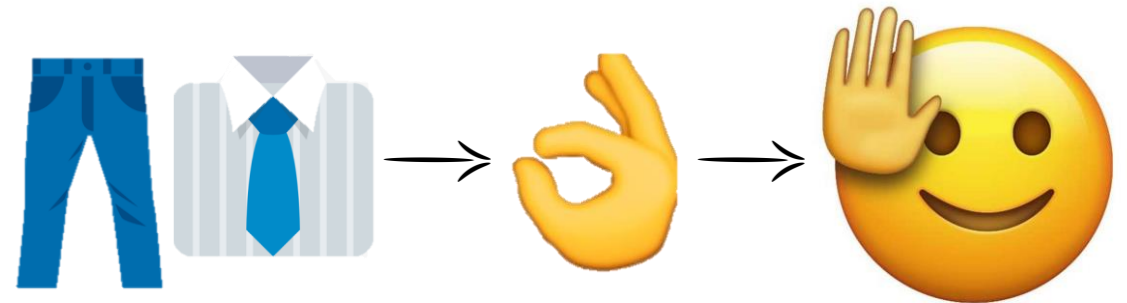
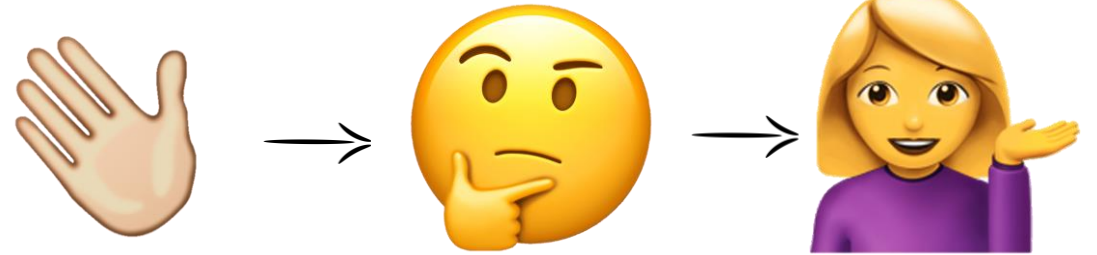
# 3 ЭТАП      Этапы продаж

*Этапы продаж* – это пошаговый план действий, который помогает сотрудникам компании взаимодействовать с потребителем для заключения сделок



# Этапы продаж

- 1 Подготовка
- 2 Установление контакта
- 3 Выявление потребности
- 4 Презентация товара
- 5 Работа в примерочной
- 6 Максимизация продажи
- 7 Отработка возражений
- 8 Завершение продажи



## 4 ЭТАП **Отработка возражений**

— процесс убеждения с помощью аргументов и психологических приемов. Они помогают донести до клиента мысль, что ваш товар ему нужен. Отработка возражений не имеет ничего общего с давлением: продавец не манипулирует, а узнает потребности и показывает решение с помощью продукта.



# Алгоритм обработки возражений

## 1 ЭТАП

Выслушать возражение. Присоединиться, проявить эмпатию.

## 2 ЭТАП

Задать уточняющие вопросы. Перефразировать запрос клиента.

## 3 ЭТАП

Обосновано аргументируйте, в зависимости от возражения.

## 4 ЭТАП

Убедитесь, что клиент услышал Вас. Мотивируйте его на целевое действие.

# Корректировка ПОПО. Экспертное заключение работодателя

Колледж туризма Санкт-Петербурга  
Ресурсный центр

Результат экспертного заключения по итогам апробации по доработке программы опережающего профессионального обучения, работодателями, участниками Образовательно-производственного кластера.

**21.01.2024г**

Рекомендовано: Применять в работе CRM- системы (Битрикс24.CRM, AmoCRM). CRM - система управления взаимоотношения с клиентами. Система позволяет повысить уровень продаж, оптимизировать маркетинг, улучшить обслуживание клиентов, установить и улучшить бизнес-процессы.

