



Управление продажами

Курс рассматривает современные методы эффективных продаж, статистику и прогнозирование плана продаж. Этапы продаж для товаров и услуг, а также основы успешных телефонных продаж. Функции и роль руководителя отдела продаж, современные способы развития отдела и внедрение изменений без ущерба для сотрудников.

Курс предназначен для практикующих специалистов – сотрудников отделов продаж, специалистам отдела маркетинга, руководителей компаний и владельцев бизнеса.

24
часов видео

49
блоков обучения

189
страниц УММ

ПРОГРАММА

Руководитель отдела продаж.

Эффективная команда продаж.

Управление продажами.

Продажи.

Мотивация отдела продаж.

Развитие отдела продаж.

Основы успешных продаж.

Первый звонок.

Диалог с ЛПР.

Повторный звонок и продажа.

Постпродажное обслуживание.

ЗОТИКОВА НИНА НИКОЛАЕВНА



Бизнес-тренер, коуч,
сооснователь Центра
развития личности
“Точка роста”.

Профессиональный опыт:

- Опыт в продажах – с 1999 г.
- Опыт руководителя – с 2003 г.
- 2000–2012 гг. – ГК АртБизнесЛайн, Новосибирск (с 2003 г. – руководитель отдела продаж, с 2007 г. – руководитель коммерческой службы, с 2009 г. – коммерческий директор).
- 2012–2018 гг. – Дизайнмастер (главной офис в Новосибирске, 13 филиалов в городах России) – директор по продажам/заместитель коммерческого директора по развитию персонала КС.
- 2020 г. – сооснователь Центра развития личности «Точка роста».

Повышение квалификации:

- 2018–2019 гг. – Академия стратегического коучинга (SCAI), Санкт-Петербург, Школа тренеров XXI, International Trainers Academy Of NLP/New Code NLP Canada (Practitioner/Coach);
- 2017 г. – Институт непрерывного развития (Новосибирск), Визуальные коды человека;
- 2009–2010 гг. – Бизнес-школа «Самолов и Самолова» (Новосибирск), Эффективное управление персоналом;
- 2008 г. – Учебный центр «Прагматик» (Москва), Управление коммерческой службой;
- 2000–2018 гг. – Серия семинаров, мастер-классов и тренингов по продажам и управлению (Ново-сибирск, Москва, Санкт-Петербург);
- 1998 г. – Центр обучения «Сфера» (Новосибирск), специалист службы маркетинга.

Реализованные проекты:

- Разработка, организация и проведение комплексных мероприятий для коммерческой службы в компании – аттестационные и мотивационные программы, геймификация процессов (Дизайнмастер, 2015–2018 гг.);
- Разработка и внедрение системы клиентского сервиса в продажи и системы внутреннего обучения в компании (АртБизнесЛайн, 2007–2012 гг., Дизайнмастер 2013–2018 гг.).

Образование:

- 1995 г. – Московская государственная академия лёгкой промышленности, Проектирование пред-приятия (диплом с отличием).

МОИСЕЕВ ПАВЕЛ СЕРГЕЕВИЧ



Бизнес-тренер практик.

Образование:

- Сибирская государственная геодезическая академия, Новосибирск.
- Менеджмент в машино- и приборостроении.

Практический опыт:

- Работа бизнес-тренером в компаниях «Асмкона», «Шатура», 2ГИС;
- Работал РОПом в сфере обучения для руководителей, в оптовой компании, во франчайзинговых компаниях.
- Руководитель отдела продаж в оптовой компании;
- Тренер по продажам и руководитель отдела продаж «Дом печей и каминов».
- Бизнес-тренер «Альтернатива-дом».
- Разработка и внедрение антикризисных способов продаж.
- Разработка успешных скриптов для различных сфер деятельности.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

МОДУЛЬ 1. РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА ПРОДАЖ.

Блок 1 Роль и основные функции РОП.

- 1.1.1. Значение руководителя в команде;
- 1.1.2. Зависимость результатов от фактического присутствия;

Блок 2. Управленческий цикл.

- 1.2.1. Стратегическое и тактическое планирование;
- 1.2.2. Составление прогнозов, источники информации;
- 1.2.3. Организация процесса в отделе продаж;
- 1.2.4. Дисциплина в подразделении, контроль и самоконтроль; 1.2.5. Корректировки по ходу процесса;
- 1.2.6. Извлекаем опыт – анализируем значимые показатели;

Блок 3. Лидерство и мотивация на результат.

