

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

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Техніки продажів»
на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	всі
Спеціальність	всі
Галузь знань	всі
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 технік продажів, набуття навичок комунікації з різними типами клієнтів з використанням способів переконання і аргументації
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції – 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекційні та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Використання інтерактивних та дослідницьких методів «мозкового штурму», «шкали думок», «роботи в малих групах», досліджень та проектів
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 «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології», «Маркетинг»
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 й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях;застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій;використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації;вміти працювати в команді, мати навички між-	<ul style="list-style-type: none">здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (K01);здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;здатність працювати в команді;здатність виявляти ініціативу та підприємливість;здатність діяти відповідально та свідомо;

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<p>собистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей;</p> <ul style="list-style-type: none"> • вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів; • застосовувати набуті знання для запобігання корупції та будь-яким проявам недоброчесності 	<ul style="list-style-type: none"> • здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципів неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

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», «Етичні продажі»
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; поточна модульна робота	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;	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; поточна модульна робота	Підготувати презентації на теми «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»

Інформаційні джерела

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. Змініть звичний сценарій: як змусити людей вважати вашу ідею своєю / Орен Клафф. – Vivat. 2021. – 224 с.
3. Ідеальна машина продажів. 12 перевірених стратегій ефективності бізнесу / Чет Голмс. – Фабула. 2019. – 288 с.
4. Поведінкова економіка. Чому люди діють ірраціонально і як отримати з цього вигоду / Річард Талер. – Наш Формат. 2021. – 464 с.
5. Інструкція ефективного продавця. Мистецтво завершення угод / Ентоні Яннаріно. – Наш формат. 2020. – 192 с.

6. Психологія впливу / Роберт Чалдині. – КСД, 2022. – 608 с.
7. Спершу скажи "НІ". Інструменти професійного переговорника / Джим Кемп. – Наш Формат. 2019. – 256 с.
8. Суперпродавці. Як навчитися продавати, а не впарювати / Метью Діксон, Brent Адамсон. – Наш Формат. – 240 с.
9. Техніка продажу SPIN. Як не прогавити великого клієнта / Ніл Рекгем. – Наш Формат. 2019. – 248

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- **Політика оцінювання здобувачів вищої освіти.** Роботи, 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).
- Положення про організацію освітнього процесу (<http://puet.edu.ua/public-info/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu/>)
- Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf)
- Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoji-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf>)
- Положення про повторне навчання (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-povt-navch.pdf)
- **Політика щодо відвідування.** Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в режимі он-лайн.
- **Політика щодо академічної доброчесності.** Здобувач повинен дотримуватися принципів академічної доброчесності, зокрема недопущення академічного плагіату, фальсифікації, фабрикації, списування під час поточного, рубіжного та підсумкового контролю. Списування під час контрольних робіт та поточних тестів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
В ПУЕТ діють:
 - Кодекс честі студента (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf)
 - Положення про академічну доброчесність (http://puet.edu.ua/wpcontent/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf)
 - Положення про запобігання випадкам академічного плагіату <http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannavyypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- **Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:**
- Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf).
- Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf).
- Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>).
- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
- Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій (<http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacziy-u-puet.pdf>)
- Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену (http://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_pro-apel_pidscontr.pdf)
- **Політика підтримки учасників освітнього процесу:**
- Психологічна служба: (<http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>).
- Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>)
- Запобігання та виявлення корупції (<http://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-viyavлення-korupcii/>).
- **Безпека освітнього середовища:** Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttvediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (12 балів); задання 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); задання самостійної роботи (5 балів); тестування (15 балів); поточна модульна робота (15 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