

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ГОРОДА МОСКВЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ И СОДЕЙСТВИЯ
ТРУДОУСТРОЙСТВУ «ПРОФЕССИОНАЛ»**

ПРОГРАММА

повышения квалификации (дополнительное профессиональное образование)

«Психологические аспекты продаж»

(контактное обучение в электронной информационно-образовательной среде)

(наименование программы)

Цель: получение компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в области персональных продаж

Планируемые результаты обучения: – формирование знаний о психологии продаж и потребительском поведении;
– формирование умений и практических навыков персональных продаж

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Категория обучающихся: граждане, направленные органами службы занятости

Форма обучения: очно-заочная с использованием дистанционных образовательных технологий

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение: среднее профессиональное образование (с навыками работы на персональном компьютере)

Недельная нагрузка: 38 часов

Продолжительность обучения: 4 недели

Режим занятий: 5 дней в неделю по 6-8 часов

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Всего, час.	В том числе			Форма контроля
			Очное обучение	Заочное обучение		
				теорет. занятия	практ. занятия	
1.	Психология и принципы продаж. Потребительское поведение	24	–	14	10	зачет
2.	Этапы продаж	8	–	8	–	
3.	Выявление потребностей клиента	8	–	2	6	
4.	Психологические техники персональных и прямых продаж	24	–	16	8	зачет
5.	Работа с возражениями клиента	16	–	6	10	
6.	Методы завершения сделки	8	–	2	6	
7.	Телефонные продажи	16	–	2	14	
8.	Методы преодоления конфликтов. Стрессоустойчивость	24	–	8	16	зачет
9.	Психологические аспекты комплексного стимулирования продаж	10	2	8	–	
10.	Итоговая аттестация	6	6	–	–	экзамен*
	Итого:	144	8	66	70	

* Прием экзамена проводится на заседании аттестационной комиссии в составе трех человек

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа «Психологические аспекты продаж» предназначена для повышения квалификации граждан, направленных на обучение органами службы занятости в ГБОУ ДПО Центр «Профессионал».

На обучение принимаются лица, имеющие образование не ниже среднего профессионального с навыками работы на персональном компьютере.

Программа рекомендуется для уверенных пользователей персонального компьютера и сети Интернет.

Слушатели, принятые на обучение по очно-заочной форме обучения с использованием дистанционных образовательных технологий, должны иметь персональный компьютер с выходом в сеть Интернет.

Цель обучения - получение компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в области персональных продаж.

Программа разработана с учетом квалификационных требований, установленных требованиями профессионального стандарта «Специалист по продажам в автомобилестроении» (уровни квалификации – 5-6), утвержденного Приказом Минтруда России от 04.08.2014 № 524н (зарегистрированного в Минюсте России 13.11.2014 № 34689).

Учебный план повышения квалификации, рассчитанный на 144 часа, включая время, отведенное на консультацию и итоговую аттестацию, имеет блочно-модульную структуру, включает 9 учебных дисциплин, состав и последовательность которых устанавливается, исходя из цели обучения и логики освоения учебного материала.

Организация учебного процесса предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: теоретические занятия, практические занятия, онлайн-лекции, вебинары и другие виды, определенные учебным планом. Заочные занятия проводятся в формате онлайн-лекций и вебинаров. В электронной информационно-образовательной среде ГБОУ ДПО Центр «Профессионал» слушатели самостоятельно изучают материалы (презентации, нормативные документы и пр.), а также выполняют задания, размещенные на электронных ресурсах учебного центра, в удобном для себя месте, имеющем необходимые условия для занятий (персональный компьютер с выходом в сеть «Интернет»).

На очное обучение, организуемое в специализированных учебных кабинетах ГБОУ ДПО Центр «Профессионал», в учебном плане отводится 8 часов, что составляет 1 день.

По каждой дисциплине разработаны различные виды контроля знаний и умений, а также разработаны комплексные задания для проведения итогового экзамена, что позволяет выявить степень подготовки слушателя к профессиональной деятельности.

Освоение программы «Психологические аспекты продаж» завершается итоговой аттестацией в форме экзамена.

Лицам, успешно освоившим программу обучения и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Выпускники, прошедшие обучение по данному направлению, могут в дальнейшем успешно работать в кадровых службах компаний и предприятий.

ПЕРЕЧЕНЬ НОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЮЩИХСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Психологические аспекты продаж», **должен знать:**

- поведенческую психологию покупателя;
- основные этапы продаж;
- техники продаж.

Слушатель, успешно освоивший программу курса «Психологические аспекты продаж», **должен уметь:**

- выявлять потребности клиента;
- работать с возражениями клиента;
- уметь осуществлять продажи по телефону;
- прогнозировать и преодолевать конфликтные ситуации.

**Возможные наименования должности
у работодателей города Москвы**

Менеджер по продажам

Компетенции, наиболее востребованные работодателями города Москвы

- выполняет план продаж, увеличивает объёмы продаж;
- владеет техниками продаж;
- умеет работать с холодными и теплыми звонками;
- находит новых клиентов (расширение клиентской базы);
- активно работает с существующей клиентской базой, поддерживает и развивает отношения с ключевыми клиентами;
- владеет навыками успешного проведения переговоров.