

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
КИВА КСЕНИЯ ОЛЕГОВНА**

УТВЕРЖДАЮ
Индивидуальный предприниматель

 / **КИВА К.О.**
«28» августа 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
«Психология продаж»**

НАПРАВЛЕННОСТЬ: СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНАЯ

Уровень: базовый
Нормативный срок обучения – 34 ч. (4 недели обучения)

г. Москва - 2024 год

Содержание программы

1	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1	Нормативно-правовая база программы	3
1.2	Актуальность образовательной программы	3
1.3	Цель образовательной программы	4
1.4	Задачи образовательной программы	4
1.5	Планируемые результаты обучения	4
1.6	Трудоемкость образовательной программы	4
1.7	Форма обучения	4
1.8	Категория обучающихся	4
1.9	Форма организации учебного процесса	4
1.10	Основные формы занятий	4
1.11	Язык обучения	4
1.12	Документ об обучении	5
2	СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	6
2.1	Учебный план	6
3	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	7
4	СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА	8
4.1	Рекомендуемая литература	10
5	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	11
5.1	Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
5.2	Кадровые условия реализации программы	12
6	ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	14
7	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	16

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа «Психология продаж» (далее - программа) предназначена для слушателей курса «Психология продаж» в рамках дополнительного образования и ориентирована на рассчитана на взрослое население от 18 лет и старше.

Программа по виду образования – дополнительное образование, подвид – дополнительное образование детей и взрослых.

Направленность (профиль) программы - социально-гуманитарная.

1.1 Нормативно-правовая база программы

Программа разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказа Министерства Просвещения РФ от 27.07.2022 № 629 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам;

- Приказа Минтруда России от 22.09.2021 №652н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

1.2. Актуальность образовательной программы базируется на том, что на сегодняшний день в условиях жесткой конкуренции бизнесменам просто необходимы специалисты, которые смогут привлечь людей к их продукции, от результативной работы которых будет зависеть эффективность работы предприятия или фирмы.

Новизна данной программы объективная, заключается в том, что по результатам изучения дополнительной общеразвивающей программы каждый обучающийся сможет на основе полученных знаний проводить переговоры с клиентами по условиям продажи товаров и оказания сопутствующих услуг, а также иметь свою точку зрения по конъюнктуре рынка.

Педагогическая целесообразность программы состоит в формировании устойчивого интереса обучающихся не только к техникам продаж, но и к личностному самосовершенствованию, художественно творческой и коммуникативной деятельности, и помогают приобрести социальный опыт, дают необходимые знания, развивают определенные навыки и умения, создают условия для творческого самовыражения личности.

1.3. Цель образовательной программы: овладение обучающимися комплексом знаний, практических умений и навыков в продажах, а также знание продвижения товаров и услуг.

1.4. Задачи образовательной программы:

- познакомить слушателей с теоретическими основами психологии продаж;
- сформировать практические навыки консультационно-информационного сопровождения клиентов, формирования стратегии развития продаж, клиентской базы, контроля бизнес-процессов.

1.5. Планируемые результаты обучения.

- практический опыт коммуникации с различными типами клиентов с целью продвижения товаров и услуг, создания и развития клиентской базы, разработки и реализации индивидуальной стратегии работы с каждым клиентом;
- умения проводить презентацию товара или услуги, «ведения» клиента до совершения сделки и построения взаимоотношений после заключения сделки, ведения переговоров и разработки бизнес-стратегии;
- знания технологии продаж, приемов эффективного взаимодействия с любыми клиентами, видов маркетинга и особенностей их применения в своей профессиональной деятельности, основ самоменеджмента.

1.6. Трудоемкость образовательной программы.

Трудоемкость образовательной программы составляет 34 часов. Трудоемкость настоящей образовательной программы включает все виды учебной работы обучающегося (лекции, самостоятельную работу, иные виды учебной работы), а также время, отводимое на итоговый контроль.

1.7. Форма обучения – заочная, с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Обучение проходит онлайн, дистанционно на обучающей платформе GetCourse.

1.8. Категория обучающихся: программа рассчитана на взрослое население, от 18 лет. Без предъявления требований к уровню образования .

1.9. Форма организации учебного процесса: групповые и индивидуальные занятия.

1.10. Основные формы занятий: лекции, самостоятельная работа.

