

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

УТВЕРЖДАЮ
Директор по образовательной
деятельности

С.Т. Князев



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ

Код модуля	Модуль
1153588	Искусство ведения переговоров

Екатеринбург

2022

Перечень сведений о рабочей программе модуля	Учетные данные
Образовательная программа Алгоритмы искусственного интеллекта	Код ОП 09.03.01
Направление подготовки Информатика и вычислительная техника	Код направления и уровня подготовки 09.03.01

Области образования, в рамках которых реализуется модуль образовательной программы по СУОС УрФУ :

№ п/п	Перечень областей образования, для которых разработан СУОС УрФУ	Уровень подготовки
1.	Инженерное дело, технологии и технические науки	бакалавриат

Программа модуля составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Алферьева Татьяна Игоревна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	интеллектуальных информационных технологий
2	Илалова Марина Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий
3	Корнякова Елена Михайловна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОДУЛЯ Искусство ведения переговоров

1.1. Аннотация содержания модуля

Целью модуля «Искусство ведения переговоров» является формирование у студентов потребности в совершенствовании коммуникативной и языковой компетенции; развитие сознательного отношения к собственной речи и речевому поведению окружающих, формирование высокого уровня поведенческой и речевой культуры в сфере делового общения. Изучение модуля способствует приобретению практических навыков деловой коммуникации, направленной на представление интересов компании. В курсе рассматриваются теоретические основы технологии продаж, открытия контакта, активного слушания, работы с возражениями, эффективной презентацией.

1.2. Структура и объем модуля

Таблица 1

№ п/п	Перечень дисциплин модуля в последовательности их освоения	Объем дисциплин модуля и всего модуля в зачетных единицах
1	Искусство ведения переговоров	3
ИТОГО по модулю:		3

1.3. Последовательность освоения модуля в образовательной программе

Пререквизиты модуля	Не предусмотрены
Постреквизиты и кореквизиты модуля	Не предусмотрены

1.4. Распределение компетенций по дисциплинам модуля, планируемые результаты обучения (индикаторы) по модулю

Таблица 2

Перечень дисциплин модуля	Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)
1	2	3
Искусство ведения переговоров	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. 3-7. Излагать признаки и принципы эффективной речи и правила диалогического общения на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах) УК-4. 3-8. Сделать обзор основных видов деловой коммуникации, их значение в профессиональной практике УК-4. У-6. Выбирать коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы

		<p>общения в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия УК-4. У-9. Оценивать составленные письменные официально-деловые тексты и корректировать их в соответствии со стандартами УК-4. П-7. Иметь опыт создания письменных официально-деловых текстов, отвечающих языковым, стилистическим и коммуникативным нормам УК-4. П-9. Планировать процесс коммуникации в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия, используя коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения УК-4. Д-3. Проявлять способность к толерантной коммуникации УК-4. Д-4. Демонстрировать грамотную речь, ораторское мастерство</p>
--	--	---

1.5. Форма обучения

Обучение по дисциплинам модуля может осуществляться в очной форме.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Искусство ведения переговоров

Рабочая программа дисциплины составлена авторами:

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Алферьева Татьяна Игоревна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	Кафедра интеллектуальных информационных технологий
2	Илалова Марина Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий

1. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Технологии реализации, используемые при изучении дисциплины модуля

- Традиционная (репродуктивная) технология
- Разноуровневое (дифференцированное) обучение
 - Базовый уровень

**Базовый I уровень – сохраняет логику самой науки и позволяет получить упрощенное, но верное и полное представление о предмете дисциплины, требует знание системы понятий, умение решать проблемные ситуации. Освоение данного уровня результатов обучения должно обеспечить формирование запланированных компетенций и позволит обучающемуся на минимальном уровне самостоятельности и ответственности выполнять задания; Продвинутый II уровень – углубляет и обогащает базовый уровень как по содержанию, так и по глубине проработки материала дисциплины. Это происходит за счет включения дополнительной информации. Данный уровень требует умения решать проблемы в рамках курса и смежных курсов посредством самостоятельной постановки цели и выбора программы действий. Освоение данного уровня результатов обучения позволит обучающемуся повысить уровень самостоятельности и ответственности до творческого применения знаний и умений.*

