

СИЛАБУС

Назва дисципліни: **ТЕХНІКА ПРОДАЖІВ ТА ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ**

Метою дисципліни «Техніка продажів та залучення клієнтів» є формування у здобувачів вищої освіти системи спеціальних знань і практичних навичок щодо техніки продажів та залучення клієнтів в процесі взаємодії учасників продажів товарів або послуг.

Основні **компетентності**, що формуються:

ЗК02. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

СК02. Здатність усно і письмово презентувати та обговорювати результати наукових досліджень та/або інноваційних розробок українською та англійською мовами, опрацьовувати наукову літературу з управління та адміністрування та ефективно використовувати нову інформацію з різних джерел.

СК04. Здатність ініціювати, розробляти, реалізовувати та управляти науковими проектами у менеджменті і дотичних до нього міждисциплінарних напрямках та /або складати пропозиції щодо фінансування наукових досліджень, реєстрації прав інтелектуальної власності.

СК07. Здатність моделювати, здійснювати й оцінювати ефективність систем менеджменту організацій та проєктувати заходи щодо їх вдосконалення відповідно до потреб роботодавця.

Програмні результати навчання:

РН02 Вільно презентувати та обговорювати з фахівцями і нефахівцями результати досліджень, наукові та прикладні проблеми менеджменту державною та англійською мовами, кваліфіковано відображати результати досліджень у наукових публікаціях у провідних міжнародних наукових виданнях.

РН10 Обирати технології управління залежно від цілей і завдань, що вирішуються в процесі діяльності підприємства, рівня розвитку його організаційної структури.

РН11 Володіти методами та методиками проєктування та організації спільної діяльності управлінців та їх підлеглих, впроваджувати інноваційні прийоми в процес управління організацією, у тому числі у підприємницькому міжнародному середовищі.

Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
Укр.	III	3 / вибіркова	Орлова В.М., к.т.н., доцент	90 год. (15 год. лекцій, 15 год. практичних занять, 60 год. самостійної роботи)
Результати навчання По закінченню вивчення дисципліни студенти будуть здатні:		Методи викладання, навчання		Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль)
Демонструвати базові знання з основи купівлі-продажу, а також методи і техніки продажів.		Проблемне викладання: чітке формулювання основних понять, практична спрямованість, приклади проблемних ситуації і залучення аудиторії до їхнього вирішення, самостійна робота.		Усні відповіді на запитання, пояснення зв'язків, залежностей.
Організовувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банку даних клієнтів та організації процесу продажів.		Інформаційна лекція за діалоговим типом, дискусія з актуальних проблемних питань, самостійна робота. Пошук інтернет-інформації.		Усні відповіді на запитання, пояснення зв'язків, залежностей, участь у дискусії
Визначати фактори, що впливають на купівельну поведінку споживачів. Виявляти потреби покупців і		Лекція, проблемна лекція за діалоговим типом, дискусія з актуальних проблемних питань, ігрові технології, робота в мікрогрупах, метод інтерв'ю,		Усні відповіді на запитання, пояснення зв'язків, залежностей, участь у дискусії, участь в

здійснювати персональні продажі. Презентувати товар або послугу із застосуванням технології та інструментарію активних продажів. Вміти працювати з запереченнями клієнта.	реконструкція, «Займи позицію», вирішення ситуаційних задач, тести, самостійна робота.	рольовій грі, розв'язання ситуаційних завдань, тести.
Обирати і застосовувати інноваційні підходи та сучасні ефективні техніки продажів.	Проблемна лекція, імітаційні методи, вирішення ситуаційних задач, самостійна робота.	Усні відповіді на запитання, пояснення зв'язків, залежностей, участь в рольовій грі, розв'язання ситуаційних завдань.
Використовувати знання форм взаємодії учасників процесу продажів для передачі професійно спрямованої інформації та спілкуванні. Вміти працювати в команді, підтримувати врівноважені стосунки з членами колективу, споживачами та партнерами по бізнесу.	Проблемна лекція за діалоговим типом, розвернута бесіда, вирішення ситуаційних задач, самостійна робота.	Усні відповіді на запитання, пояснення зв'язків, залежностей, розв'язання ситуаційних завдань.

Оцінка

Підсумкова оцінка в результаті 100% постійного оцінювання:

Поточний контроль – 60 балів:

30% Вирішення ситуаційних задач – кожне по 10 балів.

