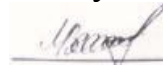


**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**  
**Навчально-науковий інституту денної освіти**  
**Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри



В.І. Місюкевич

«30» серпня 2024 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**«Техніки продажів»**

для студентів IV курсу спеціальностей:

навчальна дисципліна загальноуніверситетського вибору

ступінь вищої освіти бакалавр

Робоча програма навчальної дисципліни «Техніки продажів» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності  
Протокол від «30» серпня 2024 р. № 11.

**Полтава 2024**

Укладач програми:

Михайленко О.М., к.е.н, доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Полтавського університету економіки і торгівлі.

## ЗМІСТ

|  |   |
|--|---|
| Розділ 1. Опис навчальної дисципліни.....  | 3 |
| Розділ 2. Перелік компетенцій, які забезпечує дана навчальна дисципліна,<br>програмні результати навчання..... | 4 |
| Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....  | 5 |
| Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни.....   | 7 |
| Розділ 5. Оцінювання результатів навчання.....   | 7 |
| Розділ 6. Інформаційні джерела.....  | 7 |
| Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....  | 8 |

## Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

**Таблиця 1** - Опис навчальної дисципліни «Техніки продажів»

|   |  |  |
|---|--|--|
| Місце у структурно-логічній схемі підготовки      | <i>Пререквізити:</i> Сучасні інформаційні і комунікаційні технології, Маркетинг<br><i>Постреквізити:</i> - |  |
| Мова викладання                                   | Українська   |  |
| Статус дисципліни: обов'язкова                    |  |  |
| Курс/семестр вивчення                             | 4/1  |  |
| Кількість кредитів ЄКТС/кількість модулів         | 5/2  |  |
| Денна форма навчання:                             |  |  |
| Кількість годин: – загальна кількість: - 150 год. |  |  |
| - лекції: 20 год.                                 |  |  |
| - практичні заняття: 40 год.                      |  |  |
| - самостійна робота: 90 год.                      |  |  |
| - вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК   |  |  |

## Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

**Метою** вивчення навчальної дисципліни «Техніки продажів» є формування у студентів систем знань і розуміння теоретичних і методологічних основ технік продажів, набуття навичок комунікації з різними типами клієнтів з використанням способів переконання і аргументації.

**Таблиця 2** - Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

| Програмні результати навчання  | Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• використовувати базові знання з й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях ;</li> <li>• застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій;</li> <li>• використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації;</li> <li>• вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей;</li> <li>• вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів;</li> <li>• застосовувати набуті знання для запобігання корупції та будь-яким проявам недоброчесності.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;</li> <li>• здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;</li> <li>• навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;</li> <li>• здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;</li> <li>• здатність працювати в команді;</li> <li>• здатність виявляти ініціативу та підприємливість ;</li> <li>• здатність діяти відповідально та свідомо;</li> <li>• здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципів неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.</li> </ul> |

### **Розділ 3. Програма навчальної дисципліни**

#### ***Модуль 1. Чинники успіху в продажах. Етапи продажів та основні мотиватори клієнтів.***

**Тема 1. Ефективні установки продавця.** Поняття процесу продажів. Основні дії в ефективних продажах. Відмінність між добросовісними та маніпулятивними техніками продажів. Навички продавця. Основні тренди в продажах. «Хантер», «клоузер», «фермер» в продажах. Чинники впливу на споживацьку поведінку. Структура процесу продажів. Процес прийняття клієнтом рішення про покупку. Сегменти продажів: B2B, B2C, C2C, B2G. Типи продажів. Загальна схема процесу продажів.

**Тема 2. Підготовка до продажів товарів (послуг), встановлення контакту з клієнтом.** принципи впливу та переконання Типи клієнтів. Особливості спілкування з різними типами клієнтів. Навички та вміння, необхідні для успішної комунікації. Точки контакту. Способи встановлення контакту з клієнтами.

**Тема 3. Виявлення та формування потреб клієнта.** Мотивація клієнтів. Виявлення потреб клієнта. Можливості формування потреб клієнта.

