

**Образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр компьютерного обучения «Специалист.Ру»
Учебно-научного центра при МГТУ им. Н.Э. Баумана»
(ОЧУ «Специалист.Ру»)**

123317, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, этаж 2, комната 14
ИНН 7701345493, ОГРН 1037701927031

Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист.Ру»



/О.В.Пичугина/
«10» 12 2018__ года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

**«Управление продажами с использованием CRM
Бикрикс24. Уровень 2»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Аннотация.

На нашем курсе **«Управление продажами с использованием CRM Битрикс24. Уровень 2»**, Вы научитесь уникальной возможности контроля бизнеса в целом. Вы сможете контролировать все источники прихода лидов и клиентов, увеличить и анализировать продажи, а также, что немаловажно, Вы сможете увеличить повторные продажи. Наш курс основан на реальном внедрении процесса управления продажами в системе **CRM Битрикс 24**. Вы научитесь контролировать работу менеджеров с клиентами или над проектами не запрашивая отчетность у подчиненных, а просто использовать инструменты **“Битрикс24”**. В несколько кликов провести различную аналитику. Узнать, на каких этапах вы теряете клиентов или наладить работу отдела продаж убрав **“слабое звено”**. Главная функция – упростить взаимосвязь между руководителем, менеджером и клиентом, дать возможность проанализировать ситуацию быстрее, качественней и достигнуть в результате большего профита (прибыли).

1. Цель программы:

В результате прохождения обучения слушатель познакомится с современными методами прогнозирования и планирования продаж, получит практические навыки создания регламентов работы и автоматизации отдела продаж, управления продажами с помощью CRM Битрикс 24.

1.1. Планируемый результат обучения:

Лица, успешно освоившие программу, должны овладеть следующими компетенциями: осуществление продаж и работы с клиентом, послепродажное обслуживание.

1.2. Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ СТАНДАРТ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (уровень бакалавриата)
		Код компетенции
1	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	ПК-2
2	Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	ПК-9
2	Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	ПК-17

1.3. Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по продажам в автомобилестроении»

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Специалист по продажам в автомобилестроении». Утвержден приказом Минтруда России от 09.10.2014 N 678н (N 34689)
		Трудовые функции (код)
1	Обеспечение выполнения плана продаж и их стимулирования	В/01.4 Выполнение запланированных показателей по объему продаж
		В/02.4 Организация работы с клиентами и смежными структурами
		В/03.4 Разработка и внедрение программ стимулирования продаж

1.4. Планируемые результаты обучения

После окончания обучения слушатель будет знать:

- Методику и алгоритм создания плана продаж;
- Методику и алгоритм разработки эффективного документооборота отдела продаж;
- Фирменные стандарты отдела продаж;
- Методы увеличения объёмов продаж с использованием адекватных целям маркетинговых инструментов;
- Способы и подходы создания эффективной партнерской сети.

После окончания обучения слушатель будет уметь:

- Составлять корректные планы продаж, прогнозировать прибыль и контролировать весь цикл продаж;
- Разрабатывать эффективный документооборот отдела продаж;
- Создавать работающие регламенты и фирменные стандарты отдела продаж;
- Оптимизировать процесс продаж в компании и наладить взаимодействие отдела продаж с отделом маркетинга и другими подразделениями компании;
- Эффективно планировать и контролировать работу сотрудников отдела продаж, грамотно делегировать полномочия и создавать рабочую атмосферу в коллективе;
- Увеличивать объёмы продаж, используя адекватные целям маркетинговые инструменты;
- Создавать эффективную партнерскую сеть.

1.5. Категория слушателей

Курс предназначен для владельцев бизнеса, руководителей отделов продаж, коммерческих директоров.

1.6. Требования к предварительной подготовке:

Управление продажами уровень 1

1.7. Срок обучения: 16 академических часа.

1.8. Форма обучения: очная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

1.9. Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

1.19. Учебный план курса

№ п/п	Наименование модулей по программе	Академические часы					ПА*
		Общ ая труд оемк ость	В том числе, аудиторных час.			СРС	
			Всего	Лекци й	Практи ческих занятий		
1	Модуль 1. Прогнозирование, планирование и контроль продаж	6	4	2	2	2	Уст. пров
2	Модуль 2. Построение системы документооборота сбытового подразделения	6	4	2	2	2	Уст. пров
3	Модуль 3. Инструменты управления торговым персоналом	6	4	2	2	2	Уст. пров
4	Модуль 4. Продажи через партнеров или как построить эффективную сбытовую сеть	6	4	2	2	2	Уст. пров
	ИТОГО:	24	16	8	8	8	
6	Итоговая аттестация	Тест					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов. Практические занятия включают в себя, в частности, анализ ситуаций, выполнение практических заданий. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3

