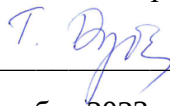


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СКБ КОНТУР»

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»

 Т.В. Рубан
1 сентября 2023 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
дополнительная общеразвивающая программа

ОТДЕЛ ПРОДАЖ:
ОТ СОЗДАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ

Документ: Свидетельство

Форма обучения: заочная с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения

Срок обучения: 4 недели

Объем программы: 52 ак. ч.

Москва, 2023

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Назначение программы.....	3
1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы	3
2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	4
3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА	5
3.1. Учебный план.....	5
3.2. Содержание	6
3.3. Календарный учебный график.....	7
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ.....	9
4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	9
4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	9
4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.	10
4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.	10
5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	11
5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению.....	11
5.2. Критерии оценки знаний слушателей	12
5.3. Фонд оценочных средств	13

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение программы

Дополнительная общеобразовательная программа дополнительная общеразвивающая программа «Отдел продаж: от создания к управлению» направлена на получение практических навыков и теоретических знаний, необходимых для понимания основ продаж товаров или услуг на различных рынках сбыта.

Программа регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей и включает в себя: учебный план, фонды оценочных средств, программу итоговой аттестации, календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки слушателей.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие разработку дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

1. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ.
3. Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам".

2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Цели дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Основная цель программы – приобретение слушателем новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций.

Задачи дисциплины

В процессе изучения курса «Отдел продаж: от создания к управлению» необходимо решить следующие задачи:

- научиться выстраивать отдел продаж;
- научиться управлять командой
- научиться результативно работать с базой клиентов.

2.2. Требования к слушателю дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

К освоению дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы допускаются любые лица без предъявления требований к уровню образования.

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

2.3. Срок освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Нормативный срок освоения программы – 4 недели.

2.4. Трудоемкость дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы

Объем образовательной программы составляет 52 академических часа. Из них 37 академических часа самостоятельного обучения, 15 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

2.5. Планируемые результаты обучения по итогам освоения дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

В результате обучения слушатели должны будут овладеть следующими знаниями, умениями и навыками:

Знать:

- Устройство отдела продаж
- Типологию менеджеров
- Виды каналов продаж
- Систему материальной мотивации
- Причины эмоционального выгорания сотрудников
- Причины сопротивления сотрудников.

Уметь:

- Подбирать менеджера в отделы по типологии
- Выбирать подходящий канал продаж
- Работать с базой клиентов
- Работать с эмоциональным выгоранием сотрудников
- Работать с сопротивлением сотрудников
- Создавать кадровый резерв.

Владеть:

- Навыком выбора эффективного канала продаж
- Навыком создания результативного подбора менеджеров по продажам
- Навыком работы с сопротивлениями сотрудников.

3. СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1. Учебный план для заочной формы обучения с ДОТ и ЭО

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин	Всего часов	Из них:		Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образователь ной онлайн- платформе	
1	Структура отдела продаж	11	8	3	Зачет
1.1	Устройство отдела продаж	4	3	1	Тестирование
1.2	8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач	7	5	2	Тестирование
2	Как наладить удобную работу с базой клиентов	10	8	2	Зачет
2.1	Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий	5	4	1	Тестирование
2.2	Как работать с базой клиентов	5	4	1	Тестирование
3	Управление командой	22	16	6	Зачет
3.1	Система материальной мотивации в отделе продаж	6	4	2	Тестирование
3.2	Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь	4	3	1	Тестирование
3.3	Как работать с сопротивлением команды	4	3	1	Тестирование
3.4	Как проводить собеседования продавцов	4	3	1	Тестирование
3.5	Кадровый резерв	4	3	1	Тестирование
4	Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	7	5	2	Зачет
4.1	Первый год в роли РОПа: что знать заранее	4	3	1	—
4.2	Миссия руководителя отдела продаж в компании	3	2	1	—
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	—	2	Зачет
Всего:		52	37	15	—

3.2. Содержание

Тема 1. Структура отдела продаж

Урок 1.1. Устройство отдела продаж

- Модель отдела продаж
- Ресурсы – «Входы»
- Результаты – «Выходы»
- Управление
- Механизмы
- Отдел продаж – это система

