

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
Інститут бізнесу та сучасних технологій
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Тренінг-курс «Техніки продажів»
на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 3 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Підприємництво, торгівля та логістика»
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Михайленко Олена Миколаївна
к.е.н.
доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

Контактний телефон	+38-050-160-84-84
Електронна адреса	helmix1106@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.commerce.puet.edu.ua/ он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	формування у студентів систем знань і розуміння теоретичних і методологічних основ управління комерційною діяльністю, набуття навичок самостійного прийняття управлінських комерційних рішень
Тривалість	4 кредити ЄКТС/120 годин (практичні заняття 36 год., самостійна робота 84 год.)
Форми та методи навчання	Практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточні модульні роботи Підсумковий контроль: ПМК
Базові знання	Знання з дисциплін «Організація торгівлі», «Технологія торгівлі та послуг», «Товарознавство», «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології»
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> • використовувати базові знання з торгівлі й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях (ПР01); • застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в торговельній діяльності (ПР02); • використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері торгівлі (ПР04); • аналізувати діяльність торговельних підприємств 	<ul style="list-style-type: none"> • здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях (K02); • здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06); • здатність працювати в команді та автономно (K07); • навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (K08); • навички міжособистісної взаємодії (K12); • здатність критично осмислювати теоретичні засади торговельної діяльності (K13); • здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринку-

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
(ПР05); <ul style="list-style-type: none"> • вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей. (ПР06); • демонструвати базові й структуровані знання у сфері торгівлі для подальшого використання на практиці (ПР011); • вміти застосовувати інноваційні підходи в торговельній діяльності (ПР014); • вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності торговельних структур і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів (ПР 17); • демонструвати вміння оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності торговельних структур з урахуванням ризиків (ПР20) 	вих відносин (К15); <ul style="list-style-type: none"> • здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності торговельних структур (К16); • здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності торговельних структур (К19); • здатність до оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері торгівлі з урахуванням ризиків (К22).

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Чинники успіху в продажах. Етапи продажів та основні мотиватори клієнтів		
Тема 1. Ефективні установки продавця	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферати на теми «Сучасні техніки продажів», «Переваги активного стилю продажів», «Загальна схема процесу продажів»
Тема 2. Підготовка до продажів товарів (послуг), встановлення контакту з клієнтом	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми «Типи клієнтів. Особливості спілкування з різними типами клієнтів», «Точки контакту», «Способи встановлення контакту з клієнтами».
Тема 3. Виявлення та формування потреб клієнта	Відвідування занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми: «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)	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати презентації на теми: «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	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Провести дослідження на теми «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 з клієнтом після завершення продажу	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми «Способи завершення контакту з клієнтом», «Техніки підштовхування клієнта до укладання угоди», «Особливості поведінки з клієнтом після продажу»

Інформаційні джерела

1. Проактивные продажи. Технологии и стандарты розничных продаж. / Альберт Тютин. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 256 с.
2. Активные продажи 2021. /Н.Рысев. – М.: Мир книг., 2021. – 640 с.
3. Танец продавца, или Нестандартный учебник по системным продажам. / Е. Самсонова. - С-Пб.:Питер, 2013. – 352 с.
4. Продажи. Переговоры. Практика, примеры. / С.Азимов. – С-Пб.:Питер, 2018. – 320 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання та екзамен

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (6 балів); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (17 балів)	50
Модуль 2 (теми 4-6): відвідування занять (6 балів); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (17 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання 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 навчальної дисципліни