

# МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА

*Лучшее, что могут сделать компании, - это растить собственных звезд,  
каким бы долгим, рискованным и дорогим ни был этот процесс*  
Г. Форд

## Программа профессиональной переподготовки: Мастер Продаж: Эффективные Техники Продвижения Товаров и услуг



**5 ноября — 7 декабря 2013г.**

*Данный курс является частью классической программы MBA (Master of Business Administration), что дает право участникам продолжить обучение на программе MBA МАБ с зачетом пройденных дисциплин.*

**Цели программы:** Формирование и развитие навыков по управлению продажами и возможностей применения этих навыков на практике для увеличения продаж компании. Основные задачи управления продажами: планирование объема продаж и разработка стратегии работы с клиентами, организация выполнения плана продаж, оценка, мотивация и контроль деятельности торговых представителей. Разработка системы сервисного обслуживания клиентов. Развитие нового тренда электронной коммерции (e-commerce), модели электронной торговли, а также специфика представления и продвижения продукции через Интернет.

Продолжительность программы: 75 академических часов.

Регламент проведения занятий: Вторник, четверг с 18:30 до 22:00, суббота с 10:00 до 17:20

**Стоимость программы 220 000 тенге.**

**Центр Развития Менеджмента  
Международной Академии Бизнеса**  
050060, г. Алматы, ул. Розыбакиева 227  
(727) 3022220, 3022158/ [training@iab.kz](mailto:training@iab.kz)/  
[www.training.iab.kz](http://www.training.iab.kz)

## Мастер Продаж: Эффективные Техники Продвижения Товаров и услуг

Содержание программы

Осень 2013г.

**5, 7, 9 ноября 2013г.**

**Блок 1. Техники продаж и работа с клиентами**  
**Преподаватель—Алексей Ончуков**  
**15 академических часов**

### Цели тренинга:

1. Сформировать внутреннюю психологическую установку на активную деятельность в области продажи товаров (услуг).
2. Познакомиться с основными этапами успешной продажи: этапом контакта, этапом непосредственного взаимодействия с клиентом, этапом завершения продажи. Сформировать навыки эффективных продаж;
3. Формировать и развивать навыки эффективной презентации товаров (услуг):
  - подготовки презентации;
  - установления контакта с аудиторией и контроля аудитории;
  - ответов на вопросы и работы с возражением клиента.

### Содержание тренинга:

Знакомство с тренером, установления доверия, снятия психологического напряжения

Выявление личностных ожиданий, определение общей логики движения, направление личностных и групповых изменений:

- Групповая работа над проблемами ожиданий от тренинга и их представление.
- Демонстрация презентаций «Индивидуальное психологическое сопротивление, как барьер профессионально развития мастера продаж»

Формирование базовых навыков продажи товаров:

- Контакта с клиентом и её особенности (поза, жесты, мимика, внешний вид, слова и интонации, правила и нормы поведения специалиста по продажам товаров (услуг)
- Взаимодействия с клиентом (потребности клиента и способы их выявления, открытые, закрытые и альтернативные вопросы, техники активного слушания);
- Завершение продажи (альтернативный выбор, «за и против», «позвольте, я это запишу»);
- Особенности деятельности мастера про-

даж в конфликтных ситуациях и с трудными клиентами;

- Выполнение специальных игр и упражнений

Формирование успешной презентации товаров (услуг):

- Презентация товара, как особый вид коммуникативной деятельности мастера продаж;
- Выбор стратегии презентации товара;
- Планирование подготовка к презентации;
- Особенности установления контакта с аудиторией, способы управления аудиторией и контроля над ней;
- Имидж профессионального продавца и его влияние на успех презентации;
- Аргументация и контраргументация, как методы работы с возражением клиентов;
- Выполнение специальных игр и упражнений

Формирование внутренней психологической установки на активную деятельность в области продажи товаров (услуг):

- Продажа, как деятельность, удовлетворяющая потребности клиента;
- Особенности взаимодействия с подготовленными и неподготовленными клиентами;
- Профессиональное отношение к отказу;
- Менеджер по продажам, как лицо, представляющее компанию;
- Расширенные продажи, или особенности удовлетворения потребностей клиентов;
- Выполнение специальных игр и упражнений

Подведение итогов тренинга, формулирование выводов, получение обратной связи.