1.11. Язык обучения. Обучение по образовательной программе ведется на русском языке.

1.12. Документ об обучении.

Лицу, освоившему образовательную программу, выдается документ об обучении по образцу, установленному образовательной организацией самостоятельно¹.

1

ч. 15 ст. 60 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование уроков учебной программы	Всего часов	В том числе:			Форма промежуточного/ итогового контроля
			Лекции	Самостоятельная работа	Итоговый и промежуточный контроль	
1	Урок 1. Психология продаж	4	0,2	2,8	1	Проверка самостоятельной работы
2	Урок 2. Теория 3 мозгов	4	0,2	2,8	1	Проверка самостоятельной работы
3	Урок 3. Этапы продаж	4	0,5	2,5	1	Проверка самостоятельной работы
4	Урок 4. Продуктовая линейка	4	0,1	2,9	1	Проверка самостоятельной работы
5	Урок 5. Энергия продаж	4	0,2	2,8	1	Проверка самостоятельной работы
6	Урок 6. Позиции бизнеса. Гремлины	4	0,4	2,6	1	Проверка самостоятельной работы
7	Урок 7. Продажа через диагностическую сессию	4	0,5	2,5	1	Проверка самостоятельной работы
8	Урок 8. Воронка продаж	4	0,3	2,7	1	Проверка самостоятельной работы
9	Итоговый контроль	2	-	-	2	Зачет
	Итого	34	2,4	21,6	10	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Начало обучения по мере комплектования учебных групп.

Набор в учебные группы - свободный.

Набор - в течение всего календарного года.

№ п/п	Наименование уроков учебной программы	Общая трудоемкость, час.	Период обучения
1	Урок 1. Психология продаж	4	1 неделя обучения
2	Урок 2. Теория 3 мозгов	4	1 неделя обучения
3	Урок 3. Этапы продаж	4	2 неделя обучения
4	Урок 4. Продуктовая линейка	4	2 неделя обучения
5	Урок 5. Энергия продаж	4	2 неделя обучения
6	Урок 6. Позиции бизнеса. Гремлины	4	3 неделя обучения
7	Урок 7. Продажа через диагностическую сессию	4	3 неделя обучения
8	Урок 8. Воронка продаж	4	4 неделя обучения
9	Итоговый контроль	2	4 неделя обучения
	Итого	34	4 недели обучения

4. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ПЛАНА

Урок 1. Психология продаж

Психология продаж – это симбиоз техник и практик коучинга, психологии, эзотерики, который помогает понять нашего клиента и на этом основании быть в него вкладом.

Самостоятельная работа. Вы согласны с утверждением «Психология продаж абсолютно и полностью связано с психологией денег и психологией богатства»? Почему?

Урок 2. Теория 3 мозгов

На основании этой теории вы поймете, как воздействовать на клиента, чтобы он купил именно ваш продукт. Используя комплексный подход, который будет влиять на каждый из мозгов – продажи возрастут.

Самостоятельная работа. Составить рубрики для каждого мозга: что будете транслировать.

Урок 3. Этапы продаж

В этом уроке мы разберем основу продажи. Если структурировано проводить каждую продажу – то успех максимально высок.

Разберем все этапы продаж. Такие как :

- Квалификация лида
- Приветствие
- Выявление потребностей
- Презентация продукта (оффер)
- Возражения
- Продажи.

Самостоятельная работа. Записать 3-5 возражений и отработку этих возражений.

Урок 4. Продуктовая линейка

Это важный элемент бизнеса, потому что благодаря продуктовой линейке вы можете возвращать вашего клиента в покупатели продукта, тем самым урегулировать ежемесячный доход.

Самостоятельная работа. Напишите вашу продуктовую линейку.

Урок 5. Энергия продаж

«Мы приятны миру в наших базовых настройках». Поэтому не надо от себя требовать невозможного. Какие бывают стили продаж? Как поддерживать свою энергию? Как возвращать энергию продаж? Учимся ставить себе цели.

Самостоятельная работа. Напишите какой у вас стиль продаж. Пропишите свои цели продаж.

Урок 6. Позиции бизнеса. Гремлины

Зачастую происходит так, что эксперт «застревает» в какой-то из позиций и его продажи либо прекращаются, либо уменьшаются. Для этого может быть множество причин, одна из них – «гремлины» в наших головах. Смотри урок, чтобы узнать – попадаешь ли ты в эти позиции.