Наименование программы	Члены ГТГ	Предприятие	Рекомендации
Операционная деятельность в продажах	А.С. Булакова Т.Е. Иваненкова И.В. Смирнова	ООО ТД «Менахем»	<b>Рекомендации по доработке:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Включить в программу и изучить оборудование (программное обеспечение): СБИС. В соответствии с обновлением МТБ предприятий сферы коммерции и торговли</li><li>• С учетом появившихся современных технологий, методов, приёмов по направлению подготовки «Коммерции и торговля», дополнить практические занятия новыми технологиями.</li><li>• (эксперт- Титов Виктор Петрович, директор ООО Торговый дом «Менахем»)</li></ul>

# Корректировка ПОПО. Планируемые результаты обучения

ДППК СМК 7.2.1 \_\_\_-

Операционная деятельность в продажах

Версия 2

стр. 3

Выписка из Протокола заседания ГТГРЦ от 27.09.2024

## Пояснение по корректировке ПОПО

Программа позволяет получить оптимальный объем информации прикладного характера, а также отработать и закрепить навыки в ходе практических занятий и тренингов.

В обучении используются актуальные материалы, наработки и техники, используемые практиками в современных реалиях операционной деятельности активных продаж на российском рынке.

Для успешной реализации программы внесены доработки, с учётом рекомендаций эксперта - Титова Виктора Петровича, директора ООО Торговый дом «Менахем».

Работа в программе CRM- системы (Битрикс24.CRM, Amo CRM). CRM - система управления взаимоотношения с клиентами. Система позволяет повысить уровень продаж, оптимизировать маркетинг, улучшить обслуживание клиентов, установить и улучшить бизнес-процессы. Программа CRM даёт возможность: создать пошаговое описание проекта, от планирования до реализации внедрения CRM, обеспечивая главную интеграцию и соответствие процессов целям коммерческого объекта; разработать систему управления маркетингом, продажами, сотрудниками для качественных и быстрых решений и составить план роста; разработать систему для ускоренной работы сотрудников и всех процессов в компании.

В программу добавлены 6 часов практических занятий, которые описаны на страницах: 6 – в результате обучения студент должен знать, уметь и владеть опытом; 7, 8 – трудоёмкость обучения оценивается в 42 часа; 9,10,11 – описание практического занятия; 16 – цель, содержание и результаты выполнения практического занятия №8.

ДППК СМК 7.2.1 \_\_\_-

Операционная деятельность в продажах

Версия 2

стр. 6

## 1.3. Планируемые результаты обучения

В результате изучения программы повышения квалификации, обучающиеся должны:

Знать	<p>об отличиях сфер «активных» и «пассивных» продаж», дать знания о должностях, занимаемых специалистами в сфере активных продаж, должностных обязанностях и направлениях профессионального развития;</p> <p>об основных структурных подразделениях торговых организаций и принципах их взаимодействия (отделы продаж, закупок, логистики, документооборота, бухгалтерии, склад, производство);</p> <p>об особенностях заработной платы сфере продаж, KPI (ключевые показатели эффективности);</p> <p>об основных моделях, сферах продаж и их особенностях;</p> <p>об идеологии и философии продаж;</p> <p>об основных этапах и критических точках развития специалиста в области активных продаж;</p> <p>по основным разделам теории продаж (этапы продаж, воронка продаж и конверсия, определение ЛПП, теория потребностей «S.A.B.O.N.E.»)</p> <p>об основных системах доставки товара, применяющихся на практике (собственный автопарк, взаимодействие с транспортными компаниями, АТИ, курьерские службы) и логистики товародвижения;</p> <p><b>программу для автоматизации коммерческого объекта CRM</b></p>
Уметь	<p>работать в программе <b>Word</b> (создание и редактирование текстовых файлов на примере договорной документации);</p> <p>работать в программе <b>Excel</b> (создание и редактирование электронных таблиц, работа с основными формулами, функциями, фильтрами на примере прайс-листов и отчетов по продажам);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить мониторинг цен;</li> <li>• работать с договорной документацией (основные разделы договоров поставки и приложений, заполнение договоров поставки, создание протоколов разногласий);</li> </ul> <p><b>Применять в работе (Битрикс24.CRM, AmoCRM). CRM - систему управления взаимоотношения с клиентами.</b></p>
Владеть/иметь опыт деятельности	<p>Навыки применения по основным разделам продаж (этапы продаж, воронка продаж и конверсия, определение ЛПП, теория потребностей «S.A.B.O.N.E.»)</p> <p>мониторить цены;</p> <p>в поиске клиентов и особенностях ведения клиентской базы (систематизация данных при отсутствии CRM-системы. Скриптами продаж бухгалтерской документацией (ТОРГ-12, счет-фактура, акт выполненных работ, УПД, ТТН, сверки);</p> <p><b>Применять в работе (Битрикс24.CRM, AmoCRM). CRM - система управления взаимоотношения с клиентами. Система позволяет повысить уровень продаж, оптимизировать маркетинг, улучшить обслуживание клиентов, установить и улучшить бизнес-процессы.</b></p>

