

*Аннотации к учебным дисциплинам программы
«Эффективное управление продажами в кредитно-финансовой сфере»*

Аннотация к дисциплине

Пять шагов сервиса

Цель дисциплины - освоение обучающимися современных подходов, приемов и методов управления продажами на различных этапах заключения торговой сделки и формирование системы знаний и умений в области общения с покупателями.

Содержание дисциплины. Виды и типы продаж. Цикл продаж продукции/услуги. Типы технологий продаж. Пять этапов техники продаж: установление контакта, выяснение потребностей, презентация выгод, работа с рекламациями, заключение сделки. Организация взаимодействия с покупателем: технологии и стратегии продаж. Особенности и правила осуществления персональных продаж.

Планируемые результаты:

Знать:

- общую схему процесса продажи, психологические особенности и
- специфику делового взаимодействия с людьми различных типов поведения;
- ключевые направления процесса взаимодействия с покупателями;
- техники и приемы продаж, используемые при работе с клиентами;
- потребности покупателя и способы влияния на принимаемые им решения.

Уметь:

- работать с индивидуальными и групповыми клиентами;
- настраиваться на клиента, его потребности и предпочтения; понять запросы покупателя;
- упреждать различные критические ситуации;
- корректировать свои действия с учетом особенностей поведения клиента.

Владеть навыками:

- эффективного общения с покупателями;
- ведения деловых переговоров с учетом осознания и применения на практике психологических особенностей потребителей, их желаний и предпочтений.

Аннотация к дисциплине

Клиентоориентированный подход в банковской сфере

Цель - формирование у обучающихся практических навыков привлечения, удержания клиента, формирование его лояльности и долгосрочной приверженности

Содержание дисциплины. Особенности современного бизнеса. Понятие клиентоориентированности. Понятие работы с клиентами. Понятие клиентской базы данных и организация работы с клиентами в коммерческих компаниях. Методы работы с клиентами. Процессы привлечения клиентов компании, формирования их лояльности и удержания/выстраивания долгосрочных отношений.

Планируемые результаты:

Знать:

- теории обслуживания, продаж, потребностно-мотивационные теории;

- типы и виды ориентаций в процессе обслуживания клиентов;
- решения конфликтных ситуаций;
- теорию организации межличностных коммуникаций;

Уметь:

- определить тип клиента и строить с ним долгосрочные отношения;
- создавать благоприятную атмосферу в области работы с клиентами,
- планировать работу в области обслуживания клиентов;

Владеть навыками:

- общения с клиентами;
- решения проблемных ситуаций во взаимоотношениях с клиентами, подготовки презентации, ведения переговоров, личных и телефонных продаж.

Аннотация к дисциплине

Особенности телефонных продаж

Цель дисциплины - формирование у обучающихся специальных знаний и практических навыков в области приемов и техник общения по всем этапам процесса телефонных продаж в кредитно-финансовой сфере.

Содержание дисциплины. Специфика и преимущества телефонных коммуникаций. Особенности делового телефонного разговора. Основные ошибки, препятствующие эффективным телефонным коммуникациям. Основные правила осуществления телефонных звонков. Способы и приемы поддержания разговора. Основные правила проведения телефонных конференций

Планируемые результаты:

Знать:

- специфику и преимущества телефонных коммуникаций;
- отличие телефонного и личного общения;
- особенности делового телефонного разговора;
- невербальные и паравербальные средства общения;
- основные правила осуществления входящих телефонных звонков;
- способы и приемы поддержания разговора;
- основные правила проведения телефонных конференций

Уметь:

- выявлять потенциальных клиентов
- использовать маркетинговые коммуникации для убеждения потенциальных покупателей
- устанавливать и поддерживать контакт по телефону с клиентом
- эффективно работать с возражениями клиентов

Владеть навыками:

- поддержания разговора с потенциальным клиентом;
- методами понимания потенциального покупателя
- преодолевать дискомфорт при общении со статусным лицом.