

## ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

### «ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ»

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 менеджмента, гуманитарных дисциплин

#### Объем программы и распределение по темам.

Вид учебной работы	Количество часов по программе
	72
<b>Аудиторные занятия:</b>	
лекции	8
практические и семинарские занятия	28
тренинг	6
кейс-стади	24
дискуссия	6
<b>Самостоятельная работа*</b>	<b>72</b>
Текущий контроль	экзамен

## Распределение часов по темам

№ п/п	Тема	Вид занятий	Количество часов	Кафедра-исполнитель
1	2	3	4	5
1	Современная техника продаж и новые подходы к формированию долгосрочных отношений с клиентами (лояльности клиентов)	дискуссия	2	менеджмента
		тренинг	2	
2	Целеполагание, правила и здравый смысл в работе по обслуживанию клиентов	кейс-стади	8	менеджмента
3	Формирование доверия и лояльность клиентов	дискуссия	2	менеджмента
		тренинг	4	
4	Оценка потребностей клиентов и презентация предложения компании	дискуссия	2	менеджмента
		кейс-стади	8	
5	Работа с возражениями и отказами клиентов	кейс-стади	8	менеджмента
6	Общение как профессионально-предметное поле. Технологии личного обаяния	лекция	2	гуманитарных дисциплин
		семинар-тренинг	2	
7	Психолого-коммуникативный потенциал клиентов	семинар-тренинг	2	гуманитарных дисциплин
8	Психометрических характеристики личности клиента	семинар-тренинг	2	гуманитарных дисциплин
9	Основные типы коммуникабельности людей	семинар-тренинг	4	гуманитарных дисциплин
10	Деловая беседа. Общение с клиентами по телефону	семинар-тренинг	6	гуманитарных дисциплин
11	Речевой этикет в деловой общении. Речевые тактики.	семинар-практикум	2	гуманитарных дисциплин
12	Наблюдение и наблюдательность в работе с клиентами	практикум	4	гуманитарных дисциплин
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации с клиентами	семинар-практикум	2	гуманитарных дисциплин
14	Формирование вербального имиджа	лекция-диалог	2	гуманитарных дисциплин
15	Невербальные средства коммуникации. Организация пространственной среды	лекция-визуализация	4	гуманитарных дисциплин
16	Микротехники общения с клиентами	практикум	4	гуманитарных дисциплин
	<b>Всего по программе</b>		<b>72</b>	