

Кулинич Наталья Александровна
О="ЧОУ ДПО ""Центр
Профессионального
Образования""", SN=Кулинич
Наталья Александровна, E=
gfasiec@mail.ru
Я подтверждаю этот документ
своей удостоверяющей подписью

2024.04.15 09:44:06+07'00'

**Частное Образовательное Учреждение Дополнительного
Профессионального Образования «Центр Профессионального
Образования»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ДПО «ЦПО»
_____ Г.В.Хаустова

«_____» декабря 2018г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Для подготовки по профессии «Менеджер по продажам»

г.Горняк

Пояснительная записка

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 38.02.04 «Коммерция (по отраслям).

Место рабочей программы в структуре основной профессиональной образовательной программы: Профессиональный цикл.
Профессиональная дисциплина ОП 03 Менеджмент. Рабочая программа может быть использована

- в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки специалистов) при наличии профессионального образования средне - специального, незаконченного высшего, высшего образования;

1.1. Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины:

Цель изучения курса. В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- принять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы делового и управленческого общения;
- планировать и организовывать работу ;
- управлять факторами, влияющими на покупательское поведение.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- Работу менеджера по продажам в области исследований - маркетинг и развитие возможностей продаж;
- Содержание процесса продаж. Продажи: активные, пассивные, повторные продажи;
- Управление, планирование, контроль, наблюдение за процессом продаж;
- Психологию делового общения;
- Процесс обслуживания;
- Стили, коммуникации, деловое и управленческое общение;

1.2. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины ОП 03 Менеджмент Менеджер по продажам : максимальной учебной нагрузки обучающегося 72 часа , в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 46 часов; практической работы обучающегося 26 ч

Структура и содержание профессиональной дисциплины ОП 03 Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ДПО «ЦПО»
_____ Г.В.Хаустова

«_____» декабря 2018г

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ
Дополнительное образование

Количество учебных часов: **72 час**
Срок обучения 0,5 мес

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Теорет. часы	Прак. часы
1	Менеджер по продажам- специфика требований профессии	6	6	
2	Работа менеджера по продажам - маркетинг и развитие возможностей продаж	8	6	2
3	Методы распределения товаров. Розничная торговля. Содержание процесса продаж. Продажи: активные , пассивные, повторные продажи	8	4	4
4	Обслуживание Покупателя (клиента)	8	2	6
5	Психология делового общения	8	6	2
6	Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения	8	4	4
7	Психология невербального общения	8	4	4
8	Психология позиции в общении ведущие к успеху	8	4	4
9	Стресс- менеджмент	8	4	4
10	Зачет	2		2
	ИТОГО	72	40	32

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ДПО «ЦПО»
_____ Г.В.Хаустова

«____» декабря 2018г

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖАМ

час

Дополнительное образование

Количество учебных часов: **112**

Срок обучения 1 мес

№ п/п	Наименование дисциплин	Всего часов	Теорет. часы	Прак. часы
1	Менеджер по продажам- специфика требований профессии	6	6	
2	Работа менеджера по продажам - маркетинг и развитие возможностей продаж	8	6	2
3	Методы распределения товаров. Розничная торговля. Содержание процесса продаж. Продажи: активные , пассивные, повторные продажи	8	4	4
4	Обслуживание Покупателя (клиента)	8	2	6
5	Психология делового общения	8	6	2
6	Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения	8	4	4
7	Психология невербального общения	8	4	4
8	Психология позиции в общении ведущие к успеху	8	4	4
9	Стресс- менеджмент	8	4	4
10	Практика	40		40
11	Зачет	2		2
	ИТОГО	112	40	72

Виды учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:	
практические занятия	32
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

Тематический план учебной дисциплины ОП 03 Менеджмент			
Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Менеджер по продажам - специфика требований профессии.	1. Менеджер по продажам - специфика требований профессии. 1.1. Описание профессии по основным психологическим классификационным признакам (портрет профессии). <i>Практикум: Профиль менеджера</i>	6	6

Тема 2. Работа менеджера по продажам - маркетинг и развитие возможностей продаж	2. Работа менеджера по продажам в области исследований - маркетинг и развитие возможностей продаж 2.1 Понятие и сущность рынка. Соотношение маркетинга и продаж в организации. 2.2 Маркетинговая концепция управления рынком. 2.2.1. Слагаемые маркетинга. 2.3. Потребность и поведение потребителя. 2.3.1. Сбыт и реализация товаров. Продвижение товаров. 2.4. Реклама в стратегии маркетинга. 2.4.1. Инструменты распространения рекламы. 2.4.2. Воздействие и восприятие, имидж и фирменный стиль	8	6
Тема 3. Методы распределения товаров. Розничная торговля. Содержание процесса продаж. Продажи: активные, пассивные, повторные продажи	3. Методы распределения товаров. Розничная торговля Содержание процесса продаж. Продажи: активные, пассивные, повторные продажи. 3.1 Активные продажи , особенности. Круг активных продаж и его особенности в разных видах бизнеса; 3.2. Пассивные продажи ; 3.3. Повторные продажи, поддержание взаимоотношений с	8	6