Урок 1.2. 8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач

- Какие особенности бизнеса определяют требования к менеджерам
- Какие функциональные задачи определяют требования к менеджерам
- № 1. Менеджер по работе с ключевыми клиентами
- № 2. Менеджер по активации
- № 3. Менеджер по работе с корпоративными клиентами
- № 4. Менеджер телефонных продаж
- № 5 и № 6. Менеджер по продлению и менеджер по развитию клиентов
- № 7. Менеджер выездных продаж
- № 8. Консультант-продавец

Тема 2. Как наладить удобную работу с базой клиентов

Урок 2.1. Виды каналов продаж. Как выбрать подходящий

- Что такое каналы продаж и их классификация
- Собственный канал продаж
- Партнерский канал продаж
- Онлайн-продажи
- Как выбрать канал продаж и нужно ли выбирать

Урок 2.2. Как работать с базой клиентов

- Что такое база клиентов. Критерии сегментации базы
- Работа по свободной базе без закреплений
- Работа по закрепленной базе
- Гибридный подход

Тема 3. Управление командой

Урок 3.1. Система материальной мотивации в отделе продаж

- Что такое система мотивации
- KPI и SMART для мотивации. Что выбрать и как внедрить
- Примеры разных систем материальной мотивации в зависимости от целей бизнеса

Урок 3.2. Эмоциональное выгорание сотрудников: как не допустить или распознать и помочь

- Что такое эмоциональное выгорание
- Как руководителю распознать эмоциональное выгорание
- Причины выгорания у сотрудников отдела продаж
- Предупреждение выгорания у сотрудников

Урок 3.3. Как работать с сопротивлением команды

- Что такое сопротивление
- Причины возникновения сопротивления
- Что полезного в сопротивлении
- Как работать с сопротивлением

Урок 3.4. Как проводить собеседования продавцов

- На какие качества кандидата обращать внимание
- Колесо компетенций
- Какие вопросы задавать кандидату
- Тестовое задание

Урок 3.5. Кадровый резерв

- Что такое кадровый резерв
- Как создать кадровый резерв
- Почему хороший МПП не равно хороший РОП
- Возможности и риски кадрового резерва

Тема 4. Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании

Урок 4.1. Первый год в роли РОПа: что нужно знать заранее

- Стресс в жизни РОПа
- Самомотивация и профилактика выгорания
- Прокачка новых компетенций
- Делегирование
- Эмоциональный интеллект

Урок 4.2. Миссия руководителя отдела продаж в компании

- РОП развивает бизнес
- РОП решает проблемы
- РОП – лицо отдела и компании, пример для команды
- РОП развивает персонал
- Стать РОПом – сделано. Что дальше?

3.3 Календарный учебный график

Календарный график обучения является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

Срок освоения программы — 4 недели. Начало обучения — по мере набора группы. Примерный режим занятий: 1-2 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

Примерный режим занятий слушатели определяют самостоятельно, но не более установленного срока обучения. Примерный график освоения программы:

Темы / недели	ВР	1	2	3	4
Структура отдела продаж	РП	3			
	СР	8			
Как наладить удобную работу с базой клиентов	РП		2		
	СР		8		
Управление командой	РП		3	3	
	СР			10	6
Руководитель отдела продаж — визитная карточка компании	РП				2
	СР				5
Итоговая аттестация	РП				2

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ - ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

4.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Образовательный процесс по программе «Отдел продаж: от создания к управлению» осуществляется преподавателями с профильным высшим или средним профессиональным образованием: квалификация преподавателей соответствует требованиям квалификационных справочников по должности «преподаватель». Все задействованные при реализации программы преподаватели владеют технологиями организации образовательного процесса взрослых, основываются на своем жизненном опыте (бытовом, профессиональном и социальном) и учитывают особенности мышления и эмоционально-волевой сферы слушателей.

В соответствии с Профессиональным стандартом № 01.003 «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 мая 2018 г. № 298н, к преподавателям, обеспечивающим реализацию дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы предъявляются следующие требования:

Требования к образованию и обучению	Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования "Образование и педагогические науки". ИЛИ Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки"
Требования к опыту практической работы	Для старшего педагога дополнительного образования – не менее двух лет в должности педагога дополнительного образования, иной должности педагогического работника.
Особые условия допуска к работе	Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

4.2. Материально-технические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Для проведения занятий и самостоятельной работы слушателей в организации имеются помещения, оборудованные компьютерами, проектором, экраном, доской.

