

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Інститут бізнесу та сучасних технологій  
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни  
**«Техніки продажів»**  
на 2021-2022 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	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.commerce.puet.edu.ua/">http://www.commerce.puet.edu.ua/</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	формування у студентів систем знань і розуміння теоретичних і методологічних основ управління комерційною діяльністю, набуття навичок самостійного прийняття управлінських комерційних рішень
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції – 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекційні та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	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
<b>Базові знання</b>	Знання з дисциплін «Організація торгівлі», «Технологія торгівлі та послуг», «Товарознавство», «Сучасні інформаційні і комунікаційні технології», «Маркетинг»
<b>Мова викладання</b>	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"> <li>• використовувати базові знання й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях (ПР01);</li> <li>• застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій (ПР02);</li> <li>• використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації (ПР04);</li> <li>• вміти працювати в команді, мати навички між-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (K01);</li> <li>• здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях (K02);</li> <li>• навички використання інформаційних і комунікаційних технологій (K05)</li> <li>• здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (K06);</li> <li>• здатність працювати в команді (K07);</li> <li>• здатність виявляти ініціативу та підприємливість (K08);</li> <li>• здатність діяти відповідально та свідомо (K010)</li> </ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
собістисної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей. (ПР06); <ul style="list-style-type: none"> <li>• вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів (ПР 17)</li> </ul>	

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Чинники успіху в продажах. Етапи продажів та основні мотиватори клієнтів</b>		
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»
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».
<b>Модуль 2. Технології активної пропозиції та завершення угоди</b>		
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», «Особливості поведінки з клієнтом після продажу»

### **Інформаційні джерела**

1. Проактивные продажи. Технологии и стандарты розничных продаж. / Альберт Тютин. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 256 с.
2. Активные продажи 2021. /Н.Рысев. – М.: Мир книг., 2021. – 640 с.
3. Танец продавца, или Нестандартный учебник по системным продажам. / Е. Самсонова. - С-Пб.:Питер, 2013. – 352 с.
4. Продажи. Переговоры. Практика, примеры. / С.Азимов. – С-Пб.:Питер, 2018. – 320 с.

## Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, 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).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання та екзамен

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (3 бали); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання 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); завдання 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