#### ***Модуль 2. Технології активної пропозиції та завершення угоди***

**Тема 4. Формулювання пропозиції та ефективна презентація товарів (послуг).** Формулювання пропозиції на «мові вигод». Формулювання ціннісної пропозиції. Ключові моменти презентації товарів (послуг). Типові помилки при формулюванні пропозиції.

**Тема 5 Сумніви і заперечення клієнтів. Подолання заперечень.** Природа виникнення заперечень і невдоволень клієнта. Карта реальності людини. Помилки продавців в конфліктній ситуації. Типи заперечень клієнта та способи роботи з ними.

**Тема 6. Прийоми завершення продажів і спілкування с клієнтом після завершення продажу.** Способи завершення контакту з клієнтом. Техніки підштовхування клієнта до укладання угоди. Робота з клієнтами без тиску та введення в оману. Особливості поводження з клієнтом після продажу.

## Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4.1 - Тематичний план навчальної дисципліни «Техніки продажів» для студентів денної форми навчання

| Назва теми (лекції)<br>та питання теми<br>(лекції)   | Кількість<br>годин | Назва теми та питання<br>семінарського, практичного або<br>лабораторного заняття   | Кількість<br>годин           | Завдання<br>самостійної роботи<br>в розрізі тем   | Кількість<br>годин |
|--|--------------------|--|------------------------------|---|--------------------|
| <b>Модуль 1. Чинники успіху в продажах. Етапи продажів та основні мотиватори клієнтів</b>  |                    |  |                              |   |                    |
| <b>Тема 1. Ефективні установки продавця.<br/>Лекція 1</b><br>1. Ефективний продаж.<br>2. Стадії продажів. Загальна схема процесу продажів<br>3. Сучасні техніки продажів.<br>Переваги активного стилю продажів   | 2                  | <b>Практичні заняття. Ефективні установки продавця.<br/>Практичне заняття 1</b><br>1.Ефективний продаж.<br>2.Кейси<br><b>Практичне заняття 2.</b><br>1. Обмежуючі переконання.<br>2. Кейси.  | 2<br><br>2                   | Самостійна робота:<br>з навчально-методичною літературою:<br>конспектування, тезування, анотування;<br>вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 10                 |
| <b>Тема 2. Підготовка до продажів товарів (послуг), встановлення контакту з клієнтом.<br/>Лекція 2</b><br>1. Типи клієнтів. Особливості спілкування з різними типами клієнтів<br>2. Навички та вміння, необхідні для успішної комунікації<br>3. Точки контакту<br>4. Способи встановлення контакту з клієнтами | 4                  | <b>Практичні заняття. Підготовка до продажів товарів (послуг), встановлення контакту з клієнтом.<br/>Практичне заняття 3</b><br>1.Типи клієнтів.<br>2.Кейси<br><b>Практичне заняття 4.</b><br>1. Точки контакту.<br>2. Кейси.<br><b>Практичне заняття 5.</b><br>1. Способи встановлення контакту з клієнтами.<br>2. Кейси.   | 2<br><br>2<br><br>2          | Самостійна робота:<br>з навчально-методичною літературою:<br>конспектування, тезування, анотування;<br>вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 14                 |
| <b>Тема 3. Виявлення та формування потреб клієнта.<br/>Лекція 3</b><br>1. Мотивація клієнтів<br>2. Виявлення потреб клієнта<br>3. Можливості формування потреб клієнта   | 4                  | <b>Практичні заняття. Виявлення та формування потреб клієнта.<br/>Практичне заняття 6</b><br>1.Кваліфікація клієнтів.<br>2.Кейси<br><b>Практичне заняття 7.</b><br>1. Техніка програмування.<br>2. Кейси.<br><b>Практичне заняття 8.</b><br>1.Виявлення цілей та досвіду клієнта.<br>2. Кейси.<br><b>Практичне заняття 9.</b><br>1. Можливості формування потреб клієнта.<br>2. Кейси. | 2<br><br>2<br><br>2<br><br>2 | Самостійна робота:<br>з навчально-методичною літературою:<br>конспектування, тезування, анотування;<br>вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 18                 |
| <b>Разом по модулю 1</b>   | 10                 |  | 18                           |   | 42                 |

| Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)   | Кількість годин | Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття  | Кількість годин  | Завдання самостійної роботи в розрізі тем  | Кількість годин |
|--|-----------------|---|------------------|--|-----------------|
| <b>Модуль 2. Технології активної пропозиції та завершення угоди</b>  |                 |   |                  |  |                 |
| <p><b>Тема 4. Формулювання пропозиції та ефективна презентація товарів (послуг)</b><br/><b>Лекція 4</b></p> <p>1. Формулювання пропозиції на «мові вигод».<br/>2. Ключові моменти презентації товарів (послуг)<br/>3. Маніпуляції і психологічні тригери в продажах<br/>4. Call To Action. Скрипти продажів.<br/>5. Формулювання цінової пропозиції.</p> | 4               | <p><b>Практичні заняття. Виявлення та формування потреб клієнта.</b><br/><b>Практичне заняття 10.</b><br/>1. Техніки презентації товару.<br/>2. Кейси<br/><b>Практичне заняття 11.</b><br/>1. Психологічні тригери в продажах.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 12.</b><br/>1. Скрипти продажів.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 13.</b><br/>1. Формулювання цінової пропозиції.<br/>2. Кейси.</p>   | 2<br>2<br>2<br>2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 18              |
| <p><b>Тема. 5. Сумніви і заперечення клієнтів. Подолання заперечень.</b><br/><b>Лекція 4</b></p> <p>1. Природа виникнення заперечень і невдоволень клієнта.<br/>2. Типи заперечень клієнта та способи роботи з ними.</p>   | 4               | <p><b>Практичні заняття. Сумніви і заперечення клієнтів. Подолання заперечень.</b><br/><b>Практичне заняття 14.</b><br/>1. Природа виникнення заперечень і невдоволень клієнта.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 15.</b><br/>1. Типи заперечень клієнта та способи роботи з ними.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 16.</b><br/>1. Помилки продавців в конфліктній ситуації.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 17.</b><br/>1. Взаємодія з токсичними клієнтами.<br/>2. Кейси.</p> | 2<br>2<br>2<br>2 | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 16              |
| <p><b>Тема. 6. Прийоми завершення продажів і спілкування с клієнтом після завершення продажу.</b><br/><b>Лекція 5</b></p> <p>1. Способи завершення контакту з клієнтом.<br/>2. Техніки підштовхування клієнта до укладання угоди<br/>3. Особливості поведження з клієнтом після продажу.</p>   | 2               | <p><b>Практичні заняття. Прийоми завершення продажів і спілкування с клієнтом після завершення продажу..</b><br/><b>Практичне заняття 18.</b><br/>1. Способи завершення контакту з клієнтом.<br/>2. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 19.</b><br/>1. Техніки підштовхування клієнта до укладання угоди<br/>2. Робота з клієнтами без тиску та введення в оману.<br/>3. Кейси.<br/><b>Практичне заняття 20.</b><br/>1. Особливості поведження з клієнтом після продажу.<br/>2. Кейси.</p>            | 2<br>2<br>2      | Самостійна робота: з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування; вирішення завдань, написання доповідей та рефератів. | 14              |
| <b>Разом по модулю 2</b>   | 10              |   | 22               |  | 48              |
| <b>Всього</b>  | 20              |   | 40               |  | 90              |

## Розділ 5 Оцінювання результатів навчання

**Таблиця 5** – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни навчання

| Види робіт   | Максимальна кількість балів |
|--|-----------------------------|
| Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (15 балів) | 50                          |
| Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (15 балів) | 50                          |
| Разом  | 100                         |

