

УТВЕРЖДАЮ
Директор НОЧУ ОДПО
«Актсион-МЦФЭР»

Д.А. Зацепин
«10» января 2019 г.



ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительного профессионального образования (повышения квалификации)
«ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ МЕНЕДЖЕРАМИ ПО ПРОДАЖАМ»
(объем 40 академических часов)

г. Москва

1. ЦЕЛЬ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Программа направлена на освоение (совершенствование) профессиональных компетенций, необходимых для осуществления следующих обобщенных трудовых функций:

- обеспечение жизнеспособности и эффективного развития организации;
- получение максимальной отдачи для акционеров и заинтересованных сторон в долгосрочном развитии организации;
- выстраивание эффективных коммуникаций;
- управление информационными потоками;
- поиск перспектив для бизнеса и личного развития.

В результате освоения программы слушатель будет:

знать:

- способы убеждения, мотивирования и поощрения подчиненных для достижения поставленных целей;
- принципы анализа производственной, финансовой, маркетинговой и инновационной деятельности организации;
- методы обучения и развития команды на основе анализа человеческого капитала;
- критерии оценки индивидуального вклада сотрудников в достижение общих целей с учетом их реальных и потенциальных возможностей;

уметь:

- предупреждать и разрешать коллективные споры и конфликты;
- проводить презентации, переговоры, консультации;
- определять актуальный уровень квалификации и компетентности сотрудников;
- осуществлять эффективные коммуникации с сотрудниками.

2. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ – проект профессионального стандарта «Руководитель коммерческой (некоммерческой) организации» (проект утвержден приказом Минтруда России от 13.03.2014 б/н).

3. ТРУДОЕМКОСТЬ И СРОК ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ: трудоемкость - 40 академических часов, срок освоения – 2 месяца.

4. КАТЕГОРИИ СЛУШАТЕЛЕЙ: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

5. ФОРМА ОБУЧЕНИЯ – заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин / модулей (в том числе практик)	Часы			Формы контроля
		Всего часов	Аудиторные	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6
1	Как создать эффективный отдел продаж	13	5	8	-
2	Как зажечь продавцов желанием трудиться	10	4	6	-
3	Обучение: техники переговоров	8	3	5	-
4	Задачи директора по продажам	8	3	5	-
<i>A</i>	<i>Итоговая аттестация</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>1</i>	<i>зачет</i>
	ИТОГО:	40	15	25	-

7. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

7.1. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО РАЗДЕЛАМ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование разделов	Часы
-------	-----------------------	------

		Всего часов	Аудиторные		Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Как создать эффективный отдел продаж	13	5	-	8
1.1	Как найти и оценить кандидатов	6	2	-	4
1.2	Какие навыки необходимы продавцам в digital-мире	4	2	-	2
1.3	Методы работы с продавцами	3	1	-	2
2.	Как зажечь продавцов желанием трудиться	10	4	-	6
2.1	Нематериальные стимулы	5	2	-	3
2.2	Материальные стимулы	5	2	-	3
3.	Обучение: техники переговоров	8	3	-	5
3.1	Скрипты	4	1,5	-	2,5
3.2	Переговоры	4	1,5	-	2,5
4.	Задачи директора по продажам	8	3	-	5
4.1	Как устроен отдел продаж	4	1,5	-	2,5
4.2	Функционал руководителя	4	1,5	-	2,5
	ИТОГО:	39	15	-	24

7.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ПРОГРАММЫ

Тема 1.1. Как найти и оценить кандидатов.

Как определиться с требованиями к кандидату. Как привлекать кандидатов. Как провести собеседование. Метод домино: прием для собеседования. Как делать предложение о работе. Две важные задачи руководителя отдела продаж в процессе поиска новых сотрудников. Современные технологии поиска и привлечения кандидатов.

Тема 1.2. Какие навыки необходимы продавцам в digital-мире.

Современные требования к продавцам; навык №1: умение работать с большим потоком информации. Навык №2: стремление к обучению и развитию; навык №3: скорость восприятия и мышления. Навык №4: готовность к экспериментам и риску; навык №5: конструктивное отношение к ошибкам и критике. Навык №6: адаптивность и стрессоустойчивость; навык №7: умение работать в условиях неопределенности.

Тема 1.3. Методы работы с продавцами.

Примеры из практики: как найти продавцов с необходимыми навыками; как заставить меняться нынешних сотрудников. Как работать с сотрудниками, которые старше вас. Практикум: собеседование с продавцом. Как по почерку оценить, есть ли у кандидата необходимые продавцу качества.

Тема 2.1. Нематериальные стимулы.

Нематериальная мотивация сотрудников; соцсоревнования. Девять типов личности: как распределять задачи, чтобы добиваться максимума. Коучинг, ориентированный на решения. Как разговаривать с сотрудниками, чтобы повысить их мотивацию для движения вперед. Формула эффективного тимбилдинга.

Тема 2.2. Материальные стимулы.

Внешние факторы мотивации. Внутренние факторы мотивации. Пять принципов мотивации продавцов: опыт практика. Ключевые показатели эффективности для разных позиций в отделе продаж: опыт практика. Как добиться, чтобы продавцы без проблем приняли новую систему мотивации.

Тема 3.1. Скрипты.

Стандартизация работы продавцов. Как писать скрипты. Как внедрять скрипты.

Тема 3.2. Переговоры.

Методики, которые отучат продавцов бояться холодных звонков. Стратегии поведения на переговорах; как выявлять стратегии оппонентов. Эффективные техники переговоров с манипуляторами и сложными клиентами.

Тема 4.1. Как устроен отдел продаж.

Устройство отдела продаж.

Тема 4.2. Функционал руководителя.

