

Пермская ТПП	Образовательная программа «Менеджер по продажам»	Редакция: 01-2013 стр. 1 из 8
--------------	---	----------------------------------

ПЕРМСКАЯ ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ ПАЛАТА

УТВЕРЖДАЮ

Вице-президент Пермской ТПП



О.Б. Данилевич

«01» августа 2013 г.

**Образовательная программа
«Менеджер по продажам»**

Разработчик

Руководитель проекта



Я.В. Куликов

«01» августа 2013 г.

г. Пермь
2013 год

Пермская ТПП	Образовательная программа «Менеджер по продажам»	Редакция: 01-2013 стр. 2 из 8
--------------	---	----------------------------------

Пояснительная записка

Настоящая образовательная программа включает в себя изучение общей теории менеджмента, психологии личности, управления персоналом, экономики и социологии труда, психологии профессиональной деятельности, основ кадрового консалтинга, конфликтологии, информационных систем в сфере управления персоналом, организационного поведения. Рассматриваются главные задачи, цели, принципы, функции и способы управления.

Программа рассчитана на 72 часа.

Основной целью курса является:

Приобретение теоретических и практических знаний и навыков в области продаж. Курс предназначен для слушателей, желающих работать в сфере продаж или повысить уровень знаний в данной сфере услуг.

Задачи курса:

- повышение личностной эффективности участников (навыки коммуникации, эффективная выработка командных решений, работа с бизнес решениями, управление конфликтами).
- получение практические знания по одному из 8-ми профильных направлений.
- формирование практических умений и навыков в области управления компанией.

Предполагаемые результаты:

Участники, отработав реальные ситуации из опыта работы, могут сразу применять их на практике, повышая эффективность своей работы.

В результате обучения по данному курсу слушатели должны знать:

- экономику предприятия
- общепроизводственный менеджмент
- культуру делового общения

Методы и формы занятий

Основное место в преподавании данного курса отводится интерактивным, индивидуальным и групповым формам работы.

Пермская ТПП	Образовательная программа «Менеджер по продажам»	Редакция: 01-2013 стр. 3 из 8
--------------	---	----------------------------------

Учебно-тематический план построен на сочетании лекций и практических работ, предполагает участие слушателей в процессе обсуждения материала курса на примерах деятельности их предприятий.

Форма обучения – очная, с отрывом от производства.

Итоговый контроль (экзамен) запланирован в формате тестовых и практических заданий, где слушатели смогут продемонстрировать все полученные знания. Текущий контроль за уровнем достижений слушателей осуществляется посредством мониторинга выполнения слушателями практических заданий. По основным темам курса предусмотрен промежуточный контроль (зачет) в формате тестирования.

I. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Количество час.			Форма контроля
		всего	лекции	практи- ческие занятия	
1.	Менеджер по продажам – специфика требований профессии в сфере "Человек - Человек".	16	12	4	зачет
2.	Работа менеджера по продажам в области исследований – маркетинг и развитие возможностей продаж.	16	12	4	зачет
3.	Методы распределения товаров. Розничная торговля.	10	8	2	зачет
4.	Обслуживание покупателя (клиента).	8	4	4	зачет
5.	Психология делового общения в работе менеджера по продажам.	6	2	4	зачет
6.	Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения.	6	4	2	зачет
7.	Психологические позиции в общении, ведущие к успеху.	4	2	2	зачет
8.	Стресс-менеджмент	4	4	0	зачет
9	Экзамен, Подведение итогов	2	0	2	экзамен
	Итого:	72	48	24	

Пермская ТПП	Образовательная программа «Менеджер по продажам»	Редакция: 01-2013 стр. 5 из 8
--------------	---	----------------------------------

II. Краткое содержание образовательной программы

Менеджер по продажам

Программа включает в себя изучение общей теории менеджмента, психологии личности, управления персоналом, экономики и социологии труда, психологии профессиональной деятельности, основ кадрового консалтинга, конфликтологии, информационных систем в сфере управления персоналом, организационного поведения. Рассматриваются главные задачи, цели, принципы, функции и способы управления. Также изучаются управленческие решения и оценка этих решений, способы анализа и расчета финансовых отчетов предприятия. При обучении много внимания направляется на работу менеджера, которая рассматривается как обязательное условие эффективного и быстрого решения существующих задач в сегодняшних условиях.

