

Б1.В.07 Технология работы с клиентами

Объем дисциплины (модуля) 4 ЗЕТ (144 час)

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель дисциплины - формирование знания технологии и общих закономерности системы работы с клиентами, а также способности применять технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий.

Задачи дисциплины - формирование знания принципов подготовки к работе с клиентами, приемов убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке; умений проводить переговоры, организовывать послепродажное обслуживание клиентов, создавать клиентскую базу и работать с ней; навыков продвижения туристского продукта, эффективных продаж туристского продукта.

ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

ПК-4: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

ПК-4.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

ПК-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПК-5.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

ПК-5.2: Изучает требования туристов, анализирует мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

ПК-5.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

ПК-6: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

ПК-6.2: Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний

ПК-6.1: Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать: принципы подготовки к работе с клиентами, приемы убеждения и влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке; технологии и общие закономерности системы работы с клиентами

Уметь: применять технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий; проводить переговоры; организовывать послепродажное обслуживание клиентов, создавать клиентскую базу и работать с ней

Владеть: навыками продвижения туристского продукта; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Технологические аспекты работы с клиентами

Раздел 2. Организация подготовки к работе с клиентами

Раздел 3. Презентационная деятельность при работе с клиентами. Технологии обслуживания клиентов с использованием современных информационно-коммуникативных технологий

Раздел 4. Работа с возражениями клиента

Раздел 5. Технологии и общие закономерности системы работы с клиентами. Влияние продавца на поведение клиента. Ведение переговоров

Раздел 6. Послепродажное обслуживание. Клиентская база и работа с ней