10 балів зараховується, якщо здобувач здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з питання. Відповідь відображає власну точку зору здобувача, є елемент новизни. Містить послідовний та аргументований розв'язок завдання.

8-9 балів нараховується, якщо: здобувач демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує методи.

6-7 балів нараховується, якщо здобувач наводить обмежені аргументи у відповіді; не використовує достатньо даних, а основні поняття носять тезисний характер. Здобувач демонструє не повну послідовність дій.

4-5 бали нараховується, якщо здобувач не розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена, здобувач не демонструє послідовність дій, наводить інформацію, що не стосується питання. Відповідь до ситуаційного завдання є слабо аргументованою.

0-3 бали нараховується, якщо деякі матеріали не стосуються питання, містить грубі змістовні помилки. Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною.

20% Виконання індивідуального завдання: презентація – 20 балів.

10 балів – завдання виконане повністю, презентація оформлена належним чином.

8-9 балів – завдання виконане повністю, але припущені незначні неточності у в обґрунтуванні проекту й оформленні презентації, або за умови належного оформлення завдання виконане не менш як на 80%.

6-7 балів завдання виконане не менш як на 70% за умови належного оформлення, або не менш як на 80% за умови припущення незначних помилок оформленні презентації.

4-5 балів виставляється у випадках, коли здобувач виконав завдання приблизно на 50%; в процесі виконання не було вивчено матеріал, що сприяло невірному представленню завдання;

0-3 балів виставляється, коли завдання не виконано.

40% Виконання двох модульних контрольних робіт – 40 балів (20 балів кожна).

Модульна контрольна робота оцінюються в діапазоні від 0 до 20 балів (включно), включає тестові завдання, практичну ситуацію та теоретичне питання з розгорнутою на нього відповіддю.

Оцінювання проводиться наступним чином:

Відповідь на тестові завдання – 10 балів. 2 бала зараховується за кожну правильно вказану відповідь (букву) з чотирьох можливих. 10 балів зараховується, якщо здобувач правильно відповів на всі тестові питання та 0 балів нараховується, якщо здобувач неправильно відповів на всі тестові питання.

Розв'язання практичної ситуації оцінюється в 5 балів.

5 балів – завдання виконане повністю, відповідь обґрунтована, висновки аргументовані, задача оформлена належним чином.

4 бала – завдання виконане повністю, але припущені незначні неточності у розрахунках або оформленні; або за умови належного оформлення завдання виконане не менш як на 80%.

3 бала завдання виконане не менш як на 70% за умови належного оформлення, або не менш як на 80% за умови припущення незначних помилок у розрахунках або оформленні.

1 -2 бала виставляється у випадках, коли здобувач виконав завдання приблизно на 50%; в процесі рішення були допущені значні помилки, які не дозволили отримати вірну відповідь.

0 балів виставляється, коли ситуація розв'язувалася абсолютно невірно або не вирішувалася взагалі.

Розгорнута відповідь на теоретичне завдання – 5 балів.

5 балів нараховується, якщо здобувач здатний сформулювати добре обґрунтовану думку з питання. Робота відображає власну точку зору здобувача, є елемент новизни. Здобувач здатен зробити розрахунки вірно; демонструє послідовність дій; детально пояснює, усвідомлено використовує методи.

4 бали нараховується, якщо здобувач демонструє добрі знання з обговорюваного питання, добре аргументує свою відповідь, демонструє послідовність дій, детально пояснює, в більшості випадків усвідомлено використовує методи.

3 бали нараховується, якщо здобувач наводить обмежені аргументи у відповіді; не використовує достатньо даних в роботі, демонструє не повну послідовність дій.

1-2 балів нараховується, якщо здобувач не розуміє проблему і питання. Важлива інформація була упущена. Наводить інформацію, що не стосується питання, демонструє здатність правильно зробити розрахунки в певній частині, але не демонструє послідовність дій.

0 балів нараховується, якщо деякі матеріали не стосуються питання, містить грубі змістовні помилки.