- 1.3.1. Оценка результатов команды;
- 1.3.2. Основные принципы эффективной мотивации.
- 1.3.3. Влияние личности руководителя на результат команды. 1.3.4. Способность привести команду к цели – стили управления;
- 1.3.5. Soft skills современного руководителя.

Блок 4. Ответственность лидера.

- 1.4.1. Персонализация ответственности.
- 1.4.2. Принятие решений и их исполнение.

Блок 5. Личная эффективность руководителя.

- 1.5.1. Тайм-менеджмент лидера.
- 1.5.2. Организация рабочего времени сотрудников.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

МОДУЛЬ 2. ЭФФЕКТИВНАЯ КОМАНДА ПРОДАЖ.

Блок 1. Команда «с нуля» или действующий отдел продаж.

- 1.1.1. Планирование отдела продаж;
- 1.1.2. Составление офферов;
- 1.1.3. Функционал.
- 1.1.4. Основные задачи сотрудников в действующем отделе;
- 1.1.5. Что значит эффективная команда и как помочь ей быть таковой;
- 1.1.6. Особенности процесса продаж;
- 1.1.7. Программное обеспечение, бизнес-процессы, грамотная организация рабочего времени.
- 1.1.8. Технологическая карта процессов и результатов.

Блок 2. Критерии подбора сотрудников.

- 2.2.1 Обязательные и желаемые качества для специалиста продаж;
- 2.2.2. Способы определения наличия нужных качеств.

Блок 3. Привлечение и этапы подбора.

- 2.3.1. Нестандартные способы организации притока кандидатов с рынка.
- 2.3.2. Взаимодействие со службой персонала.

Блок 4. Определение потенциала сотрудников и распределение функций в отделе.

- 2.4.1. Категорийность и специализация в отделе продаж – различные подходы в применении.
- 2.4.2. Поэтапное прохождение стажировки - принцип «не навреди».
- 2.4.3. Этапы внедрения в рабочий процесс.

Блок 5. Обучение новичков – ставим «на поток».

- 2.5.1. Система наставничества.
- 2.5.2. Система обучения и развития персонала.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Блок 6. Личный и командный результат.

2.6.1. Личный и командный интерес в продажах – как совместить.

2.6.2. «Один за всех, все за одного» вместо «Каждый сам за себя» -реальные меры по сплочению команды.

МОДУЛЬ 3. УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ.

Блок 1. Функционал ОП.

3.1.1. Продажи – как один из этапов процесса.

3.1.2. Работа с базами клиентов; верхняя часть воронки продаж.

3.1.3. Мероприятия по повышению конверсии.

Блок 2. Организация бизнес-процесса.

3.2.1. Эффективное распределение задач в отделе.

3.2.2. Переключение, как способ снизить нагрузку.

3.2.3. Что снижает эффективность процесса в отделе.

Блок 3. Делегирование в продажах.

3.3.1. Не СМАРТом единым... Как ставить задачи, чтобы они выполнялись? 3.3.2. Проверяем, как понята задача.

3.3.3. Согласование процедуры контроля.

3.3.4. Ближайшие шаги.

3.3.5. Контроль и обратная связь.

Блок 4. Ответственность и самостоятельность сотрудников.

3.4.1. Взятие ответственности сотрудником.

3.4.2. Передача полномочий.

Блок 5. Развивающая поддержка руководителя.

3.5.1. Исполнитель, или коллега?

3.5.2. Как развивать самостоятельность сотрудников.

3.5.3. Критика и похвала от руководителя.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Блок 6. Коучинговый подход в управлении.

3.6.1. Суть и область применения.

3.6.2. Плюсы и минусы метода.

Блок 7. Работа с ограничивающими убеждениями сотрудников.

3.7.1. Откуда берутся, почему вредят работе.

3.7.2. Как искоренять и настраивать на успех.

Блок 8. Эффективные коммуникации в коллективе.

3.8.1. Типы коммуникаций, особенности и влияние на продажи.

3.8.2. Как привить культуру правильного общения и взаимодействия. 3.8.3. Корпоративная культура в компании и в отделе.

Блок 9. Управление конфликтами.

3.9.1. Причины возникновения

3.9.2. Выгорание и стрессы сотрудников.

3.9.3. Методы снятия напряженности в коллективе.

МОДУЛЬ 4. ПРОДАЖИ.

Блок 1. Постановка целей. Горизонты планирования.

4.1.1. Основные принципы постановки целей перед отделом.

4.1.2. Долгосрочное и среднесрочное планирование в новой реальности. 4.1.3. Привязка задач к цели.

Блок 2. Статистика и прогнозы при планировании.

