

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ.**  
**ТЕХНИКА ПРОДАЖ»**

Автор-составитель:  
Черникова О.Н. – к.э.н., доцент, зав.кафедрой менеджмента

**Цель:** данная программа предназначена для специалистов различных профилей по направлению экономика, а также для аспирантов, преподавателей вузов, работников аналитических отделов организаций, банков, экономистов. Составлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к специалистам, чья деятельность лежит в сфере экономики, маркетинга и менеджмента.

**Исполнители** – кафедры бухгалтерского учета, анализа и аудит, финансов и кредита, коммерции и маркетинга, менеджмента, гуманитарных дисциплин

<b>Объем программы и распределение по темам. Вид учебной работы</b>	<b>Количество часов по программе</b>
<b>72</b>	
<b>Аудиторные занятия:</b>	
лекции	20
тренинги	34
деловая игра	8
кейс-стади	10
<b>Самостоятельная работа*</b>	<b>72</b>
Текущий контроль	экзамен

№ п/п	Тема	Вид занятия	Количество часов	Исполнитель
1	2	3	4	5
1	1. Подходы к формированию долгосрочных отношений с клиентами (лояльности клиентов) и современная техника продаж	Лекция	4	О.Н. Черникова
	«Мои взаимоотношения с клиентами»	Тренинг	2	О.Н. Черникова
2	2. Целеполагание, правила и здравый смысл в работе по обслуживанию клиентов	Лекция	2	О.Н. Черникова
	«Джон с Уолл-стрит», «Право отдыхать в VIP-зале»	Кейс-стади	4	О.Н. Черникова
3	«Мальчик с мороженым», «Полная гарантия»	Кейс-стади	4	О.Н. Черникова
	3. Формирование доверия и лояльность клиентов. Установление контакта	Лекция	2	О.Н. Черникова
4	«Крутые пиццы», «Невербальный контакт»	Тренинг	6	О.Н. Черникова
5	«Привет», «Подход к покупателю», «Комплименты», «Поговори на моем языке»	Тренинг	6	О.Н. Черникова
6	4. Оценка потребностей клиентов	Лекция	2	О.Н. Черникова
	«Три обезьяны», «Продай самолет»	Деловая игра	4	О.Н. Черникова
7	«Разведка», «Поговорим»	Тренинг	6	О.Н. Черникова
8	5. Презентация предложения компании	Лекция	2	О.Н. Черникова
	«Продай товар», «Репка», «Нужный или не нужный товар»	Деловая игра	4	О.Н. Черникова
9	«Продающее коммерческое предложение»	Тренинг	2	О.Н. Черникова
	б. Работа с возражениями и отказами клиентов. Эффективная претензионная работа	Лекция	2	О.Н. Черникова
	«В автосалоне»	Кейс-стади	2	О.Н. Черникова
10	«Если я Вас правильно понимаю...», «Ничего не хочу!»	Тренинг	6	О.Н. Черникова
11	«Продажа несуществующего товара»	Тренинг	2	О.Н. Черникова
	7. Завершение сделки. Послепродажный сервис	Лекция	4	О.Н. Черникова
12	«Конфетка с комплиментом»	Тренинг	2	О.Н. Черникова
	8. Управление долгосрочными отношениями с клиентами	Лекция	2	О.Н. Черникова
	«Фабриканты»	Тренинг	2	О.Н. Черникова
13	Зачет по итогам практических занятий в различных формах	-	-	-
	Всего по программе	-	72	-