Программное обеспечение для обеспечения обучения с ДОТ и ЭО:

Система дистанционного обучения.

Наличие библиотеки учебных материалов в электронном виде

4.3. Информационные и учебно-методические условия реализации дополнительной общеобразовательной программы - дополнительной общеразвивающей программы.

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа обеспечивается учебно-методическими материалами по всем модулям образовательной программы.

Фонд учебно-научной библиотеки содержит основную и дополнительную учебную, учебно-методическую, научную литературу, справочно-библиографические и периодические издания (в том числе и на электронных носителях) по всем темам и дисциплинам реализуемой программы.

Список литературы

1. Конфликт — это подарок. Как направить энергию разногласий в мирное русло / [Нейт Региер]; Манн, Иванов и Фербер; 2018. – 272 с.
2. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации/[Дмитрий Болдогов, Светлана В. Иванова, Оксана Жигилий, Анна Глотова, Эмма Борчанинова]; Иванова С.В.; 2020. – 330 с.
3. Секрет. Что знают и делают великие лидеры/ Кен Бланшар, Марк Миллер. Электронный ресурс. URL: <https://litresp.ru/chitat/ru/Б/blanshar-ken/sekret-cto-znayut-i-delayut-velikie-lideri>
4. Школа продаж/ [Александр Деревницкий]; Манн, Иванов и Фербер; 2020. – 480 с.
5. Эмоциональный интеллект. Российская практика / [Сергей Шабанов, Алена Алешина]; Манн, Иванов и Фербер; 2022. – 429 с.
6. Эффективный руководитель /[Питер Друкер]; Манн, Иванов и Фербер; 2018. - 235 с.

Интернет-ресурсы:

- Контур Журнал – новости и статьи по продажам <https://kontur.ru/articles/prodazhi>
- Бизнес портал – новости, статьи <https://zhazhda.biz/>
- Бизнес портал – новости и полезные статьи www.e-xecutive.ru

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса.

При реализации дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы используется лекционно-семинарская система, практические занятия, индивидуальные и групповые консультации, мастер-классы и другие интерактивные формы обучения. Интегративно-дифференцированная организация занятий в процессе подготовки слушателей позволяет не только адаптировать образовательный процесс к индивидуальным особенностям и интересам слушателей, но и обеспечить свободу выбора и вариативность образования, сформировать у слушателей стремление к самообразованию, способствовать решению индивидуальных задач развития личности.

Особую значимость на уровне технологии обучения имеет организационно-педагогическое условие, предполагающее организацию самостоятельной работы слушателей как средство формирования профессиональных компетенций. Самостоятельная работа слушателей является обязательной составляющей образовательного процесса подготовки слушателей дополнительной общеобразовательной программы – дополнительной общеразвивающей программы.

Применение дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Дистанционные образовательные технологии применяются частично.

В учебном процессе могут использоваться следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции с использованием дистанционных образовательных технологий;
- самостоятельная работа с СДО: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций и др.;
- самостоятельная работа с программами контроля знаний (тестами);
- консультации (индивидуальные с применением электронных средств, групповые и предэкзаменационные);
- семинары с использованием дистанционных образовательных технологий;
- коллоквиумы;
- итоговые аттестационные работы.

5. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

5.1. Формы контроля знаний и требования к его проведению

Текущий контроль знаний слушателей проводится на протяжении всего обучения по программе преподавателем, ведущим занятия в учебной группе.

Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой слушателей и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний слушателей с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы.

Итоговая аттестация слушателей осуществляется в форме зачета, который демонстрирует качество полученных навыков, определяет уровень усвоения слушателями учебного и практического материала и охватывает все содержание, установленное соответствующей дополнительной общеобразовательной программой - дополнительной общеразвивающей программой.

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования, в том числе с использованием технических возможностей системы СДО.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Свидетельство.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей ДОП созданы фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

При разработке оценочных средств для контроля качества изучения дисциплин учтены все виды связей между включенными в них знаниями, умениями, навыками, позволяющие установить качество сформированных у слушателей компетенций по видам деятельности и степень общей готовности выпускников к применению знаний на практике.