1. Менеджер по продажам – специфика требований профессии в сфере "Человек - Человек".
 - Описание профессии по основным психологическим классификационным признакам (портрет профессии).
 - Практикум: Профиль менеджера.
2. Работа менеджера по продажам в области исследований – маркетинг и развитие возможностей продаж.
 - Комплекс маркетинга: товар, цена, методы распространения и стимулирования.
 - Стимулирование сбыта: понятие, методы, практическое применение ССС.
3. Методы распределения товаров. Розничная торговля.
 - Содержание процесса продаж.
 - Формы и стили продаж.
 - Модель Осуществления продажи AIDA.
 - Факторы, влияющие на процесс продаж.
 - Особенности продаж: традиционным способом, при самообслуживании, с открытой выкладкой, по образцам, салонная продажа (индивидуальное обслуживание).
4. Обслуживание покупателя (клиента).
 - Цели политики обслуживания.
 - Управление, планирование, контроль, наблюдение за процессом обслуживания покупателей (клиентов).
 - Типы покупателей (клиентов).
 - Факторы, влияющие на покупательское поведение.
 - Права покупателей и обязательства организации.
 - Практикум: Профиль клиента.

Пермская ГПП	Образовательная программа «Менеджер по продажам»	Редакция: 01-2013 стр. 6 из 8
--------------	---	----------------------------------

5. Практическая психология в работе менеджера по продажам.

- Психология делового общения.
- Культура делового общения. Основные этапы проведения деловой беседы.
- Универсальные приемы установления контакта.
- Искусство задавать вопросы.
- Характеристика рефлексивного слушания: подача позитивного сигнала, перифраз, резюмирование.
- Психологические приемы воздействия: метод "Да, и ...", метод "Сократа и др.
- Тактика аргументации.
- Нейтрализация возражений.
- Завершение беседы.
- Схема анализа деловой беседы.
- Практикум: Личный стиль делового общения.

6. Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения.

- Основные типы конфликтов.
- Причины возникновения конфликта.
- Схема развития конфликта.
- Управление конфликтами.
- Характеристика конфликтных типов и приемы обращения с ними.
- Практикум: Типовые стратегии (стили) поведения в конфликтах.
- Психология невербального общения.

7. Психологические позиции в общении, ведущие к успеху.

- Понятие о психологических позициях (состояниях).
 - Формирование компетентного стиля общения, как самостоятельной характеристики менеджера по продажам.
- а. Стресс-менеджмент.
- Работоспособность человека и определяющие её факторы.
 - Стрессовые ситуации в работе менеджера по продажам. Виды стресса, причины, основные стадии развития стресса.
 - Практикум: Стресс-менеджмент. Антистрессовая программа менеджера по продажам.

Ш. Методическое обеспечение образовательной программы

1. Комплект раздаточного материала и практических заданий для каждого слушателя курса.
2. Для проведения обучения необходимы:
 - мультимедийный проектор;
 - экран;
 - компьютер.

IV. Список литературы

1. Карьера менеджера; Парадокс - Москва, 1996. - 432 с.
2. Учимся на менеджера. Справочник. Выпуск 4; Всевед - Москва, 2011. - 184 с.
3. Андреев Валентин Саморазвитие менеджера; Народное образование - Москва, 2012. - 160 с.
4. Валентинов В. В., Князева М. Д. Персональная база данных для менеджера; Форум - Москва, 2011. - 224 с.
5. Друкер Питер О профессии менеджера; Вильямс - Москва, 2008. - 320 с.
6. Молл Е. Г. Управление карьерой менеджера; Питер - Москва, 2012. - 352 с.
7. Мэлоун, Сэмюэл Навыки мышления для менеджера; Ростов нД Феникс - Москва, 1997.
8. Обозов Н. Н. Интенсивная подготовка менеджера; БХВ-Петербург - Москва, 2011. - 240 с.
9. Сычева Л. В. Manager`s Vocabulary / Словарь менеджера; ГУ ВШЭ - Москва, 2003. - 116 с.