Функции руководителя отдела продаж. Навыки, необходимые руководителю отдела продаж: часть 1. Навыки, необходимые руководителю отдела продаж: часть 2.

8. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

В процессе обучения с целью проверки качества освоения материала и закрепления пройденных тем слушателю предлагается задание для самоконтроля – тестирование из 10 вопросов, относящихся к материалам пройденного раздела. Доступ к материалам следующего раздела слушатель получает после того, как ответит на все вопросы задания для самоконтроля.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

9.1. РЕКОМЕНДОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Р. Бояцис, Д. Гоулмен, Э. МакКи «Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта»
2. Ч. Холмс «Совершенная машина продаж. 12 проверенных стратегий эффективности бизнеса»
3. Р. Маккаммон «У них так принято. Как правильно пожимать руку, вовремя затыкаться, работать с м*даками и другие важные скиллы, которым вас никто никогда не учил»
4. М. Батырев «45 татуировок менеджера. Правила российского руководителя»
5. Р. Лукич. «Управление продажами»
6. К. Бакшт. «Построение отдела продаж»
7. И. Адизес «Идеальный руководитель»
8. И. Манн, А. Турусина и Е. Уколова «Инструменты маркетинга для отдела продаж. «Оружие» для менеджеров по продажам до встречи с клиентами, на встрече и после встречи с ними»
9. К. Бакшт «Боевые команды продаж»
10. С. Капустин, Д. Крутов «Отдел продаж под ключ»
11. В. Герасичев, О. Синякин «Dream Team. Как создать команду мечты»
12. Дж. Митчелл «Обнимите своих сотрудников»
13. К. Круз, Р. Карсан «Компания мечты»
14. П. Ленсиони «Сердце компании. Почему организационная культура значит больше, чем стратегия или финансы»
15. Д. Бакке «Работа в радость. Бизнес-модель будущего»
16. Т. Тарп «Привычка работать вместе. Как двигаться в одном направлении, понимать людей и создавать настоящую команду»
17. Д. Хейден «Миф о мотивации. Как успешные люди настраиваются на победу»
18. С. Бирюлин «Люди - как ими управлять. Практическое руководство»
19. С. Иванова «Мотивация на 100%. А где же у него кнопка?»
20. Т. Асланов «Арифметика продаж. Руководство по управлению продавцами»
21. В. Герасичев, О. Синякин «Dream Team. Как создать команду мечты»
22. К. Ф. Араос «Выбор сильнейших. Как лидеру принимать решения о людях»
23. Л. Адлер «Нанимайте с головой. Проверенная система подбора результативных сотрудников»
24. И. Валинуров «Рекрутинг на 100%»
25. С. Фаулер «Почему они не работают? Новый взгляд на мотивацию сотрудников»
26. Р. Лукич «Материальная мотивация продавцов. Принципы, возможности, ограничения»
27. Д. Тонер, М. С. Фалкс «Как управлять рабами»
28. «Генеральный Директор. Персональный журнал руководителя» // Электронный журнал «Генеральный Директор». <http://e.gd.ru/>
29. «Коммерческий директор. Профессиональный журнал коммерсанта». // Электронный журнал «Коммерческий директор». <http://e.kom-dir.ru/>

10. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам прохождения итоговой аттестации. Аттестованным считается слушатель, ответивший правильно не менее, чем на 17 вопросов.

Тестирование проводится на платформе дистанционного обучения, результат подсчитывается автоматически. Тест состоит из вопросов, случайным образом выбираемых системой дистанционного обучения из общего числа утвержденных вопросов, так чтобы в тесте были представлены вопросы по всем темам. Ответ не зачитывается при выборе неверного варианта ответа, а также при одновременном указании правильного и неправильного вариантов.

Слушателям, освоившим образовательную программу и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации (установленного образца).

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ – программа реализуется с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

12. СОСТАВИТЕЛИ:

1. Ахвердян А., генеральный директор сервиса видео-отбора кандидатов VCV, участник стартап-акселератора Fortune 500 в Калифорнии. Более 12 лет опыта в области рекрутмента
2. Валинуров И., президент и основатель «Business Connection», президент Гильдии рекрутеров, преподаватель курса «Стратегическое управление персоналом» Президентской программы подготовки управленческих кадров для России, автор книги «Рекрутинг на 100%»
3. Дрыгваль Л., руководитель «Центра изучения почерка», дипломированный графолог, клинический психолог, кандидат психологических наук, преподаватель и представитель «Института Графоанализа Инессы Гольдберг» в Москве и Ярославле
4. Курило А., руководитель отдела закупок компании «ТПК "Белтимпэкс"»
5. Лебедева А., директор представительства Международного Эриксоновского университета коучинга в России и странах СНГ, мастер сертифицированной коуч Международной федерации коучинга
6. Лютенко И., генеральный директор компаний «ПРО-Интерактив», партнер проекта «Вызов принят»
7. Макаров А., преподаватель бизнес-школы НИУ ВШЭ, бизнес-тренер
8. Малькова Е., бизнес-тренер, консультант по организационному и карьерному развитию, клуб кипер клуба для руководителей «Дерзкое Мероприятие», основатель агентства «Малькова и Партнеры», преподаватель РАНХиГС, кандидат педагогических наук
9. Насонова Л., сертифицированный коуч международных ассоциаций коучей (ICC) и (ICTA), бизнес-тренер, практик с 20-летним опытом работы топ-менеджером в крупных компаниях (Леруа Мерлен, Metro)
10. Сторожева Н., основатель и генеральный директор компании «Перспектива»
11. Тарасов А., генеральный директор Всероссийской ярмарки товаров для беременных и новорожденных Mybabyko