В качестве оценочных средств для проведения текущего контроля и аттестации в целом по всем дисциплинам учебного плана используются как инновационные формы контроля, так и классические.

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам дополнительной общеобразовательной программы, учебному плану и обеспечивают оценку качества компетенций, приобретаемых слушателями.

5.2. Критерии оценки знаний слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Организация деятельности	- Выстраивание бизнес-процессов - Расставление приоритетов в задачах - Формирование команды под бизнес-процессы	Знания: - Устройство отдела продаж - Механизмы бизнес-процессов - Типологию менеджеров по продажам Умения: - Управлять бизнес-процессами - Подбирать нужный тип менеджера - Определять профессиональные навыки и качества каждого типа менеджера по продажам
Работа с базой клиентов	- Подбор канала продаж под каждый сегмент базы клиентов - Определение подхода в работе с базами	Знания: - Определение и виды каналов продаж - Возможности и сложности каждого канала продаж - Определение базы клиентов - Критерии сегментации базы Умения: - Подбирать подходящий канал продаж - Работа по свободной базе без закреплений - Работа по закрепленной базе - Использовать гибридный подход при работе с базами
Управление людьми	- Выбор стиля управления - Мотивация сотрудников - Выстраивание процесса делегирования	Знания: - Примеры разных систем мотивации - Определение сопротивления сотрудников и причины возникновения - Причины эмоционального выгорания сотрудников - Возможности и риски кадрового резерва - Типология власти Умения: - Подбирать подходящую систему мотивации в своем отделе - Работать с причинами сопротивлений сотрудников - Проводить собеседования продавцов - Создавать кадровый резерв

Критерии оценки аттестации – зачета:

1. Оценка «**Зачтено**» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всесторонние знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателей. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.

2. Оценка «**Не зачтено**» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

5.3. Фонд оценочных средств

Тест к уроку «Устройство отдела продаж»

1. Какие из нижеперечисленных пунктов можно отнести к ресурсам (входам) в отделе продаж? (множественный выбор)
 1. Методология продаж
 2. Выручка
 3. Прогрев
 4. Телефония, интернет
2. К какому управлению относятся индивидуальные встречи?
 1. Ручному управлению
 2. Системному управлению
 3. Материальным выходами
3. Что из перечисленного можно отнести к руководящим документам? (множественный выбор)
 1. Должностные инструкции
 2. Стратегические сессии
 3. Положение о подразделении
 4. Клиентские буклеты и презентации
4. К чему относятся компьютеры, ноутбуки и иное оборудование?
 1. Механизмам достижения результатов в отделе продаж
 2. Ручному управлению в отделе продаж
 3. Методологии продаж
5. Что может быть передано на входе в отдел продаж в качестве материалов? (множественный выбор)
 1. Кандидаты для трудоустройства
 2. Коммерческие предложения и буклеты
 3. Партнерские коллаборации
 4. Презентации

Тест к уроку «8 типов менеджеров по продажам. Какой подойдет для ваших задач»

1. Какими задачами НЕ занимается менеджер по продлению в отличие от менеджера по развитию клиентов?
 1. Задачами допродаж дополнительных сервисов
 2. Задачами продления тарифов на уже проданные товары и услуги
 3. Прямыми коммуникациями с клиентами
2. Какие особенности необходимо учитывать при выборе конкретной специализации менеджера по продажам? (множественный выбор)

1. Особенности бизнеса клиента
 2. Предпочтительные каналы связи с клиентом
 3. Наличие конкурентов
 4. Специфику продаваемого продукта
3. Какой навык необходимо оценивать на собеседованиях, если менеджеру предстоит выступать на крупных конференциях с презентацией вашего продукта?
1. Навык командной работы
 2. Навык публичных выступлений
 3. Организаторские способности

Тест к уроку «Каналы продаж: какие бывают и как выбрать подходящий»