Умения и знания, осваиваемые в рамках программ повышения квалификации, определяются на основе соответствующих разделов профессиональных стандартов и могут быть дополнены с учетом принципа дидактической целесообразности.

# Корректировка ПОПО.

## Планируемые результаты обучения

ДПК СМК 7.2.1 \_\_-  
Операционная деятельность в продажах Версия 2 стр. 9

	CRM-системах, ЭДО (электронный документооборот)	
Практическое занятие №3	Тренинг «Этапы продаж».	2
Практическое занятие №4	Системы доставки товара, применяющиеся на практике (собственный автопарк, взаимодействие с транспортными компаниями, АТИ, курьерские службы) и логистики товародвижения	2
<b>4 Модуль Экспертная технология продаж</b>		
Тема 4.1. Экспертная технология продаж		
Практическое занятие №5	Создание «холодной клиентской базы».	2
Практическое занятие №6	Проведение мониторинга цен.	2
<b>5 Модуль Soft-skills для успешных продаж</b>		
Тема 5.1. Разработка операционной стратегии и контроль её исполнения		2
Тема 5.2. Soft-skills для успешных продаж		
Практическое занятие №7	Работа в программе Word – заполнение договора поставки.  Работа в программе Excel – работа с прайс-листом, отчетом по продажам.	6
Практическое занятие №8	Работа в программе CRM-системы (Битрикс24, CRM, AmoCRM). CRM - система управления взаимоотношения с клиентами. Разработать пошаговое описание проекта, от планирования до реализации внедрения CRM, обеспечивая главную интеграцию и соответствие процессов целям коммерческого объекта. Разработать систему управления маркетингом, продажами, сотрудниками для качественных и быстрых решений и составить план роста. Разработать систему для ускоренной работы сотрудников и всех процессов в компании.	6
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>2</b>

2.4. Перечень и содержание раздела, дисциплины (модуля), тем, практических занятий, лабораторных работ

ДПК СМК 7.2.1 \_\_-  
Операционная деятельность в продажах Версия 2 стр. 10

Перечень лабораторных работ и практических (семинарских) занятий

№ темы	Наименование практических (семинарских) занятий
Тема 1.1.	Практическое занятие № 1 Технологии продаж
Тема 2.1	Практическое занятие № 2 Скрипты продаж
	Практическое занятие № 3 Тренинг «Этапы продаж».
Тема 3.1.	Практическое занятие № 4 Системы доставки товара, применяющиеся на практике (собственный автопарк, взаимодействие с транспортными компаниями, АТИ, курьерские службы) и логистики товародвижения
Тема 4.1..	Практическое занятие № 5 Создание «холодной клиентской базы».
Тема 4.1.	Практическое занятие № 6 Проведение мониторинга цен.
Тема 5.1.	Практическое занятие №7 Работа в программе Word – заполнение договора поставки. Работа в программе Excel – работа с прайс-листом, отчетом по продажам.
Тема 6.1.	Практическое занятие №8 Работа в программе CRM-системы (Битрикс24, CRM, AmoCRM). Разработать пошаговое описание проекта, от планирования до реализации внедрения CRM. Разработать систему управления маркетингом, продажами, сотрудниками, составить план роста. Разработать систему для ускоренной работы сотрудников и всех процессов в компании.