**12, 14, 16, 19, 21, 23 ноября 2013г.**

**Блок 2. Управление продажами и продвижение товаров**  
**Преподаватель—Руслан Калимуллин**  
**30 академических часов**

- Стратегическое планирование.
- Оперативное планирование.
- Сегментирование потребителей.
- Построение операционной цепочки и организационной структуры комплекса продаж.
- Понятие бренда и торговой марки, общие понятия продаж.
- Тактическое планирование комплекса

- продаж (маркетинг, снабжение, логистика, производство, продажи).
- Разработка механизма планирования, учета и отчетности, контроля качества (система метрик и контрольных карт).
- Маркетинговые решения в системе продаж.
- Модели поведения потребителей на потребительском рынке.
- Модели поведения организаций.
- Типы продаж.
- Имидж продаж.
- Процесс продаж.
- Участники процесса продаж.
- Практика покупок на потребительском рынке и рынке организаций.
- Планирование продаж.
- Планирование переговоров и заключение сделки.
- Работа с возражениями.
- Эффективность продаж.
- Продажи ключевым клиентам.
- Продажи на основе взаимоотношений. Прямой маркетинг.
- Окружающая среда продаж.
- Особенности международных продаж.
- Организационные структуры продаж.
- Бюджетирование.
- Контроль за продажами.
- Разработка стандартов продаж.

**26, 28, 30 ноября 2013г.**

**Блок 3. Повторные продажи и удержание клиентов  
Преподаватель—Лейла Кукузова  
15 академических часов**

1. Что такое клиентская лояльность. Арифметика клиентской лояльности.
2. Этапы продаж:
  - Установление психологического контакта с клиентом. Различные типы клиентов и взаимодействие с ними. Особенности взаимодействия с каждым из типов. «Подстройка» под собеседника.
  - Потребности клиента. Выявлять или формировать?
  - Эффективное предоставление информации. Аргументация (обоснование) условий, качества и достоинств продукта.  
Типичные возражения клиентов. Природа возражений. Методы ответов на возражения.
  - Завершение общения. Стимулирование к принятию решений. Ключевые

договоренности. Планирование этапов дальнейшего взаимодействия. Поддержание отношений после первой встречи.

3. Методы стимулирования продаж. Ситуационный промоушн.
4. Методы разговора о конкурентах в беседе с клиентом.
5. Система сервис-менеджмента. Брэнд в Системе сервис-менеджмента.
6. Работа с фронт-персоналом. Мотивация и стимулирование. Методы контроля.
7. Работа с жалобами и рекламациям. Роль рекламаций в клиентской лояльности.

**Практикум. Разработка Стандартов взаимодействия с клиентами.**

**3, 5, 7 декабря 2013г.**

**Блок 4. Эффективная презентация  
Преподаватель—Анна Пацюк  
15 академических часов**

- Введение в предмет Эффективная презентация. Что такое презентация. Значение и роль презентации. Задачи презентации. Алиса в стране чудес. В каких случаях люди делают презентации. Задачи убеждения. 2 главных вопросов: что и как.
- Самопрезентация. Обсуждение и анализ презентации.
- Подготовка к презентации. Алгоритм подготовки. Методы структурирования. Цели презентации. Успешный презентатор. Карточки – подсказки. Структура и распределение времени. Принцип Фокус наоборот. Правило KISS. Черчилль. Впечатление производится за счет завершения выступления.
- Дизайн слайдов. Кодировка. Слайдомент. Резюме. 7 основных принципов. Шифровка - головоломка – доклад. Пример слайда. Правило 10/20/30. Общие рекомендации.
- Выступление. Обсуждение и анализ выступления. 3 категории ораторов. Как удержать внимание. Кривая внимания. Способы удержания внимания. Жестокий век. Ответы на вопросы. Язык мимики и жестов.