1.2. Содержание дисциплины

Таблица 1.1

Код раздела, темы	Раздел, тема дисциплины*	Содержание
1	Современный чат-этикет	Выбор канала связи (электронная почта, телефонный звонок, мессенджеры). Правила чат-этикета. Правила написания сообщений в мессенджерах. Грамматика. Четкость изложения. Уместность аудио и видео сообщений. Общие чаты.
2	Питчинг как способ продажи любой идеи	Понятие "питч". Структура презентации - идея, решение, перспектива монетизации, бизнес модель, текущие результаты. Таргетинг. Целевая аудитория. Аналитика рынка. Правила создания питчей. Ошибки при создании питчей.
3	Правила эффективной командной работы	Рабочая группа. Основные правила эффективной командной работы. Цели и стратегии. Согласованность. Подотчетность. Принятие решений. Ресурсы. Роль руководителя.
4	Переговоры	Стадии переговоров. Большой и малый круги продаж. Подготовка к переговорам. Стратегии в переговорах. Правила Win-Win. Правила телефонных переговоров.
5	Установление контакта	Установление контакта с собеседником, с клиентом. Правила общения первые 20 секунд. Активное слушание. Ошибки при установлении контакта. Невербальные сигналы. Compliments.
6	Работа с возражениями	Возражение. Работа с возражениями. Причины возражений клиентов. Типы возражений. Методы и техника работы с возражениями. Универсальные приемы работы с возражениями. Этапы работы с возражениями в продажах. Работа с возражениями в продажах по телефону. Работа с возражениями в интернет-магазине. Ошибки при отработке возражений.

7	Эффективные коммуникации в проекте	Коммуникации в команде. Представление проекта руководству. Неправильная оценка сроков проекта. Реакция на критику. Исправление ошибок. Планирование коммуникаций. Техники эффективных коммуникаций.
---	------------------------------------	---

1.3. Направление, виды воспитательной деятельности и используемые технологии

Таблица 1.2

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. Д-3. Проявлять способность к толерантной коммуникации

1.4. Программа дисциплины реализуется на государственном языке Российской Федерации .

1.1.1.1. 2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1.1.2. Искусство ведения переговоров

Электронные ресурсы (издания)

1. Клачкова, , О. А.; Конфликтология : практикум.; Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, Комсомольск-на-Амуре, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/85814.html> (Электронное издание)
2. Клачкова, , О. А.; Основы конфликтологии : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86142.html> (Электронное издание)
3. Белашева, , И. В.; Психология менеджмента : практикум.; Северо-Кавказский федеральный

- университет, Ставрополь; 2017; <http://www.iprbookshop.ru/92590.html> (Электронное издание)
4. , Садченко, , В. Н., Легегина, , Т. Б.; Ведение переговоров : учебное пособие (практикум).; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92678.html> (Электронное издание)
5. Качалов, , Л. К.; Конфликтология : учебное пособие.; Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, Новосибирск; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/102123.html> (Электронное издание)
6. Дагаева, , Е. А.; Деловые переговоры : учебное пособие.; Таганрогский институт управления и экономики, Таганрог; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/108077.html> (Электронное издание)
7. Омарова, , Г. В.; Язык прессы. Переговорный процесс : учебное пособие.; Дагестанский гуманитарный институт, Махачкала; 2015; <http://www.iprbookshop.ru/60906.html> (Электронное издание)
8. Воедилов, , Д. В.; Техника двухшагового изменения : практическое пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/78111.html> (Электронное издание)
9. ; Конфликтология. Психологические теории, системы, технологии : коллективная монография.; Северо-Кавказский федеральный университет, Ставрополь; 2018; <http://www.iprbookshop.ru/92554.html> (Электронное издание)
10. Короткий, , С. В.; Деловые коммуникации : учебное пособие.; Вузовское образование, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (Электронное издание)
11. Захарова, , И. В.; Деловые коммуникации : практикум.; Ай Пи Ар Медиа, Саратов; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/86469.html> (Электронное издание)
12. Генералова, , С. В.; Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум.; Вузовское образование, Саратов; 2020; <http://www.iprbookshop.ru/97408.html> (Электронное издание)
13. Дорохина, , Р. В.; Этика деловых отношений : практикум для спо.; Профобразование, Саратов; 2021; <http://www.iprbookshop.ru/104697.html> (Электронное издание)
14. Владимирова, , Н. В.; Основы деловых коммуникаций : учебное пособие.; Омский государственный технический университет, Омск; 2019; <http://www.iprbookshop.ru/115436.html> (Электронное издание)

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн "Директ-Медиа". Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
2. ЭБС "Лань" Издательство "Лань". Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.
3. eLibrary ООО Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru>.

