

Главное управление по образованию Брестского облисполкома

Учреждение образования
«Лунинецкий государственный политехнический колледж»

Клуб будущего «Искусство продаж»

Автор: Ковалевич Елизавета
Валентиновна,
мастер производственного обучения
первой квалификационной
категории

Лунинец

Февраль 2026



Клуб будущего «Искусство продаж»

Аннотация

Клуб будущего «Искусство продаж» представляет собой деловую игру, направленную на формирование у обучающихся практических навыков эффективного общения с покупателем. В ходе занятия участники погружаются в смоделированные ситуации взаимодействия «продавец-покупатель», что позволяет им отработать умения установления контакта, выявления потребностей клиента, аргументации и убеждения. Особое внимание уделяется различиям в деятельности продавцов продовольственных и непродовольственных товаров, что помогает обучающимся осознать специфику коммуникации в разных сферах торговли. Занятие включает ролевые игры, обсуждения и анализ поведенческих стратегий, что способствует развитию коммуникативной компетентности, критического мышления и профессиональной ориентации. Форма проведения – деловая игра, обеспечивает высокую степень вовлечённости участников и позволяет приблизить учебную ситуацию к реальной практике обслуживания клиентов.

Цель:

Отработать навыки общения с покупателем с учётом специфики разных видов торговли.

Задачи:

Сформировать умение устанавливать контакт с клиентом;
Научить выявлять потребности;
Развить навыки аргументации и убеждения;
Понять различия между продавцом продовольственных и непродовольственных товаров.

ХОД ЗАНЯТИЯ

1. Ведущий:

«Сегодня вы попробуете себя в роли продавцов. Но не просто продавцов – а профессионалов, которые умеют понять клиента и предложить именно то, что ему нужно. Важно: продавец в разных сферах работает по-разному. Сегодня мы это увидим на практике».

Мини-вопрос группе:

«Как вы думаете, отличается ли работа продавца в продуктовом магазине и, например, в магазине одежды?»

(Выслушать 2–3 ответа, не исправлять - вернуться к этому позже)

Деление на пары:

12 пар + 1 наблюдатель (или тройки)

В каждой паре: продавец и покупатель

2. Разогрев «Клиентские ситуации»

Задание 1: быстрый мозговой штурм

Ведущий задаёт вопросы, участники отвечают быстро, без обсуждения.

Вопросы:

«Что вас раздражает в продавцах?»

«Что вам нравится в хорошем продавце?»

Ведущий фиксирует на доске:

Ошибки:

навязчивость

грубость

равнодушие

не знает товар

Плюсы:

вежливость

помощь

знание товара

умение советовать

Ведущий объясняет различие:

Продавец продовольственных товаров:

быстрый контакт

минимум времени на клиента

акцент на свежесть, срок годности, цену

меньше консультаций

Продавец непродовольственных товаров:

длительное общение

выявление потребностей

демонстрация товара

аргументация и убеждение

Ведущий:

«Если продавец хлеба будет 10 минут убеждать - это раздражает. А если продавец телефона молчит - это тоже проблема».

3. Ролевая игра «Продавец - покупатель»

Формат:

Каждая пара получает карточку с ситуацией и типом покупателя + тип магазина

Типы покупателей:

сомневающийся

требовательный

спешащий

молчаливый

придирчивый

Типы магазинов (добавляем новизну):

Продуктовый магазин

Магазин одежды

Магазин техники
Магазин косметики
Магазин обуви

Примеры карточек

Карточка 1

Тип: спешащий
Магазин: продуктовый
Ситуация: купить молоко и хлеб
Задача продавца:
быстро помочь
не задавать лишних вопросов
предложить альтернативу, если товара нет

Карточка 2

Тип: сомневающийся
Магазин: одежда
Ситуация: выбрать куртку
Задача продавца:
задавать уточняющие вопросы
предложить 2-3 варианта
аргументировать (качество, стиль, цена)

Карточка 3

Тип: придирчивый
Магазин: техника
Ситуация: выбрать наушники
Задача продавца:
спокойно отвечать на вопросы
демонстрировать товар
не спорить

Карточка 4

Тип: молчаливый
Магазин: косметика
Задача продавца:
мягко вовлечь
задавать открытые вопросы
не давить

Ход игры:

Подготовка -2 минуты
Разыгрывание диалога – 2-3 минуты
Обсуждение - 2 минуты

Критерии для наблюдателей:
Был ли контакт?
Задавал ли вопросы?
Были ли аргументы?
Учитывался ли тип магазина?

4. Мини-обсуждение «Приёмы успешного продавца»

Ведущий вместе с группой формирует чёткую модель

Формула продаж:
Приветствие
Выявление потребностей
Предложение товара
Аргументация
Завершение

Добавляем различие:
Для продуктов:
быстро
чётко
минимум вопросов
Для непродовольственных товаров:
подробно
больше общения
убеждение

Практическое задание (мини):
Ведущий даёт ситуацию:
«Продать шоколад»
«Продать телефон»
Участники отвечают:
Вопрос:
«В чём будет разница?»
Ожидаемые ответы:
шоколад - быстро
телефон - консультация

5. Итог и рефлексия

Вопросы:
«Что оказалось сложнее - говорить или слушать?»
«Кто почувствовал разницу между видами продавцов?»
«Где вам было сложнее - продукты или техника?»

Финальное закрепление (очень важно)

Ведущий даёт ключевой вывод:

«Хороший продавец - это не тот, кто много говорит.

А тот, кто понимает, что нужно клиенту и учитывает ситуацию».

Дополнительно (если есть время или для усиления):

Быстрое упражнение:

«Определи тип продавца»

Ведущий читает ситуацию - участники говорят:

продуктовый или непродуктовый.

Результат занятия:

Участники:

понимают разницу между типами продаж;

умеют подстраиваться под клиента;

знают структуру диалога;

пробуют реальные ситуации.

Заключение

Проведённое занятие «Искусство продаж» способствует формированию у обучающихся базовых профессиональных компетенций в сфере обслуживания и коммуникации с клиентами. В процессе ролевых игр участники получили возможность на практике освоить различные модели поведения продавца, научились учитывать тип покупателя и специфику товара.

Сравнение работы продавцов продовольственных и непродовольственных товаров позволило обучающимся понять, что успешное взаимодействие с клиентом зависит не только от знания товара, но и от умения быстро или, наоборот, детально выстраивать диалог в зависимости от ситуации.

Таким образом, занятие способствует развитию навыков делового общения, повышению уверенности в коммуникации, а также формированию первичных представлений о профессиональной деятельности в сфере торговли.