**Преподаватели программы  
«Мастер продаж: эффективные техники продвижения  
товаров и услуг»**

**Алексей Ончуков**

Блок 1. Техники продаж и работа  
с клиентами



Бизнес-тренер, консультант по менеджменту Центра индивидуальной и бизнес-психологии, директор службы тренерской и консультационной деятельности.

Организация и проведение коучинга, тренингов, практических занятий и семинаров.

Всего более 4000 часов тренинговых занятий . 5 научных публикаций по проблемам педагогики, 2 интернет-статьи по вопросам организации и проведения тренингов различной тематики.

Награжден специальными знаками и медалями Республики Казахстан.

**Руслан Калимуллин**

Блок 2. Управление продажами и  
продвижение товаров.

Бизнес-тренер, коуч, независимый Директор, Член Совета Директоров крупной национальной компании в Республике Казахстан - назначен постановлением Правительства Республики Казахстан.

Преподаватель различных аспектов менеджмента, предпринимательского лидерства и управления каналами сбыта, соавтор 3-х монографий, автор 9 курсов программ MBA и 13 тренингов в области человеческого капитала, управления талантами и развития лидерских навыков, , продаж и торгового маркетинга.



Автор и герой многочисленных публикаций (около 100). Соавтор-разработчик не имеющей аналогов в СНГ программы курса «Основы планирования и развития карьеры» (2003). Один из авторов концепции «3С в бизнесе рекрутмента» (2004). Член-корреспондент Международной Академии Авторов Научных Открытий и Изобретений (МААНОИ) с 2006 г. Занимается изучением теории и практики управления, феномена предпринимательского лидерства и успешного управления талантами, планирования и развития карьеры, созданием концептуальных моделей и разработкой на их основе консультационных услуг. Обладатель грантов и победитель различных конкурсов мониторинговых исследований в рамках международных сетевых программ в области занятости, развития карьеры.

## Преподаватели программы «Мастер продаж: эффективные техники продвижения товаров и услуг»

### Лейла Кукузова

Блок 3. Управление клиентской лояльностью.  
Система сервис менеджмента



Бизнес-тренер \ консультант по маркетингу и менеджменту  
Обладатель Международной степени Магистра Делового Администрирования «International Executive MBA» совместной программы Международной Академии Бизнеса и HEC School of Management, France, Paris.

Прошла более 20 семинаров и тренингов в области Маркетинга, Менеджмента, Финансов и Психологии у Казахстанских, Украинских, Российских, Шведских, Швейцарских лекторов.

Более 10 лет опыта работы на управленческих позициях с 2001г., в том числе в области управления персоналом – 5 лет, в области маркетинга и продаж с 2002г.

### Анна Пацюк

Блок 4. Эффективная презентация

Директор международной группы компаний «РОЗНИЦА», Retail-консультант, ведущий бизнес—консультант.

10-ти летний практический опыт работы с предприятиями розничной торговли, в сфере обучения и развития руководителей и торгового персонала розницы, а также внедрения консалтинговых проектов стандартизации работы розничных сетей Украины, России, Молдавии, Казахстана.

Автор множества публикаций, экспертных материалов в специализированных изданиях стран СНГ, телеканалов КТК и Рахат (Казахстан), ICTV.



#### **Регламент проведения занятий:**

Вторник, четверг с 18:30 до 22:00, суббота с 10:00 до 17:20



#### **Стоимость:**

**220 000 тенге за одного участника  
(возможна оплата несколькими траншами)**



#### Сертификат:

По окончании программы участники, успешно прошедшие аттестацию, получают сертификат Международной Академии Бизнеса о прохождении программы профессиональный переподготовки. Данный курс является частью классической программы MBA (Master of Business Administration), что дает право участникам продолжить обучение на программе MBA МАБ с зачетом пройденных дисциплин.