Самостоятельная работа. Подумайте и напишите какие у вас есть страхи.

Урок 7. Продажа через диагностическую сессию

Одним из самых мощных инструментов продаж является продажа через диагностическую сессию. Именно на диагностической сессии мы можем получить продажу с вероятностью больше 80%. Как его применять? Нажимай на просмотр урока, чтобы это узнать.

Самостоятельная работа. Нужно сформировать текст о записи на диагностическую сессию. Создать скрипт для диагностических сессий.

Урок 8. Воронка продаж

Воронка продаж – это путь взаимодействия клиента с вами. Вы должны понимать, как клиент из стадии «не знаю эксперта» - приходит к стадии покупки у эксперта. Если вы понимаете, как происходит этот путь, то построение воронки будет понятным и легче реализованным.

Самостоятельная работа. Как считаете какие этапы нужно добавить, для получения максимального эффекта, и почему?

Итоговый контроль. Необходимо прописать свою воронку продаж и отработать все способы продаж.

4.1. Рекомендуемая литература

Основные источники:

1. Брайан Трейси, Франк Шелен. Полное руководство для менеджера по продажам, Издательство: Попурри Год издания:2003 Страниц: 80
2. Эл Райс, Джек Траут. Позиционирование: битва за узнаваемость Издание. Юбил. изд. Выходные данные. М.: Питер, 2003.
3. Деревицкий, А.А. Школа продаж. Что делать, если клиент не хочет покупать? / А.А. Деревицкий. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014

Дополнительные источники:

1. Гоулстон, М. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров / Гоулстон Марк ;пер. с англ. Михаила Фербера. — 5-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер,2014 — 272 с.
2. Мрочковский Николай Сергеевич, Сташков Сергей. 99 Инструментов продаж. Эффективные методы получения прибыли. Издательство Питер, 2012
3. Димитриева, З., М. Управление продажами в любых условиях. Как найти таких продавцов, которые действительно будут продавать? / З. М. Димитриева. - СПб.: Речь, 2010
4. Кузнецов, И.Н. Управление продажами: Учебно-практическое пособие
5. / И.Н. Кузнецов. - М.: Дашков и К, 2016
6. Ребрик, С.Б. Профессиональные продажи: «золотые стандарты»
7. управления и эффективных техник / С.Б. Ребрик. – М.: Эксмо, 2011
8. Самсонова, Е.В. Танец продавца, или Нестандартный учебник по системным продажам / Е.В. Самсонова. – СПб.: Питер, 2013
9. Рекхэм, Н. Управление большими продажами: Спин-продажи 3 / Н.
10. Рекхэм. - М.: Гиппо, 2012
11. Голова, А.Г. Управление продажами: Учебник / А.Г. Голова. - М.: Дашков и К, 2015

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Дополнительная программа реализуется полностью с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ), электронного обучения.

Электронный курс «Психология продаж» проводится на онлайн платформе GetCourse.

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательной программы информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

При реализации образовательной программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Для использования дистанционных образовательных технологий каждому обучающемуся и педагогическому работнику предоставляется свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий.

Рабочее место педагогического работника оборудовано персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и(или) наушниками).

В состав программно-аппаратных комплексов включено (установлено) программное обеспечение, необходимое для осуществления учебного процесса:

- общего назначения (операционная система (операционные системы), офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности);
- учебного назначения (интерактивные среды и другие).

Формирование информационной среды осуществляется с помощью программной системы дистанционного обучения.

С помощью системы дистанционного обучения (далее - СДО):

- разработчики образовательных программ: авторы, веб-дизайнер, программист, художник, методисты, совместно разрабатывают и размещают содержательный контент;

- педагогический работник планирует свою педагогическую деятельность: выбирает из имеющихся или создает нужные для обучающихся ресурсы и задания;

- администрация организации, методические службы, педагогические работники, обучающиеся обеспечиваются доступом к полной и достоверной информации о ходе учебного процесса, промежуточных и итоговых результатах благодаря автоматическому фиксированию указанных позиций в информационной среде;

- обучающиеся выполняют задания, предусмотренные образовательной программой, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью;

- все результаты обучения сохраняются в информационной среде, на их основании формируются портфолио обучающихся и педагогических работников.