Содержание практических, лабораторных занятий

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1

#### Тема 1.1. Технологии продаж

Цель работы: Получить практические навыки технологий продаж

Компетенции, соответствующие данной теме:

Ведение договоров с партнерами и клиентами по продаже и сопровождению инфокоммуникационных систем и (или) их составляющих

Ведение переговоров с поставщиками и производителями инфокоммуникационных систем и /или их составляющих

Содержание работы:

Задание 1. Кейс «Маркетинговый инструмент для широкого продвижения нового напитка».

Рекламный плакат американской сети кафе «Starbucks» продвигал новый напиток – чай со льдом. На нем изображены две стоящие рядом высокие чашки, между ними стрекоза, а ниже надпись – «Обрушась в прохладу». Компании были предъявлены претензии в распространении недобросовестной и неэтичной рекламы. Руководство «Starbucks» заявило, что этот лозунг был призван лишь подчеркнуть желание выпить чего-нибудь прохладного в жаркий день. Ролик и плакаты были запрещены для распространения в США.

Какой прием при продвижении был применен?

Задание 2. Кейс «Решения по выходу из ситуации: клиент требует такую скидку, которую вы не можете предоставить».

Это задание позволяет выявить вариативность мышления и знание специфики продаж, а также умение торговаться. Хороший менеджер по продажам должен дать не менее 3–5 вариантов решения.

# Корректировка ПОПО.

## Планируемые результаты обучения

Результат выполнения практического занятия №7 :

Представлены договора и прайслисты. Сделаны выводы

### Тема 6.1. CRM-системы (Битрикс24.CRM, AmoCRM)

Цель: формирование у слушателей навыков работы в программе CRM- системы.

Компетенции, соответствующие данной теме: ПК 1, ПК 2, ПК 3, ПК 4, ПК5, ПК6, ПК7

Содержание работы:

Работа в программе CRM- системы (Битрикс24.CRM, AmoCRM). CRM - система управления взаимоотношения с клиентами. Разработать пошаговое описание проекта, от планирования до реализации внедрения CRM, обеспечивая главную интеграцию и соответствие процессов целям коммерческого объекта. Разработать систему управления маркетингом, продажами, сотрудниками для качественных и быстрых решений и составить план роста. Разработать систему для ускоренной работы сотрудников и всех процессов в компании.

Результат выполнения практического занятия №8 :

Представлены разработанные проекты, от планирования до реализации внедрения CRM.

Разработана система управления маркетингом, продажами, сотрудниками. Составлен план роста.

Разработана система для ускоренной работы сотрудников и всех процессов в компании. Сделаны выводы

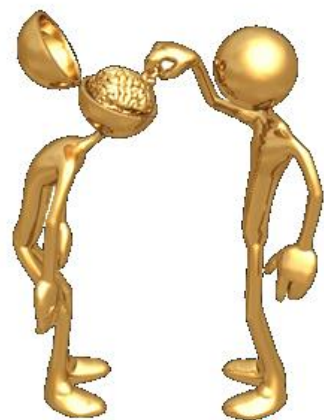
# Участие в мероприятиях РЦ с 2022 по 2025г

1. Ежегодные научно-практические студенческие конференции.
2. Публикации в сборниках, зарегистрированных в РИНЦ (студентов и преподавателей).
3. Участие во Всероссийском Форуме в г. Владимир (победители).
4. Участие преподавателей в:
  - городских научно-практических конференциях;
  - круглых столах с работодателями;
  - конкурсе «Профессионалы» по компетенции «Торговое дело».

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



*установление контакта*



*выяснение потребностей*



*презентация продукта*



*работа с возражениями*



*завершение сделки*