1. По какому из каналов клиент узнает о продукте?
 1. Канал продаж
 2. Канал коммуникации
 3. Партнерский канал продаж
2. Что из перечисленного относится к возможностям, которые бизнес получает при работе в партнерских коллаборациях? (множественный выбор)
 1. Наполнение продукта новыми смыслами
 2. Увеличение узнаваемости
 3. Качественная продуктовая отстройка от конкурентов
 4. Снижение лояльности при неверном выборе партнера
3. Какие риски необходимо учитывать при построении онлайн-продаж?
 1. Снижение среднего чека
 2. Риски, связанные с укомплектованностью команды и текучестью кадров
 3. Легкое масштабирование
4. Что из перечисленного ниже НЕ относится к каналам коммуникации?
 1. Реклама на ТВ
 2. Статьи в прессе
 3. Email-рассылки
5. Как называется канал продаж, при коротком сделка осуществляется напрямую между менеджером компании-продавца и покупателем?
 1. Канал продвижения
 2. Партнерский канал продаж
 3. Прямой канал продаж

Тест к уроку «Как работать с базой клиентов»

1. Какие критерии необходимо первоочередно определить для создания правил бронирования клиентов за менеджерами? (множественный выбор)
 1. Событие-индикатор для создания бронирования
 2. ФИО менеджера, за которым бронируется клиент
 3. Период бронирования
 4. Размер среднего чека
2. Что относится к плюсам схемы работы менеджеров по свободной базе (без закрепления)?
 1. Здоровая конкуренция среди менеджеров
 2. Снижение конверсии
 3. Фокус на сложных сделках
3. Какие критерии могут использоваться для сегментации базы клиентов - физических лиц? (множественный выбор)
 1. Регион или район
 2. ОКВЭД
 3. Уровень дохода
 4. Возраст

Тест к уроку «Материальная мотивация и KPI»

1. Из какой мотивации состоит система мотивации сотрудников?
 1. Финансовой и материальной
 2. Нематериальной и эмоциональной
 3. Материальной и нематериальной
2. Что относится к материальной системе мотивации? (множественный выбор)
 1. Фиксированная часть заработной платы (оклад)
 2. Переменная часть заработной платы (премии)
 3. Корпоративная жизнь
3. Что такое KPI?
 1. Оцифрованные показатели результативности и эффективности работы сотрудников и отделов
 2. Коэффициент, учитывающий только командный фактор работы
4. Что означает буква "S" в технологии SMART?
 1. Specific – Конкретная
 2. Start - Начало
 3. Situation - Ситуация
5. Что означает буква "R" в технологии SMART?
 1. Relevant – Актуальная
 2. Real - Реальная
 3. Result – Результат

Тест к уроку «Эмоциональное выгорание сотрудников: как предотвратить и как бороться»

1. Что является выгоранием, согласно определению Международной классификации болезней?
 1. Синоним депрессии
 2. Синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен
 3. Не существующий термин
2. Какие термины относятся к стадиям эмоционального выгорания? (множественный выбор)
 1. Эмоциональная истощенность
 2. Редукция достижений
 3. Раздражительность
 4. Деперсонализация
3. Как выражается третья (финальная) стадия выгорания - деперсонализация?
 1. Тоска и грусть
 2. Утрата ощущения себя как личности
 3. Усталость и утомляемость
4. Какой из перечисленных ниже инструментов помогает "полечить" ощущение недооцененности у сотрудника?
 1. Дорожная карта проекта
 2. Появление новых интересных задач
 3. Публичное признание успехов и вклада
5. Какой из перечисленных ниже инструментов помогает "полечить" ощущение усталости от клиентов или продукта?
 1. Появление новых интересных задач
 2. Появление наставника
 3. Публичное признание

Тест к уроку «Как работать с сопротивлением команды»

1. Что такое сопротивление?

1. Осознанное поведение сотрудника
2. Неосознанное поведение сотрудника
3. Может быть как осознанным, так и не осознанным поведением сотрудника или группы людей
2. Что содержит формула Бекхарда, описывающая управление изменениями? (множественный выбор)
 1. Фокус на неудовлетворенность текущим положением дел
 2. Фокус на образ желаемого будущего
 3. Фокус на программу действий и ближайших шагов
 4. Фокус отсутствие изменений
3. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание сотрудником последствий лично для себя. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
 1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Рассказать на публичной презентации цели и вызовы, которые побудили нас к реализации изменений
 3. В индивидуальном порядке обсудить последствия и сделать фокус на появляющиеся возможности
4. В чем польза сопротивления команды для руководителя?
 1. При определенных обстоятельствах это повод повторно проанализировать предлагаемый проект
 2. Формирование отстраненности между руководителем и сотрудниками
 3. У сопротивления нет никакой пользы
5. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание предпосылок для реализации проекта изменений. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
 1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Сменить руководителя проекта изменения
 3. Рассказать про предпосылки и цели индивидуально или публично

