

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ  
МГТУ ИМ. Н.Э. БАУМАНА  
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №1, комната №12,  
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

---

Утверждаю:  
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»



/Е.В. Добрыднева/  
«03» июня 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Практикум по преодолению возражений в продажах  
и работе с трудными клиентами. Уровень 2»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

**Аннотация.** Как показывает практика, даже у самых успешных продавцов от возражений и жалоб клиентов начинается профессиональное выгорание, а трудные клиенты вызывают серьезный стресс. Многие уходят из продаж, т.к. не могут справиться с негативными эмоциями от общения с клиентами.

Как улучшить свои навыки взаимодействия с негативом, как технологично преодолевать возражения, как гасить конфликт и работать с жалобой клиента, сохраняя его лояльность? Эти и другие навыки, помогающие эффективным продажам слушатели приобретут, окончив данный курс.

**Цель программы:** программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

## 1. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		Код компетенции
		ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ» (уровень бакалавриата)
		ОПК-4
1	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-7
2	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ПК-8
3	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	

**Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями проекта профессионального стандарта «Специалист по связям с общественностью», разработанного Российской ассоциацией по связям с общественностью.**

№	Компетенция	Направление подготовки
		Трудовые функции (код) <i>(в разработке)</i>
		ПРОЕКТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА «СПЕЦИАЛИСТ ПО СВЯЗЯМ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ» (Российская ассоциация по связям с общественностью)
1	Организация публичных коммуникаций – реализация коммуникационной стратегии.	Навыки подготовки корпоративных документов

**Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

- Типологию отказов и возражений клиентов

- Алгоритм действий для успешного преодоления отказов и возражений
- Различия типов «трудных» клиентов
- Способы предупреждения проблемных ситуаций, прогнозирования конфликтов
- Техники контроля эмоциональных состояний, стрессоустойчивости
- Технологии клиентоориентированной коммуникации

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- Эффективно устанавливать контакт и выстраивать доверительные деловые взаимоотношения с клиентом
- Эффективно строить аргументацию, управлять вниманием покупателя и формировать у него интерес к конструктивному сотрудничеству
- Эффективно проводить деловые беседы по телефону
- Диагностировать и преодолевать типичные возражения клиентов
- Работать с отказами и завышенными требованиями «трудных» клиентов
- Конструктивно разрешать конфликтные ситуации
- Работать с проблемной ситуацией с учетом эффективного использования ресурсов организации
- Уметь снижать уровень негативных эмоций респондента в ситуации конфликта
- Взаимодействовать в условиях конфликта
- Управлять конфликтом и формализовать претензии

**2. Учебный план:**

**Категория слушателей:** для менеджеров по продажам, продавцов-консультантов, торговых агентов, торговых представителей, специалистов по работе с клиентами, специалистов сервисных служб, а также для тех, кто интенсивно контактирует с клиентами и хотел бы научиться преодолевать возражения клиентов и управлять конфликтами. Этот курс-тренинг подойдет также тем, кто хочет улучшить свои навыки специалиста по продажам, ищет и выбирает тренинги по продажам.

**Требования к предварительной подготовке:**

Менеджер по персоналу. Уровень 1, или Руководитель структурного подразделения, или опыт работы от года в управлении персоналом.

**Срок обучения:** 24 академических часов, в том числе 16 аудиторных, 8 самостоятельно (СРС).

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

**Режим занятий:** утренний, дневной, вечерний, группы выходного дня, онлайн.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС, ч	Форма ПА <sup>1</sup>
				Лекций	Практических занятий		

<sup>1</sup> ПА – промежуточная аттестация.

1	<b>Модуль 1. Возражения клиента как этап процесса продаж и переговоров</b>	6	4	2	2	2	
2	<b>Модуль 2. Типовые возражения и работа с "трудным" клиентом и особенности вербального и невербального поведения в сложных ситуациях</b>	6	4	2	2	2	
3	<b>Модуль 3. Практикум: Приемы и техники для работы с трудными клиентами</b>	6	4	2	2	2	Практическая работа
4	<b>Модуль 4. Деловая игра по решению кейсов и отработке возражений в продажах (телефонные продажи, B2C, B2C, B2G).</b>	6	4	2	2	2	
		24	16	8	8	8	
	Итоговая аттестация	Практическая работа					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

### 3. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения /день недели	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	-	2	-	2	-	-	8
СРС	2	-	2	-	0	-	-	4
2 неделя	4	-	2	-	2ИА	-	-	8
СРС	2	-	2	-	0	-	-	4
Итого:	12	-	8	-	4			24
Примечание: ИА – Итоговая аттестация								

### 4. Рабочие программы учебных предметов

#### Модуль 1. Возражения клиента как этап процесса продаж и переговоров

- Конструктивное взаимодействие с клиентом в ходе всех этапов продажи и переговоров для предотвращения возможных возражений
- Навыки эффективной деловой коммуникации как способ минимизации сопротивления: техники построения активного диалога, методы удержания инициативы в беседе
- Навыки эффективного приема и передачи информации как способ предотвращения возражений
- Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- Манипуляция как разновидность конфликтного поведения, техники противостояния манипулятивному воздействию
- Позитивное разрешение конфликтной ситуации и управление конфликтом

## **Модуль 2. Типовые возражения и работа с "трудным" клиентом и особенности вербального и невербального поведения в сложных ситуациях**

- Классификация отказов и возражений клиентов. Стратегии взаимодействия с представителями различных "проблемных категорий" клиентов
- Плюсы и минусы поведения разных категорий "трудных" клиентов для окружающих
- Значение планирования собственных временных ресурсов при общении с "трудными" клиентами
- Алгоритм работы с возражениями
- Клиент возражает – значит он заинтересован
- Правила подстройки. Приемы и методы эмоциональной "подстройки" под собеседника при работе с возражениями
- Техники снятия эмоционального напряжения
- Техники активного слушания в работе с претензиями и возражениями
- Навыки конструктивной критики в ситуации взаимодействия с "трудным" собеседником

## **Модуль 3. Практикум: Приемы и техники для работы с трудными клиентами**

- Техника «Трансформация возражения в уточнения»
- Прием «Да, и еще...»
- Прием «Думают – думал – понял»
- Прием «Метафора», или «Против лома нет приема»
- Прием «Сравнение с...»
- Техника «Использование переходных фраз»
- Прием «Предположим, что...»
- Техника комплимента
- Техника «Перегруз – замешательство – выход»
- Прием «Эхо»
- Приемы психологического самбо: «Уточнение», «Множественный повтор», «Я подумаю» ... и другие.

## **Модуль 4. Деловая игра по решению кейсов и отработке возражений в продажах (телефонные продажи, B2C, B2C, B2G).**

- Деловая игра по решению кейсов и отработке возражений в продажах (телефонные продажи, B2C, B2C, B2G).

### **4. Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

## 5. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по данному курсу проводится в форме выполнения практических работ, к итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие все практические работы.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Итоговая аттестация проводится по форме представления учебных проектов и подготовки личного портфолио.

### **Промежуточная аттестация:**

#### **Практическая работа (выполнение заданий):**

<i>№п/п</i>	<i>Тематика практического занятия</i>	<i>Форма ПА</i>
Модуль 3	Практикум: Приемы и техники для работы с трудными клиентами	Практическая работа

Итоговая аттестация по курсу:  
Практическая работа «Приемы и техники для работы с трудными клиентами»