	клиентами. 3.4. Принцип и инструменты самоорганизации и планирования для менеджера по продажам; 3.5. Подготовка к продажам. «Амуниция продавца». Упражнения для саморазвития и «лучший учебник по продажам». Способы самоанализа. 3.6. Воронка продаж. Понятие «лавины продаж» и выравнивание объемов. Правильный подход к продажам; 3.7. Дифференцированные продажи. Основные ошибки в продажах и причины потери клиента;		
Тема 4. Обслуживание Покупателя (клиента)	Обслуживание покупателя (клиента) 4.1. Цели политики обслуживания. 4.2. Управление, планирование, контроль, наблюдение за процессом обслуживания покупателей (клиентов). 4.3. Типы покупателей (клиентов). 4.4. Факторы, влияющие на покупательское поведение. <i>Практикум: Профиль клиента</i>4.	8	4

Тема 5 Психология делового общения	5. Психология делового общения 5.1. Культура делового общения. Основные этапы проведения деловой беседы: 5.2. 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 • классификация возражений и ответы на них. Инструменты для преодоления возражений. Отработка навыков преодоления возражений. Ответы на возражения с учетом ведущего мотива клиента.; • завершение беседы 5.3. Схема анализа деловой беседы <i>Практикум: Личный стиль делового общения</i>	8	4
Тема 6. Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения	6. Конфликты в работе менеджера по продажам и пути их разрешения 6.1. Основные типы конфликтов	8	4

	• причины возникновения • схема развития конфликта 6.2. Управление конфликтами -характеристика конфликтных типов и приемы обращения с ними <i>Практикум: Типовые стратегии (стили) поведения в конфликтах</i>		
Тема 7 Психология невербального общения	7. Психология невербального общения 7.1. Основные невербальные каналы общения пространство характеристика личной, интимной, социальной, публичной зон межличностного общения мимика - лицо, как главный источник информации взгляд - специфика делового, светского взгляда интонация - особенности взаимодействия речевых невербальных каналов общения поза и жесты - общие понятия о языке жестов 7.2. Характеристика основных групп популярных жестов <i>Практикум: Значение</i>	8	4

	<i>невербальных контактов.</i> <i>Правила</i> <i>чтения жестов и поз.</i>		
Тема 8 Психология позиции в общении ведущие к успеху	8. Психологические позиции в общении, ведущие к успеху 8.1. Понятие о психологических позициях (состояниях). 8.2. Формирование компетентного стиля общения, как самостоятельной характеристики менеджера по продажам	8	4
Тема 9 Стресс- менеджмент	9. Стресс-менеджмент 9.1. Работоспособность человека и определяющие её факторы. 9.2. Стрессовые ситуации в работе менеджера по продажам. Виды стресса, причины, основные стадии развития стресса. <i>Практикум: Стресс-менеджмент.</i> <i>Антистрессовая программа менеджера по продажам</i>	8	4
Результат освоения модуля	Зачет	2	

Практическое обучение

Оформление пакета документов при оптовом поступлении товаров (заказ поставщику, корректировка заказа поставщику, доверенность, поступление товаров и услуг, поступление доп. расходов, счет-фактура полученный).

Оформление пакета документов при оптовой реализации товаров (заказ покупателя, корректировка заказа покупателя, резервирование товаров на складе, отгрузка товаров и услуг, счет-фактура выданный).

Возврат товаров поставщику, возврат товаров от покупателя.

Оформление оплаты наличными деньгами (РКО, ПКО), оформление оплаты безналичными деньгами (платежное поручение входящее, платежное поручение исходящее, выписка банка).

Складские операции (инвентаризация, оприходование излишков товаров, списание недостачи товаров, внутренний заказ товаров, перемещение товаров, комплектация и разукomплектация товаров).

Розничная торговля. Торговля в розницу через автоматизированную торговую точку (чек, закрытие смены). Розничная торговля через неавтоматизированную торговую точку (инвентаризация, отчет о розничных продажах).

Документы по учету возвратной тары.

Книга покупок и продаж.

Основные торговые операции. Поступление товаров

ЛИТЕРАТУРА

1. Мастера продаж. Секреты профессионалов, благодаря которым вы можете стать торговым агентом мирового уровня [Текст] : учебник /. - М. : ФОРУМ: ИНФРА - М, 2006. - 304с.
2. Меттсон Д. Психология успешных продаж [Текст] : учебное пособие /: «Феникс», 2012. -208 с.
3. Деревицкий А. Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? 455 приемов борьбы с возражениями. [Текст] : учебник , / Альпина Бизнес / г. 2012. - 336 с.
4. Контроль и оценка результатов учебного курса Менеджер по продажам