Зміст

Змістовий модуль 1. Основи процесу продажу

Тема 1. Сутність продажів і сучасний ринок

Тема 2. Етапи процесу продажу

Тема 3. Встановлення контакту з покупцем

Тема 4. Типи покупців

Тема 5. Прояснення потреби покупця

Тема 6. Характеристики, потреби, цінності, вигоди

Тема 7. Комерційна презентація

Змістовий модуль 2. Основні характеристики процесу продажу

Тема 8. Техніки збору інформації

Тема 9. Аргументація. Робота з запереченнями клієнта

Тема 10. Укладення угоди. Вихід з контакту

Тема 11. Інструменти стимулювання продажів товарів та послуг

Тема 12. Імідж і його роль в продажах

Тема 13. Воронка продажів

Тема 14. Сервісна концепція в професійних продажах

Література

Основна

1. Кондратюк І.В., Малініна М.Я. Професійні продажі: Навчальний посібник. Івано-Франківськ: «Лілея-НВ», 2019. 192 с.
2. Рекхем Ніл. Техніка продажу SPIN. Як не прогавити великого клієнта. К.: Наш формат, 2019. 248 с.
3. Яннаріно Ентоні. Інструкція ефективного продавця. Мистецтво завершення угод. К.: Наш формат, 2020. 192 с.
4. Кавун-Мошковська О.О. Торговельні мережі: підручник. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т,

2021. 488 с.

5. Піщак О., Даниленко І., Бекіров А., Горлін Д. Аудит продажу. Дистрибуція. К.: Наш формат, 2020. 165 с.

Додаткова

1. Бергер Йона. Невидимий вплив. Приховані сили, які формують поведінку. К.: Наш формат, 2018. 240 с.
2. Стоун Бред. Продається все. Джефф Безос та ера Amazon. К.: Наш формат, 2017. 400 с.
3. Апопій В.В., Мищук І.П., Рудницький С.І., Хомяк Ю.М. Теорія та практика торговельного обслуговування. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 496 с.
4. Каплунов Д. Нейрокопірайтинг. К.: Видавництво «Фабула», 2018. 352 с.
5. Меттью Діксон, Брент Адамсон. Суперпродавці. Як навчитися продавати, а не «впарювати». К.: Наш формат, 2018. 240 с.
6. Паундстоун В. 9,99. Міф про чесну ціну. К.: Наш формат, 2018. 344 с.
7. Едді Йон. Суперспоживачі. Швидкий шлях до зростання бренду. К.: Наш формат, 2019. 160 с.
8. Serhant Ryan. Sell It Like Serhant. How to Sell More, Earn More, and Become the Ultimate Sales Machine. Hodder, 2020. 241 p.
9. Caldwell Leigh. The Psychology of Price. How to Use Price to Increase Demand, Profit and Customer Satisfaction. Hodder, 2022. 248 p.

Політика курсу

У разі порушення дедлайнів щодо виконання завдань – оцінка за них зменшується на 5 балів.

У разі пропусків занять за поважної причини надається довідка; без поважної – оцінка за виконання завдань зменшується на 5 балів.

Здобувачі з обмеженими можливостями: якщо здобувач має інвалідність, він повинен обов'язково повідомити про це викладача і домовитись про відповідні заходи.

Академічна доброчесність: здобувач має усвідомити, що академічна недоброчесність є неприпустимою. Обман під час виконання будь-якого завдання призведе до нульової оцінки цього завдання. Обман на екзамені призведе до негайної негативної оцінки за весь курс та можливого виключення з програми. Під час екзамену здобувачам забороняється користуватися жодним електронним пристроєм, навчальними й додатковими матеріалами.

Політика щодо використання телефонів та інших електронних пристроїв: Під час проведення навчальних занять електронні пристрої та телефони мають перебувати в безшумному режимі роботи. У разі невиконання даної вимоги, викладач може запропонувати здобувачу покинути аудиторію.

Поведінка в аудиторії визначається відповідно до Кодекса корпоративної поведінки в Університеті імені Альфреда Нобеля (розділ 3. 3. Права та обов'язки здобувачів, слухачів, аспірантів, докторантів Університету, всіх, хто навчається в Університеті імені Альфреда Нобеля).

Пропозиції від здобувачів вищої освіти: протягом вивчення курсу здобувачі можуть звернутися до викладача з пропозиціями щодо вдосконалення (доповнення, зміни та ін.). Дані пропозиції можуть бути висловлені усно або письмово (електронною поштою). Для вирішення будь-якого питання, яке пов'язане із вивченням даної дисципліни, здобувач може надіслати повідомлення на адресу: orlova@duan.edu.ua

Навчально-методичний матеріал можна взяти на платформі GOOGLE CLASSROOM.