4.2.1. На чем основан план продаж?

4.2.2. Верно ли опираться на прошлые результаты?

4.2.3. Как прогнозировать реалистично?

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Блок 3. План продаж «сверху» и «снизу».

- 4.3.1. Преимущества и недостатки каждого из подходов.
- 4.3.2. Компромиссный план
- 4.3.3. «Вилка» планирования

Блок 4. Воронка продаж.

- 4.4.1. Наполнение воронки и конверсия.
- 4.4.2. Клиентские базы.
- 4.4.3. АКБ и средний чек.

Блок 5. Продуктовая линейка.

- 4.5.1. Для чего нужен ассортимент товаров/услуг.
- 4.5.2. Специализированные продажи.
- 4.5.3. Пакетные предложения.

Блок 6. Этапы продаж для товаров и услуг.

- 4.6.1. 5 шагов продаж простым языком.
- 4.6.2. Основные сложности у продавцов на этапах продаж.
- 4.6.3. Способы преодоления «узких» моментов в продажах.

Блок 7. Скрипты – польза или вред?

- 4.7.1. Для чего нужны скрипты, как применять.
- 4.7.2. Где брать скрипты.
- 4.7.3. Основные претензии к скриптам продаж.
- 4.7.4. Извлекаем максимум пользы из скриптов.

МОДУЛЬ 5. МОТИВАЦИЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ.

Блок 1. Стимулирование и мотивирование на результат.

- 5.1.1. Виды мотиваций.
- 5.1.2. Чем мотивация отличается от стимулирования.
- 5.1.3. Признаки неудовлетворительной мотивации в отделе.
- 5.1.4. Факторы повышения мотивации.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Блок 2. Материальная мотивация (ММ).

- 5.2.1. Сколько платить за продажи?
- 5.2.2. Ситуация на рынке труда.
- 5.2.3. Нужна ли конфиденциальность з/п сотрудников.
- 5.2.4. Система поощрений и наказаний в ММ.

Блок 3. Нематериальная мотивация (НММ) – «где у них кнопка»?

- 5.3.1. Базовые мотивирующие потребности человека.
- 5.3.2. Способы определения мотивации у различных сотрудников.
- 5.3.3. Когда и как эффективно применять НММ.

Блок 4. Геймификация процессов в ОП.

- 5.4.1. Для чего и где использовать.
- 5.4.2. Выгода применения и подводные камни.

Блок 5. Категорийность и аттестация сотрудников ОП.

- 5.5.1. Мотивирующий фактор.
- 5.5.2. Развивающий фактор.
- 5.5.3. Способ управления сотрудниками.
- 5.5.4. Аспект клиентского сервиса.
- 5.5.5. Применение в отделах продаж.

Блок 6. Демотивация от избытка мотивации.

- 5.6.1. Как найти баланс.

МОДУЛЬ 6. РАЗВИТИЕ ОТДЕЛА ПРОДАЖ.

Блок 1. Циклы существования подразделения.

- 6.1.1. Закономерности развития.
- 6.1.2. Как не пропустить сигналы и что делать на каждом этапе.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Блок 2. Условия поддержания и развития структуры подразделения.

- 6.2.1. При каких условиях подразделение наиболее жизнеспособно.
- 6.2.2. Как определить вектор необходимых изменений.
- 6.2.3. Подготовка и вовлечение сотрудников в процесс изменений.

Блок 3. Обновление и перезагрузка без остановки процесса продаж.

- 6.3.1. Подготовка к рестарту.
- 6.3.2. Выбор правильного момента.
- 6.3.3. Распределение нагрузки.
- 6.3.4. Дополнительная мотивация сотрудников для наилучшего эффекта.

Блок 4. Технология внедрения изменений.

- 6.4.1. Этапы процесса.
- 6.4.2. Технологическая карта процесса.
- 6.4.3. Реперные точки процесса изменений.

Блок 5. Масштабирование.

- 6.5.1. Когда требуется масштабирование.
- 6.5.2. Необходимые знания, умения, ресурсы.
- 6.5.3. От замысла до реализации.

МОДУЛЬ 7 . ОСНОВА УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ.

Блок 1. Методики продаж.

Блок 2. Подготовка к звонку.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

МОДУЛЬ 8. ПЕРВЫЙ ЗВОНОК.

Блок 1. Установление контакта.

Блок 2. Выход на ЛПР.

МОДУЛЬ 9. ДИАЛОГ С ЛПР.

Блок 1. Выяснение потребности.

Блок 2. Презентация.

Блок 3. Завершение 1-го разговора.