2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	8	8ИА			-	-	-	16
СРС	4	4			-	-	-	8
Итого:	12	12			-	-	-	24
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тест)								

3. Рабочая программа

Модуль 1. Прогнозирование, планирование и контроль продаж

- Прогноз продаж и его отличия от плана
- Составляющие элементы и методы планирования продаж с использованием Битрикс24
- Маркетинг в планировании продаж, анализ лидогенерации с помощью Битрикс24
- Функции и формы контроля
- Активы отдела продаж и эффективное управление ими
- Анализ экономической эффективности деятельности отдела продаж
- Отработка навыков модуля в Битрикс 24

Модуль 2. Построение системы документооборота сбытового подразделения

- Принципы построения системы документооборота, формат «единого поля» в Битрикс 24
- Типы и классификация документов в отделе продаж
- Регламент работы отдела продаж
- Пакет стандартов отдела продаж (формирование единой базы в Битрикс 24)
- Корпоративная книга продаж
- Пакет отчетной документации
- Отработка навыков модуля в программе Битрикс 24

Модуль 3. Инструменты управления торговым персоналом

- Качества и навыки руководителя
- Технология принятия управленческих решений
- Методы управления персоналом
- Технологии контроля
- Управление конфликтом
- Делегирование полномочий
- Планирование работы персонала.
- Практикум встреча 1:1

Модуль 4. Продажи через партнеров или как построить эффективную сбытовую сеть

- Цели, задачи создания партнерской сети
- Инфраструктура работы с партнерской сетью, работа в едином поле Битрикс24
- Портрет партнера
- Программа партнерской лояльности и рекомендации по трейд- маркетингу.
- Особенности организации продаж на рынке B2B
- Практикум «Формирование бизнес-процессов в Битрикс24»

4. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации**.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования и (или) выполнения практического задания (практических заданий) в соответствии с учебным планом.

Результаты итоговой аттестации слушателей в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\не зачтено»). Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

6. Вопросы промежуточной аттестации

- Понятие - Делегирование полномочий
- Планирование работы персонала
- Понятие партнерской сети
- Инфраструктура работы с партнерской сетью
- Портрет партнера- ваше представление
- Особенности организации продаж на рынке B2B

Оценочные материалы к итоговой аттестации

Итоговая аттестация проводится в форме теста.

Результаты выполнения теста оцениваются: «зачтено» - 70 % правильных ответов и более.

Примерные вопросы теста:

1. *Создание видимости, что Вы слушаете - это ..* **Выберите один ответ:**

- Стимулирование слушания
- Уловка продавца
- Это просто наглость!

2. *Чтобы разграничить ложное и истинное возражение можно применить технику ...*

Выберите один ответ:

- "Наивное настаивание"
- "Наивная просьба"
- "Наивное кокетство"

3. *Многократное повторение одной и той же емкой фразы, содержащей в себе важное сообщение нападающему или манипулятору, всякий раз с одной и той же интонацией - это техника психологической самообороны ...*

Выберите один ответ:

- Техника испорченного телефона
- Техника испорченного слуха
- Техника испорченной пластинки

4. *Какая ступень вербализации в технике активного слушания описана ниже:*

Интерпретация: высказывание предложения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания клиента

Выберите один ответ:

- А
- Б
- В

5. *Что такое ПРОТИВОРЕЧИЕ как составная конфликта*

Выберите один ответ:

- Индивиды (группа) осознают противоположность интересов.
- Индивиды демонстрируют соответствующую мотивацию и поведение
- Индивиды осознают общность интересов, но демонстрируют негативную мотивацию

6. *Слушание используется на всем протяжении процесса продажи и создает доверие в отношениях. 80% продажи – слушание. Какого типа слушания не существует*

Выберите один ответ:

- Игнорирование
- Эмпатическое слушание
- Неизбирательное слушание

7. *Выберите: правильное определение : Совместная деятельность по созданию продукта или услуги и по обмену ими - это ...*

Выберите один ответ:

- Деловое взаимодействие
- Партнерское взаимодействие
- Коммуникативная компетентность

8. *О какой "драме общения" идет речь: Понимаю, но сделать не могу*

Выберите один ответ:

- Драма слушания
- Драма понимания
- Драма действия

9. *Какая техника регуляции эмоционального напряжения не снижает напряжение между сторонами продажи или переговоров*

Выберите один ответ:

- В случае вашей неправоты, немедленное признание ее
- Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела
- Резкое убыстрение темпа речи

10. *Как выглядит схема ответа на возражения, выберите правильное описание*

Выберите один ответ:

- Принять возражение Понять, что он хочет Условно согласиться
- Выслушать Возразить Понять
- Условно принять возражение Не соглашаться Выслушать