**Таблиця 6** - Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за шкалою ЄКТС | Оцінка за національною шкалою                              |
|--|-----------------------|--|
| 90-100                                       | A                     | Відмінно   |
| 82-89  | B                     | Дуже добре   |
| 74-81  | C                     | Добре  |
| 64-73  | D                     | Задовільно   |
| 60-63  | E                     | Задовільно достатньо                                       |
| 35-59  | FX                    | Незадовільно з можливістю повторного складання             |
| 0-34   | F                     | Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

## Розділ 6. Інформаційні джерела

### Основні

1. Активні продажі по телефону, на зустрічах, і в листуванні. Посібник з продажу як для новачків, так і досвідчених продавців / О. Соколов – Книга-тренінг, 2023. – 459 с.
2. Інструкція ефективного продавця. Мистецтво завершення угод / Ентоні Яннаріно. – Наш формат. 2020. – 192 с.
3. Основи продажів. Ефективна комунікація з покупцями / Н. Малюта. – К. Наш формат, 2024. – 192 с.
4. Психологія впливу / Роберт Чалдіні. – КСД, 2022. – 608 с.
5. Спершу скажи "НІ". Інструменти професійного переговорника / Джим Кемп. – Наш Формат. 2019. – 256 с.
6. Суперпродавці. Як навчитися продавати, а не впарювати / Метью Діксон, Brent Адамсон. – Наш Формат. – 240 с.

### Додаткові

7. Гнучкі продажі. Як продавати в епоху змін / Джил Конрат. – К.: Центр учбової літератури, 2024. – 232 с.
8. Змініть звичний сценарій: як змусити людей вважати вашу ідею своєю / Орен Клафф. – Vivat. 2021. – 224 с.



9. Золоті правила продажів. 75 технік успішних холодних дзвінків, переконливих презентацій і комерційних пропозицій, від яких неможливо відмовитись / Стівен Шиффман. – К. Центр навчальної літератури, 2024. – 220 с.
10. Ідеальна машина продажів. 12 перевірених стратегій ефективності бізнесу / Чет Голмс. – Фабула. 2019. – 288 с.
11. Інтелектуальний продаж, оформлення чи відпуск товару? / В. Нечипоренко. – К.: Кінцевий бенефіціар, 2024. – 152 с.
12. Клієнтська аналітика. Як зрозуміти покупців, підвищити їхню лояльність і збільшити доходи компанії / І. Чубукова, І. Дубровський, Н. Том'як, В. Акульшина. – К.: Vivat, 2024. – 448 с.
13. Корпоративні закупівлі. Як побудувати ефективну систему закупівель у компанії / І. Поворозник. – К.: Самміт-Книга, 2023. – 340 с.
14. Мислення швидке й повільне / Деніел Канеман. К.: Наш формат, 2024. – 480с.
15. Поведінкова економіка. Чому люди діють ірраціонально і як отримати з цього вигоду / Річард Талер. – Наш Формат. 2021. – 464 с.
16. Потужні презентації / Ден Кеннеди, Дастін Метьюз. –К.: Фабула, 2023. – 208 с.
17. Сарафанний маркетинг. Як розумні компанії змушують про себе говорити / Енді Серновіц. К.: Сварог, 2023. – 216 с.
18. Скарга – це подарунок. Як зберегти лояльність клієнтів / Джанелл Барлоу, Клаус Меллер. – К.: Наш формат, 2018. – 280 с.
19. Техніка продажу SPIN. Як не прогавити великого клієнта / Ніл Рекгем. – Наш Формат. 2019. – 248
20. Як продати що завгодно кому завгодно / Джо Джирард. – К. Центр навчальної літератури, 2024. – 280 с.
21. Як укласти будь-яку угоду / Джо Джирард, Роберт Шук. – К.: Центр учбової літератури, 2024. – 224 с.

## **Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Супровід лекцій за курсом з використанням Microsoft PowerPoint Presentation.
3. Михайленко О.М. Техніки продажів // Михайленко [Електронний ресурс] : Головний центр дистанційного навчання Полтавський університет економіки і торгівлі. – Режим доступу: <https://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2993>