МОДУЛЬ 10. ПОВТОРНЫЙ ЗВОНОК И ПРОДАЖА.

Блок 1. Второй звонок.

Блок 2. Формирование потребности у клиента.

Блок 3. Заключение сделки.

МОДУЛЬ 11. ПОСТПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Блок 1. Работа с конфликтными ситуациями и клиентами, постпродажное общение с клиентом.

СТОИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ

35 000 р.

%" При оплате до 6 июня стоимость составит 32 200 рублей.

Зарегистрироваться или
получить консультацию:

cabinet.one

8-800-700-86-69

mail@cabinet.one



Удостоверение о повышении квалификации

По окончании выдается удостоверение о повышении квалификации на 72 ак.ч, установленного государством образца.

О СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

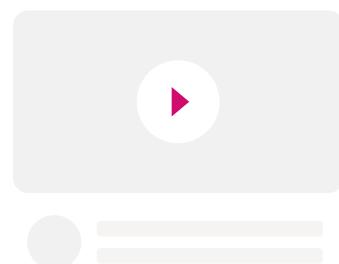
Удобство

Отличительной чертой обучающей платформы является дружественный интерфейс: визуально приятный, интуитивно понятный дизайн позволит пройти обучение с максимальным комфортом.

Обучающий материал систематизирован и классифицирован для наиболее удобного восприятия информации: слушатель самостоятельно определяет количество времени, проведенного за ежедневным обучением и быстро переходит к интересующим его разделам.



Видео



Обучающий материал представлен в системе в виде видеокурсов, которые по объему и содержанию полностью совпадают с очными занятиями по заданной теме, что позволяет сохранить преимущества очного обучения в дистанционном формате. Экспертами даны разъяснения по спорным вопросам, требующим особого внимания и практического рассмотрения, на наглядных примерах без отрыва от производства.

Видеокурсы разработаны с применением современных интерактивных инструментов передачи информации - анимированной графики, позволяющей наглядно иллюстрировать сложный и объемный материал, способствуя более легкому восприятию информации.

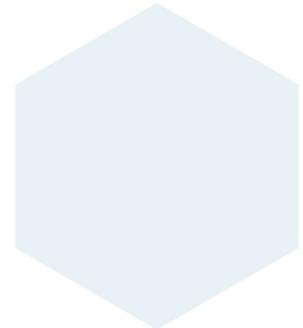


О СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Учебно-методические материалы

Помимо видеокурсов участникам обучения предложен дополнительный методический материал для самостоятельного изучения, подготовленный экспертами-практиками для опытных специалистов в соответствии с последними изменениями законодательства, актуальными методиками работы. Изучение такого материала закрепит и расширит знания, полученные в ходе курсов.

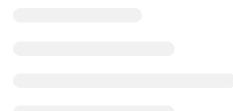
Методический материал включает в себя выдержки из нормативной документации, официальных писем, приказов с комментариями и рекомендациями экспертов, большой объем инфографики, представленной в виде схем, диаграмм, таблиц.



Тестирование для самопроверки

По результатам обучения участники получают удостоверение о повышении квалификации установленного государством образца с внесением в единый реестр рособрнадзора. Для самопроверки участникам обучения необходимо выполнить тестовые задания, в виде вопросов с выбором вариантов ответа.

При необходимости, в процессе изучения материалов, Вы можете отложить тестирование на более удобное время.



О СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ

Консультации

Принимая во внимание необходимость прямого контакта между преподавателем и слушателем, Cabinet разработал систему, позволяющую участникам в течении всего периода обучения задавать интересующие вопросы и получать консультации экспертов не только по содержанию курса, но и по спорным вопросам из личной трудовой практики, изменениями в законодательстве и нормативно-технической документации.

Вопросы направляются экспертам напрямую, в режиме реального времени в системе дистанционного обучения.

PROFPOST

- специальный раздел в профессиональной социальной сети Cabinet, в котором преподаватели размещают актуальную информацию в сфере ценообразования и сметного нормирования.

Опубликованы последние изменения в законодательстве, актуальные комментарии к нормативным документам, разъяснения по сложным и спорным вопросам, важные новости сферы, обновления в осуществлении деятельности некоторых категорий специалистов.

Техническая поддержка

При необходимости участники обучения могут направлять вопросы, касающиеся корректности работы СДО, продолжительности обучения, работы в социальной сети, запросы на проверку результатов обучения, в службу технической поддержки. Запросы обрабатываются не более 2 часов, что позволяет оперативно оказывать квалифицированную помощь пользователям по работе с системой обучения и профессиональной социальной сети.