Тест к уроку «Как проводить собеседования продавцов»

1. Что такое hard skills или хард скиллы?
 1. Умение сохранять жесткость в любых стрессовых условиях
 2. Навыки, связанные с работой в трудных условиях
 3. Узкие профессиональные навыки, необходимые для решения конкретных задач в повседневной работе
2. Что такое soft skills или софт скиллы?
 1. Мягкие или гибкие навыки, тесно связанные с личностными качествами кандидата
 2. Узкие профессиональные навыки, необходимые для решения конкретных задач в повседневной работе
 3. Навыки мягких переговоров
3. Как называется методика проведения собеседований, при которой анализируется опыт кандидата в рамках конкретной ситуации: задачи, действия, результат?
 1. SMART
 2. STAR
 3. START
4. Является ли тестовое задание неотъемлемым этапом собеседования на позицию продавца?
 1. Да, это ключевой этап общения с кандидатом
 2. Нет, тестовое задание требуется только в определенных обстоятельствах
 3. Тестовое задание не применимо к продающим вакансиям, этот этап используется только для технических вакансий
5. Кому можно применять Колесо компетенций?
 1. Только для линейных позиций (менеджер по продажам, специалист)

2. Только для руководящих позиций (от руководителя группы и выше)
3. Для позиций любого уровня

Тест к уроку «Кадровый резерв»

1. Что такое кадровый резерв?

1. Номинальный список сотрудников для назначения на топовые позиции компании
2. Это неформальная группа лидеров компании, обеспечивающая развитие бизнеса
3. Сознательно сформированная группа сотрудников, потенциально способных обеспечить эффективную деятельность на значимых и руководящих должностях в компании и претендующих на эти должности

2. Когда компания прибегает к назначению сотрудников из кадрового резерва?

(множественный выбор)

1. При увольнении или переводе ключевых сотрудников
2. При масштабировании и расширении бизнеса
3. Компания обязана предоставить сотруднику из кадрового резерва возможности для карьерного роста в течение месяца после его заявления о желании занять новую позицию

3. Какие факторы относятся к преимуществам создания кадрового резерва в компании?

(множественный выбор)

1. Демотивация персонала в случае непрозрачных критериев
2. Выход ключевого сотрудника не порождает кризис
3. Снижение текучки среди талантливых и амбициозных сотрудников
4. Снижение затрат на подбор кандидатов и наём сотрудников

4. Что является вторым этапом создания кадрового резерва?

1. Определение ключевых компетенций кандидатов
2. Формирование индивидуальных планов развития
3. Публичное освещение запуска программы

Тест к уроку «Первый год в роли РОПа — что важно знать заранее»

1. Что такое делегирование?

1. Один из инструментов самомотивации
2. Синоним самостоятельного решения задачи
3. Передача задач и/или соответствующих полномочий от руководителя к подчиненному

2. Что рекомендуется РОПу с целью профилактики собственного выгорания?

(множественный выбор)

1. Соблюдать баланс работы и отдыха
2. Брать больше задач, чтобы не думать о стрессе
3. Заранее планировать отдых и бронировать его в календаре
4. Общаться с наставником

3. Как называется умение распознавать эмоции других людей и управлять ими?

1. Поощрительная власть
2. Легкое масштабирование
3. Эмоциональный интеллект

4. Какой вид власти из перечисленных основан на должностных полномочиях?

1. Легитимная
2. Поощрительная
3. Принудительная
4. Экспертная

5. Какой вид власти из перечисленных основан на профессиональной подготовке и компетенциях сотрудника?