Материалы для лиц с ОВЗ

Весь контент ЭБС представлен в виде файлов специального формата для воспроизведения синтезатором речи, а также в тестовом виде, пригодном для прочтения с использованием экранной лупы и настройкой контрастности.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Национальный открытый университет "ИНТУИТ". Режим доступа: <http://intuit.ru>.
2. Портал информационно-образовательных ресурсов УрФУ. Режим доступа: <http://study.urfu.ru>

1.1.1.3. 3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1.1.4. Искусство ведения переговоров

Сведения об оснащённости дисциплины специализированным и лабораторным оборудованием и программным обеспечением

Таблица 3.1

№ п/п	Виды занятий	Оснащённость специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения
1	Лекции	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
2	Практические занятия	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов Рабочее место преподавателя Доска аудиторная Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами Подключение к сети Интернет	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES
3	Текущий контроль и промежуточная аттестация	Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов	Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc

		<p>Рабочее место преподавателя</p> <p>Доска аудиторная</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>
4	Самостоятельная работа студентов	<p>Мебель аудиторная с количеством рабочих мест в соответствии с количеством студентов</p> <p>Персональные компьютеры по количеству обучающихся</p> <p>Оборудование, соответствующее требованиям организации учебного процесса в соответствии с санитарными правилами и нормами</p> <p>Подключение к сети Интернет</p>	<p>Microsoft Windows 8.1 Pro 64-bit RUS OLP NL Acdmc</p> <p>Office 365 EDUA5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr B Faculty EES</p>

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Искусство ведения переговоров

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия Имя Отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Алферьева Татьяна Игоревна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	интеллектуальных информационных технологий
2	Илалова Марина Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	интеллектуальных информационных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Искусство ведения переговоров

2.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
3.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические занятия	
4.	Промежуточная аттестация	Зачет	
5.	Текущая аттестация	Домашняя работа	1
		Контрольная работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Искусство ведения переговоров

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1.

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4. 3-7. Излагать признаки и принципы эффективной речи и правила диалогического общения на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах) УК-4. 3-8. Сделать обзор основных видов деловой коммуникации, их значение в профессиональной практике УК-4. У-6. Выбирать коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия УК-4. У-9. Оценивать составленные письменные официально-деловые тексты и корректировать их в соответствии со стандартами УК-4. П-7. Иметь опыт создания письменных официально-деловых текстов, отвечающих языковым, стилистическим и коммуникативным нормам	Лекции Практические занятия Реферат Зачет

	<p>УК-4. П-9. Планировать процесс коммуникации в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия, используя коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения</p> <p>УК-4. Д-3. Проявлять способность к толерантной коммуникации</p> <p>УК-4. Д-4. Демонстрировать грамотную речь, ораторское мастерство</p>	
--	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Контрольная работа	5 сем., 11	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – Зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Домашняя работа	5 сем, 5	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – 0		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям– не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительн о (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические занятия

Примерный перечень тем

1. Современный чат-этикет
2. Питчинг как способ продажи любой идеи
3. Правила эффективной командной работы
4. Переговоры
5. Установление контакта
6. Работа с возражениями
7. Эффективные коммуникации в проекте

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Домашняя работа по теме

«Типы личности в командной работе»:

- Пройти тест на типологии личности Майерс-Бриггс (МВТП);
- интерпретировать результаты теста;
- соотнести с возможными ролями при формировании команды;

5.2.2. Контрольная работа

«Стратегия и тактика переговоров»

Примерные задания в составе контрольных работ:

Ситуация:

О каком понятии говорится в определении: «... - ситуация, когда невыполнение одного обещания может вызвать крушение всех договоренностей сторон»?

1. Приведите пример из практики проведения переговоров.
2. Почему необходимо и важно знать об этой ситуации?
3. Как выйти и поступить, чтобы спасти ситуацию?

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Зачет

Перечень примерных вопросов для зачета:

1. Правила чат-этикета.
2. Правила написания сообщений в мессенджерах. Грамматика. Четкость изложения. Уместность аудио и видео сообщений. Общие чаты.
3. Понятие "питч".
4. Структура презентации - идея, решение, перспектива монетизации, бизнес модель, текущие результаты.
5. Таргетинг. Целевая аудитория. Аналитика рынка. Правила создания питчей. Ошибки при создании питчей.
6. Рабочая группа. Основные правила эффективной командной работы. Цели и стратегии. Согласованность.
7. Правила эффективной командной работы. Принятие решений. Ресурсы. Роль руководителя.
8. Стадии переговоров. Большой и малый круги продаж.
9. Подготовка к переговорам. Стратегии в переговорах.
10. Правила Win-Win. Правила телефонных переговоров.
11. Установление контакта с собеседником, с клиентом. Правила общения первые 20 секунд.
12. Активное слушание. Ошибки при установлении контакта. Невербальные сигналы. Compliments.
13. Возражение. Работа с возражениями. Причины возражений клиентов.
14. Типы возражений. Методы и техника работы с возражениями.
15. Универсальные приемы работы с возражениями.
16. Этапы работы с возражениями в продажах.
17. Работа с возражениями в продажах по телефону.

19. Работа с возражениями в интернет-магазине. Ошибки при отработке возражений.
20. Коммуникации в команде.
21. Представление проекта руководству. Неправильная оценка сроков проекта.
22. Реакция на критику. Исправление ошибок.
23. Планирование коммуникаций. Техники эффективных коммуникаций.