

**Индивидуальный предприниматель Исакова Анастасия Георгиевна
Учебный центр ИП Исакова А.Г.**

**«УТВЕРЖДАЮ»
Приказ №5 от 04.08.2025 г.**

Учебный центр ИП Исакова А.Г.
Индивидуальный предприниматель
Исакова Анастасия Георгиевна

_____ А.Г. Исакова

«04» августа 2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
Тренинг продаж «5 ШАГОВ К РЕЗУЛЬТАТУ»,
социально-гуманитарной направленности**

Программа обучения разработана
Учебным центром ИП Исакова А.Г.

Улан-Удэ, 2025

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММ	3
2.	УЧЕБНЫЙ ПЛАН	4
3.	СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	4
4.	КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ	5
5.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	6
6.	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	7
7.	УСЛОВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	7
8.	ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	8

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Программа тренинга продаж «5 шагов к результату» для людей, которые хотят улучшить свои навыки продаж и коммуникации в повседневной жизни. Она может помочь в различных ситуациях, связанных с взаимодействием с другими людьми и достижением личных целей.

Тренинг может быть полезен в следующих областях:

- **Улучшение навыков коммуникации:** Тренинг поможет развить умение слушать, задавать вопросы, убеждать и находить общий язык с разными людьми, что полезно в любой сфере жизни, от общения с близкими до решения бытовых вопросов.
- **Повышение уверенности в себе:** Работа над техниками продаж и развитие навыков убеждения могут повысить уверенность в себе и своих способностях.
- **Достижение personal goals (личные цели):** Тренинг поможет научиться ставить цели, разрабатывать стратегии для их достижения и эффективно продвигаться к желаемому результату.
- **Успешное ведение переговоров:** Навыки, полученные на тренинге, могут быть применены в переговорах, будь то покупка автомобиля, обсуждение зарплаты или разрешение конфликтных ситуаций.
- **Улучшение личных финансов:** Освоение техник продаж может помочь в вопросах личных финансов, например, при покупке или продаже товаров и услуг.
- **Более эффективное взаимодействие с продавцами:** Понимание принципов продаж поможет лучше ориентироваться в магазине, выбирать товары и услуги, а также избегать манипуляций.
- **Развитие предпринимательских навыков:** Для тех, кто хочет начать свой бизнес, тренинг предоставит фундамент для построения успешной стратегии продаж.

Программа тренинга продаж «5 шагов к результату» может стать хорошим вкладом в личностное развитие, повысив навыки коммуникации, уверенность в себе и способность достигать поставленных целей.

1.2. Цели и задачи тренинга

Цель: Формирование знаний о технике продаж, изучение приемов продаж и отработка навыков продаж.

Задачи:

1. Тестирование знаний о технике продаж на каждом этапе.
2. Изучение этапов продажи.
3. Отработка техник и приемов продаж.

1.3. Трудоемкость освоения программы - учебная нагрузка составляет 6 академических часов.

1.4. Форма освоения программы - очная.

1.5. Требования к слушателям (категории слушателей) лица без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы, включая лиц с ограниченными возможностями здоровья (при отсутствии медицинских противопоказаний).

1.6. Выдаваемый документ: сертификат.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование циклов, тем и последовательность их распределения	Всего часов	Из них:		Форма контроля
			Контактная работа	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6
1.	Тренинговый цикл				
1.1.	Шаг 1. Установление контакта	0,5	0,5	-	
1.2.	Шаг 2. Выявление потребностей	1	1	-	
1.3.	Шаг 3. Презентация	1	1	-	
1.4.	Промежуточный контроль	0,5		-	Ответы на вопросы – 0,5 ч.
1.5.	Шаг 4. Работа с возражением	1	1	-	
1.6.	Шаг 5. Завершение сделки	1	1	-	
2.	Подведение итогов	1		-	Ответы на вопросы - 1ч
	ВСЕГО:	6	4,5		1,5

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование этапов	Содержание материала	Методические приемы
1	2	3	4
1	Тренинговый цикл		
1.	Знакомство	Представление тренера и программы тренинга. Знакомство участников. Выяснение ожиданий участников. Введение правил тренинга.	Игры на знакомство и сплочение, методы направленные на снятие тревожности (дыхательные упражнения и визуализация)
1.1.	Шаг 1.	Этапы продаж и их естественная логика. Вербальная и невербальная	Мини-лекция, практические упражнения