1. Легитимная
2. Поощрительная

3. Принудительная
4. Экспертная

Итоговое тестирование

1. Что из перечисленного можно отнести к руководящим документам? (множественный выбор)
 1. Должностные инструкции
 2. Стратегические сессии
 3. Положение о подразделении
 4. Клиентские буклеты и презентации
2. Что может быть передано на входе в отдел продаж в качестве материалов? (множественный выбор)
 1. Кандидаты для трудоустройства
 2. Коммерческие предложения и буклеты
 3. Партнерские коллаборации
 4. Презентации
3. Какими задачами НЕ занимается менеджер по продлению в отличие от менеджера по развитию клиентов?
 1. Задачами допродаж дополнительных сервисов
 2. Задачами продления тарифов на уже проданные товары и услуги
 3. Прямыми коммуникациями с клиентами
4. Какой навык необходимо оценивать на собеседованиях, если менеджеру предстоит выступать на крупных конференциях с презентацией вашего продукта?
 1. Навык командной работы
 2. Навык публичных выступлений
 3. Организаторские способности
5. Какие риски необходимо учитывать при построении онлайн-продаж?
 1. Снижение среднего чека
 2. Риски, связанные с укомплектованностью команды и текучестью кадров
 3. Легкое масштабирование
6. Что из перечисленного ниже НЕ относится к каналам коммуникации?
 1. Реклама на ТВ
 2. Статьи в прессе
 3. Email-рассылки
7. Что относится к плюсам схемы работы менеджеров по свободной базе (без закрепления)?
 1. Здоровая конкуренция среди менеджеров
 2. Снижение конверсии
 3. Фокус на сложных сделках
8. Какие критерии могут использоваться для сегментации базы клиентов - физических лиц? (множественный выбор)
 1. Регион или район
 2. ОКВЭД
 3. Уровень дохода
 4. Возраст
9. Из какой мотивации состоит система мотивации сотрудников?
 1. Финансовой и материальной
 2. Нематериальной и эмоциональной
 3. Материальной и нематериальной

10. Что такое KPI?
1. Оцифрованные показатели результативности и эффективности работы сотрудников и отделов
 2. Коэффициент, учитывающий только командный фактор работы
11. Какие термины относятся к стадиям эмоционального выгорания? (множественный выбор)
1. Эмоциональная истощенность
 2. Редукция достижений
 3. Раздражительность
 4. Деперсонализация
12. Как выражается третья (финальная) стадия выгорания - деперсонализация?
1. Тоска и грусть
 2. Утрата ощущения себя как личности
 3. Усталость и утомляемость
13. Что такое сопротивление?
1. Осознанное поведение сотрудника
 2. Неосознанное поведение сотрудника
 3. Может быть как осознанным, так и не осознанным поведением сотрудника или группы людей
14. Одна из часто встречающихся причин сопротивления - непонимание сотрудником последствий лично для себя. Как можно минимизировать такой тип сопротивления?
1. Игнорировать такое сопротивление
 2. Рассказать на публичной презентации цели и вызовы, которые побудили нас к реализации изменений
 3. В индивидуальном порядке обсудить последствия и сделать фокус на появляющиеся возможности
15. Является ли тестовое задание неотъемлемым этапом собеседования на позицию продавца?
1. Да, это ключевой этап общения с кандидатом
 2. Нет, тестовое задание требуется только в определенных обстоятельствах
 3. Тестовое задание не применимо к продающим вакансиям, этот этап используется только для технических вакансий
16. Кому можно применять Колесо компетенций?
1. Только для линейных позиций (менеджер по продажам, специалист)
 2. Только для руководящих позиций (от руководителя группы и выше)
 3. Для позиций любого уровня
17. Что такое кадровый резерв?
1. Номинальный список сотрудников для назначения на топовые позиции компании
 2. Это неформальная группа лидеров компании, обеспечивающая развитие бизнеса
 3. Сознательно сформированная группа сотрудников, потенциально способных обеспечить эффективную деятельность на значимых и руководящих должностях в компании и претендующих на эти должности
18. Когда компания прибегает к назначению сотрудников из кадрового резерва? (множественный выбор)
1. При увольнении или переводе ключевых сотрудников
 2. При масштабировании и расширении бизнеса
 3. Компания обязана предоставить сотруднику из кадрового резерва возможности для карьерного роста в течение месяца после его заявления о желании занять новую позицию
19. Что такое делегирование?
1. Один из инструментов самомотивации

2. Синоним самостоятельного решения задачи
 3. Передача задач и/или соответствующих полномочий от руководителя к подчиненному
20. Как называется умение распознавать эмоции других людей и управлять ими?
1. Поощрительная власть
 2. Легкое масштабирование
 3. Эмоциональный интеллект