

МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА

*Лучшее, что могут сделать компании, - это растить собственных звезд,
каким бы долгим, рискованным и дорогим ни был этот процесс*
Г. Форд

Программа Pre-MBA: Мастер Продаж: Эффективные Техники Продвижения Товаров и услуг



15 апреля —30 мая 2013г.

Данный курс Pre-MBA является частью классической программы MBA (Master of Business Administration), что дает право участникам продолжить обучение на программе MBA МАБ с зачетом пройденных дисциплин.

Цели программы: Формирование и развитие навыков по управлению продажами и возможностей применения этих навыков на практике для увеличения продаж компании. Основные задачи управления продажами: планирование объема продаж и разработка стратегии работы с клиентами, организация выполнения плана продаж, оценка, мотивация и контроль деятельности торговых представителей. Разработка системы сервисного обслуживания клиентов. Развитие нового тренда электронной коммерции (e-commerce), модели электронной торговли, а также специфика представления и продвижения продукции через Интернет.

Продолжительность программы: 75 академических часов.

Регламент проведения занятий: Вторник, четверг с 18:30 до 22:00, суббота с 10:00 до 17:20

Стоимость программы 184 000 тенге.

**Центр Развития Менеджмента
Международной Академии Бизнеса**
050060, г. Алматы, ул. Розыбакиева 227
(727) 3022220, 3022158/ training@iab.kz/
www.training.iab.kz

Мастер Продаж: Эффективные Техники Продвижения Товаров и услуг

Содержание программы

Весна 2013г.

Pre-MBA

15, 16, 17, 18 апреля 2013г.

Блок 1. Техники продаж и работа с клиентами

**Преподаватель—Алексей Ончуков
15 академических часов**

Цели тренинга:

1. Сформировать внутреннюю психологическую установку на активную деятельность в области продажи товаров (услуг).
2. Познакомиться с основными этапами успешной продажи: этапом контакта, этапом непосредственного взаимодействия с клиентом, этапом завершения продажи. Сформировать навыки эффективных продаж;
3. Формировать и развивать навыки эффективной презентации товаров (услуг):
 - подготовки презентации;
 - установления контакта с аудиторией и контроля аудитории;
 - ответов на вопросы и работы с возражением клиента.

Содержание тренинга:

Знакомство с тренером, установление доверия, снятия психологического напряжения

Выявление личностных ожиданий, определение общей логики движения, направление личностных и групповых изменений:

- Групповая работа над проблемами ожиданий от тренинга и их представление.
- Демонстрация презентаций «Индивидуальное психологическое сопротивление, как барьер профессионально развития мастера продаж»

Формирование базовых навыков продажи товаров:

- Контакта с клиентом и её особенности (поза, жесты, мимика, внешний вид, слова и интонации, правила и нормы поведения специалиста по продажам товаров (услуг)

- Взаимодействия с клиентом (потребности клиента и способы их выявления, открытые, закрытые и альтернативные вопросы, техники активного слушания);
- Завершение продажи (альтернативный выбор, «за и против», «позвольте, я это запишу»);
- Особенности деятельности мастера продаж в конфликтных ситуациях и с трудными клиентами;
- Выполнение специальных игр и упражнений

Формирование успешной презентации товаров (услуг):

- Презентация товара, как особый вид коммуникативной деятельности мастера продаж;
- Выбор стратегии презентации товара;
- Планирование подготовка к презентации;
- Особенности установления контакта с аудиторией, способы управления аудиторией и контроля над ней;
- Имидж профессионального продавца и его влияние на успех презентации;
- Аргументация и контраргументация, как методы работы с возражением клиентов;
- Выполнение специальных игр и упражнений

Формирование внутренней психологической установки на активную деятельность в области продажи товаров (услуг):

- Продажа, как деятельность, удовлетворяющая потребности клиента;
- Особенности взаимодействия с подготовленными и неподготовленными клиентами;
- Профессиональное отношение к отказу;
- Менеджер по продажам, как лицо, представляющее компанию;
- Расширенные продажи, или особенности удовлетворения потребностей клиентов;
- Выполнение специальных игр и упражнений

Подведение итогов тренинга, формулирование выводов, получение обратной

**23, 25, 30 апреля, 2, 4, 6, 8
мая 2013г.**

**Блок 2. Управление продажами и
продвижение товаров**
Преподаватель—Руслан Калимуллин
30 академических часов

- Стратегическое планирование.
- Оперативное планирование.
- Сегментирование потребителей.
- Построение операционной цепочки и организационной структуры комплекса продаж.
- Понятие бренда и торговой марки, общие понятия продаж.
- Тактическое планирование комплекса продаж (маркетинг, снабжение, логистика, производство, продажи).
- Разработка механизма планирования, учета и отчетности, контроля качества (система метрик и контрольных карт).
- Маркетинговые решения в системе продаж.
- Модели поведения потребителей на потребительском рынке.
- Модели поведения организаций.
- Типы продаж.
- Имидж продаж.
- Процесс продаж.
- Участники процесса продаж.
- Практика покупок на потребительском рынке и рынке организаций.
- Планирование продаж.
- Планирование переговоров и заключение сделки.
- Работа с возражениями.
- Эффективность продаж.
- Продажи ключевым клиентам.
- Продажи на основе взаимоотношений. Прямой маркетинг.
- Окружающая среда продаж.
- Особенности международных продаж.
- Организационные структуры продаж.
- Бюджетирование.
- Контроль за продажами.
- Разработка стандартов продаж.