	Установление контакта	коммуникация. Отзеркаливание. Присоединение и ведение.	
1.2	Шаг 2. Выявление потребностей	Анализ потребностей Клиента. Техники активного слушания. Техники задавания вопросов.	Мини-лекция, техники, практические упражнения
1.3	Шаг 3. Презентация	Структура презентации. Техники презентации с учетом аудитории и выявленных потребностей.	Групповая дискуссия, презентация, практические упражнения
1.4	Промежуточный контроль		Мини-опрос
1.5	Шаг 4. Работа с возражением	Истинные и ложные возражения. Техники работы с сомнениями и возражениями. 5-шаговый метод. 3-х шаговый метод. 2-х шаговый метод	Групповая дискуссия, ролевые игры, аналитические техники
1.6	Шаг 5. Завершение сделки	Выявление сигналов, предшествующих завершению сделки. Рекомендуемые вопросы во время завершения сделки. Техники побуждения к завершению сделки.	Групповая дискуссия, ролевые игры, аналитические техники
2.	Подведение итогов	Подведение итогов. Связь полученного опыта с практикой.	Контрольные вопросы, дискуссия, обратная связь

4. КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ

Оценка качества подготовки слушателей включает:

- *Промежуточный контроль*, это систематическая проверка знаний во время освоения дисциплины. В программе используется формы контроля: ответы на вопросы.
- *Подведение итогов*, процесс анализа и оценки результатов определенной деятельности (тренинг) с целью выявления достижений, уроков и выводов. Это позволяет закрепить полученный опыт, скорректировать дальнейшие действия и повысить эффективность будущей работы.
- *Итоговой контроль*, процедура оценки знаний, умений и навыков обучающихся после завершения прохождения тренинга. обучения или всего учебного курса. Проводиться в форме – вопросов.

Критерии оценки:

- Полнота ответа: Насколько подробно и развернуто дан ответ.
- Точность: Соответствие ответа теоретическим знаниям и практическим рекомендациям.
- Логичность: Последовательность изложения мыслей и аргументов.
- Уместность: Подбор релевантных примеров и аргументов.
- Практическая применимость: Способность применить знания в реальной ситуации.

Оценочный материал

Промежуточный контроль

Перечень вопросов:

1. Какие действия помогают выстроить прочный фундамент для дальнейшего взаимодействия и успешных продаж, так как понимание потребностей клиента является ключевым фактором в предложении релевантных решений?
2. Вербальная коммуникация - это процесс общения, при котором информация передается с помощью чего? Приведите пример.
3. Невербальная коммуникация - это передача информации через что? Приведите пример.
4. Зачем нужен анализ потребностей клиентов?
5. Какие существуют методы анализа потребностей клиентов, которые можно комбинировать?
6. Какой набор приемов можно использовать в технике активного слушания
7. Перечислите основные техники задавания вопросов.
8. Из каких частей состоит презентация?
9. Какие вы знаете техники выявления потребностей?

Контрольные вопросы по итогам тренинга

1. Опишите пять этапов классической техники продаж.
2. Какие существуют техники работы с возражениями? Приведите примеры.
3. Какие признаки указывают на то, что клиент готов к завершению сделки?
4. В чем разница между закрытием сделки и завершением разговора?
5. Какие ошибки чаще всего допускают при завершении сделки?
6. Почему важно поддерживать отношения с клиентом после завершения сделки?
7. Представьте, что вы звоните клиенту по холодной базе. Как вы установите контакт и выявите его потребности?
8. Клиент выразил сомнения по поводу цены продукта. Как вы будете работать с этим возражением?
9. Клиент проявляет интерес к вашему продукту, но не принимает решение. Как вы будете завершать сделку?
10. Опишите ситуацию, когда клиент сомневается в качестве вашего продукта. Как вы будете отвечать на это возражение?
11. Представьте, что клиент готов купить, но хочет получить дополнительную скидку. Как вы будете действовать?

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный класс	Лекции, практические занятия, подведение итогов	- рабочее место педагога (стол, стул) – 1 комплект; - стол на 2 человека – 3 шт.; - стул – 12 стульев; - флипчарт – 1 шт.; - ноутбук – 1 шт.; - ЖК телевизор – 1 шт.; - колонки (усилитель звука) – 2 шт.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора.

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в Приказе Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 N 761н (ред. от 31.05.2011) "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников...»

Требования к педагогу дополнительного образования: высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области «Образование и педагогика» и «Экономики», соответствующей профилю Учебного центра без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

7. УСЛОВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

На обучение в учебный центр по личному заявлению принимаются лица с ограниченными возможностями здоровья (далее по тексту - ОВЗ) и инвалиды, которым, согласно заключению психолого-медико-педагогической комиссии или медико-социально-экспертной комиссии об установлении инвалидности и индивидуальной программы реабилитации инвалидов, не противопоказано обучение в образовательных организациях по соответствующей специальности и имеющих образование не ниже основного общего.

