

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДАЖІВ ТА ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ

Циклова комісія, яка забезпечує викладання обліково-економічних дисциплін

Відділення обліку та харчової продукції

Лектор	<u>Горобець Ірина Сергіївна</u>
Семестр	<u>5-й</u>
Освітньо-професійний ступінь	<u>Фаховий молодший бакалавр</u>
Кількість кредитів ЄКТС	<u>3</u>
Форма контролю	<u>Диференційований залік</u>
Аудиторні години	<u>48 год (з них 24 год. лекцій, 24 год. практичних)</u>

Загальний опис дисципліни

Дисципліна «Технологія продажів та залучення клієнтів» спрямована на формування у здобувачів освіти компетентностей у сфері організації та здійснення продажів, пошуку й залучення потенційних клієнтів, встановлення ефективної комунікації та побудови довготривалих взаємовигідних відносин із покупцями. Особлива увага приділяється вивченню сутності та етапів процесу продажу, визначенню потреб клієнтів, методам пошуку потенційних покупців, встановленню контакту, проведенню презентації товарів і послуг, роботі із запереченнями та завершенню продажу.

Важливе значення має вивчення сучасних технологій продажів, технік ділового спілкування, психологічних аспектів поведінки покупців, методів переконання та мотивації клієнтів. Розглядаються традиційні та цифрові канали залучення клієнтів, використання соціальних мереж, електронних комунікацій, програм лояльності та інших інструментів для пошуку, залучення й утримання клієнтів. Дисципліна сприяє розвитку комунікативних навичок, клієнтоорієнтованості, уміння вести переговори та приймати ефективні рішення у процесі продажу.

Завдання навчальної дисципліни: формування у здобувачів освіти системних знань з теорії та практики продажів і залучення клієнтів, розширення, поглиблення та закріплення знань щодо сучасних технологій продажу товарів і послуг, методів пошуку та залучення потенційних клієнтів, етапів здійснення продажу, принципів клієнтоорієнтованого підходу та побудови довготривалих відносин із покупцями.

Формування практичних навичок визначення потреб клієнтів, встановлення першого контакту, проведення презентації товару або послуги, аргументованого представлення переваг пропозиції, роботи із запереченнями, ведення переговорів та успішного завершення продажу. Розвиток умінь використовувати сучасні канали комунікації та цифрові інструменти для залучення клієнтів, оцінювати результативність продажів і підтримувати високий рівень обслуговування клієнтів.

Теми лекцій

1. Сутність та значення продажів у сучасному бізнесі.
2. Поведінка споживачів та психологія покупця.
3. Пошук і залучення потенційних клієнтів.
4. Сегментація клієнтів та формування клієнтської бази.
5. Встановлення контакту з клієнтом.
6. Виявлення потреб та мотивів клієнта.
7. Технологія презентації товарів і послуг.
8. Методи переконання та аргументації у продажах.
9. Робота із запереченнями клієнтів.
10. Техніка ведення переговорів та завершення продажу.
11. Цифрові технології та соціальні мережі у залученні клієнтів.
12. Післяпродажне обслуговування, лояльність клієнтів та ефективність продажів.

Теми занять (семінарських, практичних)

1. Аналіз етапів процесу продажу товарів і послуг.
2. Визначення потреб, мотивів та типів покупців.
3. Розроблення способів пошуку та залучення потенційних клієнтів.
4. Сегментація клієнтів та складання клієнтського профілю.
5. Відпрацювання техніки встановлення першого контакту з клієнтом.
6. Визначення потреб клієнта: техніка запитань та активного слухання.
7. Підготовка та проведення презентації товару або послуги.
8. Практичне застосування методів аргументації та переконання клієнта.
9. Відпрацювання технік роботи із запереченнями.
10. Проведення ділових переговорів та завершення продажу.
11. Використання соціальних мереж та цифрових каналів для залучення клієнтів.
12. Формування клієнтської лояльності та оцінювання результативності продажів.