

Б1.В.ДВ.02.01 Технологии 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, определять перспективы развития компании, создавать клиентскую базу и работать с ней; навыков планирования деятельности компании в части продвижения продукта, навыков и приемах эффективных продаж продукта.

ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

ПК-1.4: Способен применять принципы, методы и механизмы управления для осуществления предпринимательской деятельности

ПК-1.4.3: Способен осуществлять планирование деятельности организации, направленное на организацию рациональных бизнес-процессов в соответствии с потребностями рынка с целью достижения наибольшей эффективности работы организации

ПК-1.4.2: Имеет навыки определения перспектив развития организации, расширения ассортимента продукции с учетом конъюнктуры рынка для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции (работ, услуг)

ПК-1.4.1: Знает и умеет применять современные инструменты менеджмента и информационно-коммуникационные технологии для разработки мероприятий по повышению доходности деятельности организации

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; определять перспективы развития компании, создавать клиентскую базу и работать с ней

Владеть: навыками планирования деятельности компании в части продвижения продукта; навыками и приемами эффективных продаж продукта

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1. Введение в дисциплину

Раздел 2. Организация подготовки к работе с клиентами

Раздел 3. Правила и рекомендации проведения презентации

Раздел 4. Управление возражениями клиента

Раздел 5. Влияние продавца на поведение клиента

Раздел 6. Послепродажное обслуживание