Образование лиц с ОВЗ и инвалидов в образовательной организации организовано совместно с другими обучающимися или индивидуально.

Форма обучения - очная, включает теоретические и практические занятия.

Условия для получения образования: учебный центр ИП Иссакова А.Г. располагается по адресу: Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Боевая, д. 7В, прилегающая территория благоустроена, асфальтирована, предусмотрены подъездные пути, освещение.

Центральный вход в здание оборудован пандусом, в наличии информационная табличка, для подъема на 3-ий этаж предусмотрен лифт. Вход в Учебный центр снабжен кнопкой вызова, информационной табличкой. Входная группа в Учебный центр и внутренние помещения имеют расширенные дверные проемы, которые не имеют порогов и перепадов высот пола позволяют разместить коляску лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Санитарно-гигиеническое помещение, оснащено универсальными приспособлениями (расширенные дверные проемы, отсутствие порогов, поручни, крючок для костылей) для лиц с ОВЗ.

При обучении лиц с ОВЗ по Дополнительной общеобразовательной программе – общеразвивающей программе Тренинг продаж «5 шагов к результату», социально-гуманитарной направленности применяются презентации с дублирующими слайдами (крупный шрифт) и аудиофайлы (передача слушателю через различные виды гаджетов).

Информирование о расписании/изменениях учебных занятий для лиц с ОВЗ осуществляется по средствам текстовой информации, в виде печатных таблиц на стендах и электронных носителях (передача слушателю через различные виды гаджетов).

Учебным центром разработаны и изданы Приказы о предоставлении услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь:

- В целях эффективной работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, для полного и успешного включения их в образовательное и социальное пространство, в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» Приказ № 3 от 16.08.2023 года «О назначении ответственного за сопровождение по зданию лиц с ограниченными возможностями здоровья, с определением обязанностей».

- В соответствии с Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп.), приказом Минобрнауки от 18.04.2013 г. № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения» издан «Об утверждении программ» Приказ № 2 от 16.08.2023 года, в котором предусмотрено пункт 2. «При необходимости привлечь педагогических работников в качестве: ассистента (помощник), сурдопереводчика, тьютора для обучения категории слабослышащих обучающихся».

К Дополнительной общеобразовательной программе – общеразвивающей программе Тренинг продаж «5 шагов к результату» при необходимости привлекаются педагогические работники в качестве: ассистента (помощник), сурдопереводчика, тьютора для обучения категории слабослышащих обучающихся.

Педагогические работники, участвующие в реализации Программы, ознакомлены с психофизическими особенностями обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, учитывают их при организации образовательного процесса.

8. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

8.1. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, отвечающие тематике дисциплины:

1. Белкина Н. А. Самомотивация человека - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/samomotivatsiya-cheloveka>
2. Жданов Д. А. Механизм отбора топ-менеджеров предприятий - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://elib.spbstu.ru/dl/2/8061.pdf/download/8061.pdf>

3. Курбонов А. М. Тайм-менеджмент - основа развития человека - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/taym-menedzhment-osnova-razvitiya-cheloveka>
4. Мамедова Ю. А. Мотивация персонала, как функция управления современной организации - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/motivatsiya-personala-kak-funktsiya-upravleniya-sovremennoy-organizatsii>

8.2. Литература:

1. Акбарова С. А. Постановка целей по методике SMART и как она влияет на мотивацию сотрудников / С. А. Акбарова // Colloquium-journal. – 2019. – № 2 (26). – С. 34-36.
2. Байков Е. А. Организация стратегического планирования на предприятиях сферы услуг в условиях нестабильности / Е. А. Байков // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. – 2013. – № 3 (173). – С. 98-102.
3. Жданов Д. А. Эффективность руководителя: какие качества ее определяют? / Д. А. Жданов // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2014. – № 36 (273). – С. 53-63.
4. Каз Е. М. Концепция жизненного цикла в организации управления трудом на предприятии / Е. М. Каз // Стратегии бизнеса. – 2016. – № 2 (22). – С. 16-19.
5. Пахомов А. П. Применять или не применять принцип Парето на практике? / А. П. Пахомов // Вестник РУДН. Серия Экономика. – 2010. – № 1. – С. 5-12.
6. Шарова Е. Б. Мотивация персонала как фактор повышения эффективности функционирования организации / Е. Б. Шарова // Территория науки. – 2015. – № 4 – С. 90-94.

