



Программа профессиональной переподготовки

«Мастер продаж: эффективные техники продвижения товаров и услуг»

5 ноября — 7 декабря 2013г.



По окончании программы выпускникам выдается свидетельство Международной Академии Бизнеса о профессиональной переподготовке в сфере продаж

Настоящая программа нацелена на комплексное развитие знаний, навыков, профессионально важных качеств и компетенций менеджера. В рамках программы слушатели получат уникальный набор техник, методик и инструментов, используемых успешными менеджерами и директорами.

Цель 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.



Программа профессиональной переподготовки является частью классической программы MBA (Master of Business Administration), что дает право участникам продолжить обучение на программе MBA МАБ с зачетом пройденных дисциплин!

5, 7, 9 ноября 2013г.

Блок 1. Техники продаж и работа с клиентами

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:
 - Kontakта 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 продаж 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.

Преподаватель - Алексей Ончуков



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.

Награжден специальными знаками и медалями Республики Казахстан.

Всего более 4000 часов тренинговых занятий в следующих компаниях: «Агромашхолдинг», «Васильковский ГОК», «AVeRUN», «Банк национального развития», «Каражанбас мұнай», «Евразийский банк», «Народный банк», «Казкомерцбанк», «HSBC банк», «Банк Центркредит», «Темирбанк», «Нурбанк», «Сбербанк России», «Пенсионный фонд Народного банка», рекламное агентство «Панда», «Технодом», «Синоойл», «Abacus», ТОО «АРЦ «Алматыгаз», эстетического центра «Tiffany», финансовая компания «Real invest», «Eurasian performance Group», международная аудиторская компания «KPMG», «Toyota Motor», «PetroKazakhstan», «Фонд Сороса Казахстан», «Тургай петролиум». «Argimak», ТОО «А-Mega-Tel», ТОО «AMUN Capital Advisors KZ», Производственные предприятия группы компаний «ENRC», АО «ДКСЖ БТА Банка "БТА Жизнь», «Нефтяная страховая компания», 5 научных публикаций по проблемам педагогики, 2 интернет-статьи по вопросам организации и проведения тренингов различной тематики.

Стоимость отдельного блока—40 700 тг. НДС в т.ч.

12, 14, 16, 19, 21, 23 ноября 2013г.

Блок 2. Управление продажами и продвижение товаров и услуг

30 академических часов

Содержание:

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.

Преподаватель - Руслан Калимуллин



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.

Стоимость отдельного блока—81 500 тг. НДС в т.ч.

26, 28, 30 ноября 2013г.

Блок 3. Повторные продажи и удержание клиентов

15 академических часов

Содержание:

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.

Преподаватель - Лейла Кукузова



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 Казахских, 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.

Стоимость отдельного блока—40 700 тг. НДС в т.ч.

3, 5, 7 декабря 2013г.

Блок 4. Эффективная презентация

15 академических часов

Содержание:

- 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.

Преподаватель - Анна Пацюк



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.

Стоимость отдельного блока—40 700 тг. НДС в т. ч.



Регламент проведения занятий:

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

Продолжительность 75 академических часов



**Стоимость за одного участника 220 000 тенге, НДС в т.ч.
(возможна оплата в три транша)**