Необходимый перечень **материально-технического обеспечения** для реализации дополнительной программы включает в себя:

- рабочее место: стол, стул;
- персональный компьютер или ноутбук;
- Интернет (не менее 10 Мбит/сек).

Требования к персональному компьютеру и ПО

- обязательно: колонки (или наушники), микрофон, монитор, клавиатура;
- операционная система Windows или Mac OS;
- браузер Google Chrome; Mozilla Firefox; Safari; Opera; Яндекс Браузер (на выбор).

5.2. Кадровые условия реализации программы

Образовательный процесс по образовательной программе обеспечивает педагогические работники, соответствующие требованиям в сфере образования, Приказу Минтруда России от 22.09.2021 N 652н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых".

Преподаватели должны иметь - Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей

среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогические науки».

Особые условия допуска к работе - Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе в соответствии с Федеральным законом об образовании привлекать к занятию педагогической деятельностью по дополнительным общеобразовательным программам лиц, обучающихся по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ, и успешно прошедших промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. Соответствие образовательной программы высшего образования направленности дополнительной общеобразовательной программы определяется указанными организациями.

6. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Оценка качества освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы проводится в отношении соответствия результатов освоения дополнительной программы заявленным целям и планируемым результатам обучения. Одним из показателей результативности является сохранность контингента, удовлетворенность программой, эмоциональное состояние участников программы.

Оценки качества разработки и реализации дополнительных программ осуществляется посредством: текущего, промежуточного и итогового контроля.

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости обучающихся представляет систематическую проверку учебных достижений обучающихся, проводимую педагогом дополнительного образования в ходе осуществления образовательной деятельности в соответствии с образовательной программой. Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы. Текущий контроль результатов подготовки осуществляется педагогом дополнительного образования учебной группы в ходе изучения каждой темы на каждом занятии, в целях получения информации о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности; о правильности выполнения требуемых действий; о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала.

Промежуточный контроль

Промежуточный контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методики проведения занятий.

Форма промежуточного контроля – оценка работ домашних занятий.

Критерии оценивания при проведении промежуточного контроля успеваемости: правильность ответа по содержанию занятия (учитывается количество и характер ошибок при ответе); рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели).

При проведении промежуточного контроля применяется зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Отметка «зачтено»

Домашняя работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемой работы источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка «не зачтено»

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

Итоговый контроль

Освоение дополнительной программы завершается итоговым контролем обучающихся.

К итоговому контролю допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план) по программе.

Форма итогового контроля – зачет.

Для получения зачета, обучающемуся необходимо прописать свою воронку продаж и отработать все способы продаж.

При проведении итогового контроля применяется зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Отметка «зачтено»

Домашняя работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемой работы источники знаний, показал необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка «не зачтено»

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Учебное занятие строится следующим образом: его начало посвящено рассмотрению теоретического материала. В ходе рассказа, просмотра презентационного материала, лекции или беседы педагога, обучающиеся получают теоретические знания, которые затем должны реализовать в практических заданиях. Практические задания выполняются индивидуально каждым обучающимся. Объяснения по выполнению практического задания даются в конце учебного занятия.

В ходе образовательного процесса в целях эффективности организации учебно-творческой деятельности обучающихся, педагогом могут быть использованы следующие приемы и методы:

- объяснительно – иллюстративный, он способствует правильной организации восприятия и первичного осмысления обучающимися новой информации с помощью рассказа, демонстрации наглядного материала и технических средств,

- репродуктивный метод, он направлен на формирование умений и навыков посредством выполнения практических упражнений, проведения беседы, повторения пройденного и т.п.,

- метод проекта, он способствует индивидуализации учебного процесса, развитию самостоятельности обучающихся, правильному планированию их учебной деятельности и исследовательской работы, продуктивному завершению работы.

Все методы и приёмы обучения находятся в тесной взаимосвязи. Взаимодействие разнообразных методов и принципов работы помогает педагогу реализовать цель – овладение обучающимися комплексом знаний, практических умений и навыков базовой грамматики английского языка. Развивая воображение, эмоциональную отзывчивость, мышление, педагог стремится к тому, чтобы изучение английского языка вызывало у обучающихся чувство радости, проявлению их активности и самостоятельности. Такой процесс восприятия информации наиболее эффективен.