**11, 14, 16, 18, 21, 23
мая 2013г.**

**Блок 3. Управление клиентской
лояльностью. Система сервис
менеджмента**
Преподаватель—Лейла Кукузова
30 академических часов

- **Система сервис – менеджмента.** Что такое качественный сервис и как его измерить?
 - **Сервис ориентированный на бренд.** Сервис + бренд = лояльность клиентов ($2+2=5$). Модели клиентской лояльности. Инструменты изучения лояльности (RFM-техника).
 - **Разработка и внедрение стандартов обслуживания.** Что такое стандарты обслуживания. Зачем нужны стандарты обслуживания. Что необходимо стандартизировать. Принципы и правила описания стандартов обслуживания. Этапы разработки и внедрения стандартов.
 - **Контроль качества обслуживания.** Принципы эффективного контроля. Методы внутренней и внешней оценки персонала. Система наставничества и контрольные листы наблюдения. Правила предоставления обратной связи сотрудникам.
 - **Методы стимулирования обслуживающего персонала.** Основные причины, почему персонал не выполняет стандарты обслуживания покупателей. Методы стимулирования персонала.
- Работа с обращениями потребителей.**



Преподаватели программы Pre-MBA
«Мастер продаж: эффективные техники продвижения
товаров и услуг»

Алексей Ончуков

Блок 1. Техники продаж и работа
с клиентами



Бизнес-тренер, консультант по менеджменту Центра индивидуальной и бизнес-психологии, директор службы тренерской и консультационной деятельности.

Организация и проведение коучинга, тренингов, практических занятий и семинаров.

Всего более 4000 часов тренинговых занятий . 5 научных публикаций по проблемам педагогики, 2 интернет-статьи по вопросам организации и проведения тренингов различной тематики.

Награжден специальными знаками и медалями Республики Казахстан.

Руслан Калимуллин

Блок 2. Управление продажами и
продвижение товаров.

Бизнес-тренер, коуч, независимый Директор, Член Совета Директоров крупной национальной компании в Республике Казахстан - назначен постановлением Правительства Республики Казахстан.

Преподаватель различных аспектов менеджмента, предпринимательского лидерства и управления каналами сбыта, соавтор 3-х монографий, автор 9 курсов программ MBA и 13 тренингов в области человеческого капитала, управления талантами и развития лидерских навыков, , продаж и торгового маркетинга.



Автор и герой многочисленных публикаций (около 100). Соавтор-разработчик не имеющей аналогов в СНГ программы курса «Основы планирования и развития карьеры» (2003). Один из авторов концепции «3С в бизнесе рекрутмента» (2004). Член-корреспондент Международной Академии Авторов Научных Открытий и Изобретений (МААНОИ) с 2006 г. Занимается изучением теории и практики управления, феномена предпринимательского лидерства и успешного управления талантами, планирования и развития карьеры, созданием концептуальных моделей и разработкой на их основе консультационных услуг. Обладатель грантов и победитель различных конкурсов мониторинговых исследований в рамках международных сетевых программ в области занятости, развития карьеры.

Преподаватели программы Pre-MBA
«Мастер продаж: эффективные техники продвижения
товаров и услуг»

Лейла Кукузова

Блок 3. Управление клиентской лояльностью.
Система сервис менеджмента



Бизнес-тренер \ консультант по маркетингу и менеджменту Обладатель Международной степени Магистра Делового Администрирования «International Executive MBA» совместной программы Международной Академии Бизнеса и HEC School of Management, France, Paris.

Прошла более 20 семинаров и тренингов в области Маркетинга, Менеджмента, Финансов и Психологии у Казах-станских, Украинских, Российских, Шведских, Швейцарских лекторов.

Более 10 лет опыта работы на управленческих позици-ях с 2001г., в том числе в области управления персоналом – 5 лет, в области маркетинга и продаж с 2002г.



Регламент проведения занятий:

Вторник, четверг с 18:30 до 22:00, суббота с 10:00 до 17:20



Стоимость:

184 000 тенге за одного участника,
НДС данная программа не облагается



Сертификат:

По окончании программы участники, успешно прошедшие аттеста-цию, получают сертификат Международной Академии Бизнеса о прохождении программы Pre-MBA. Данный курс Pre-MBA является частью классической программы MBA (Master of Business Admin-istration), что дает право участникам продолжить обучение на про-грамме MBA МАБ с зачетом пройденных дисциплин.