

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

Утверждаю
Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Москва, 2023 г.

Оглавление

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	7
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК.....	9
Рабочая программа учебной дисциплины «Откуда берутся возражения»	10
Рабочая программа учебной дисциплины «Возражения на этапе «Установление контакта»	13
Рабочая программа учебной дисциплины «Возражения после этапа «Презентация»	16
ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	20
Формы аттестации	20
Критерии оценки слушателей	21
Фонд оценочных средств.....	23
ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	29
Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса.	29
Требования к материально-техническим условиям	29
Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям	31

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «15 техник отработки возражений» составлена на основании требований Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499, профессионального стандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года № 679.

Набор дисциплин данной программы предназначен для слушателей, занимающихся продажами любых видов товаров и услуг. Программа рассчитана на 56 часов.

В учебный план входит изучение на базовом уровне дисциплин:

- Откуда берутся возражения
 - Природа возражений
 - Виды возражений клиентов
- Возражения на этапе Установление контакта
 - Работа с сопротивлением клиента
 - Отличия истинных возражений от ложных
- Возражения после этапа Презентация
 - Техники работы с возражениями после презентации продукта
 - Техники работы с возражениями при обсуждении цены
 - Составление карт по работе с возражениями

Блочно-модульный характер обучения позволяет перерабатывать и обновлять учебный материал, оценить творческий потенциал слушателя, его умения самостоятельного получения новых знаний. По каждому модулю (дисциплине) производится промежуточный контроль в форме домашних заданий и зачетов.

Реализация данной учебной программы включает теоретическое обучение, домашнее задание-практикум, а также промежуточный контроль знаний и навыков и итоговую аттестацию.

Итоговая аттестация проводится в виде онлайн тестирования.

Процесс обучения строится так, чтобы слушатели наряду с изучением вопросов теории, имели возможность применить полученные знания на практике и закрепить профессиональные навыки.

АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур» располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающей проведение всех видов аудиторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом.

В случае успешной сдачи зачетов по всем дисциплинам и комплексного экзамена, слушатели получают удостоверение о повышении квалификации АНО ДПО «Учебный центр СКБ Контур».

Цель реализации программы:

приобретение новых компетенций и практических навыков для профессиональной деятельности, направленной на повышение уровня продаж, развития необходимых для совершения продаж компетенций. А также освоение новых знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

Планируемые результаты освоения программы:

Специалист должен обладать общими компетенциями (ОК), включающими способности:

- понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- работать самостоятельно и в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- развивать культуру межличностного общения, устанавливать контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

Специалист должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

- Владение техниками определения истинности возражения
- Работа с сопротивлениями клиентов
- Анализ видов возражений
- Работа с возражениями по свойствам и цене продукта
- Составление собственной карты возражений

Область реализации компетенций цифровой экономики: Телефонные продажи любых видов товаров и услуг.

Характеристика профессиональной деятельности слушателей

Область профессиональной деятельности слушателей:

- Продажи на рынках b2b, b2c и b2g
- Маркетинг и продвижение продаж

Категория слушателей:

- граждане возраста от 18 лет до пенсионного возраста
- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Уровень сложности программы: продвинутый уровень (ключевые профессиональные знания и умения/ освоение основного инструментария и технологий профессиональной деятельности и (или) опыт самостоятельного решения профессиональных задач в соответствующей области реализации компетенции цифровой экономики)

Минимальный уровень образования принимаемых на обучение:

- 1) имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Опыт работы: опыт работы от 3 месяцев

Минимальное количество мест в группе: 10

Максимальное количество мест в группе: 30

Организационно-педагогические условия:

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Срок обучения: 56/4/1 (ак час, нед., мес.)

Недельная нагрузка: 14 часов

Предварительный режим обучения: 2,8 академических часа в день

Режим занятия: 39 академических часов самостоятельного обучения, 17 академических часов работы на образовательной онлайн-платформе.

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

Возраст слушателей: 18 лет и старше.

Для реализации программы задействован следующий кадровый потенциал:

- Преподаватели учебных дисциплин – Обеспечивается необходимый уровень компетенции преподавательского состава, включающий высшее образование в области соответствующей дисциплины программы или высшее образование в иной области и стаж преподавания по изучаемой тематике не менее трех лет; использование при изучении дисциплин программы эффективных методик преподавания, предполагающих выполнение слушателями практических заданий.
- Административный персонал – обеспечивает условия для эффективной работы педагогического коллектива, осуществляет контроль и текущую организационную работу
- Информационно-технологический персонал – обеспечивает функционирование информационной структуры (включая ремонт техники, оборудования, макетов иного технического обеспечения образовательного процесса, поддержание сайта Контур. Школы и т.п).

Содержание программы повышения квалификации определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу.

Текущий контроль знаний проводится в форме наблюдения за работой слушателей и контроля их активности на образовательной платформе, проверочного тестирования.

Промежуточный контроль знаний, полученных слушателями посредством самостоятельного обучения (освоения части образовательной программы), проводится в виде тестирования.

Итоговая аттестация по Программе проводится в форме тестирования и должна выявить теоретическую и практическую подготовку специалиста.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после самостоятельного изучения дисциплин Программы в объеме, предусмотренном для обязательных самостоятельных занятий и подтвердивший самостоятельное изучение сдачей поурочных тестов.

Лица, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

Оценочными материалами по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестировании) и итоговой аттестации.

Методическими материалами к Программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы. Перечень методических материалов приводится в рабочей программе образовательной организации.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В РАМКАХ ИМЕЮЩЕЙСЯ КВАЛИФИКАЦИИ, КАЧЕСТВЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБУЧЕНИЯ

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Слушатель, успешно освоивший программу курса «15 техник отработки возражений» **должен знать:**

- Понятия сопротивление и возражение клиентов
- Природу и виды возражений
- Техники работы с сопротивлениями
- Причины появления возражений на разных этапах продаж
- Отличия истинных и ложных возражений
- Техники работы с возражениями под каждый этап продаж

Слушатель, успешно освоивший программу курса «15 техник отработки возражений» **должен уметь:**

- Определять вид и истинность возражений
- Работать с сопротивлениями клиентов
- Применять техники работы с сопротивлениями в своей работе
- Работать с возражениями клиентов на разных этапах
- Применять техники работы с возражениями

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
Повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятел ьная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	Откуда берутся возражения	12	10	2	—	Зачет
2	Возражения на этапе Установление контакта	14	10	4	—	Зачет
3	Возражения после этапа Презентация	28	19	7	2	Зачет
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ	2	—	—	2	Зачет
	Всего:	56	39	13	4	—

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоят ельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практичес кие занятия	
1	Откуда берутся возражения	12	10	2	—	Зачет
1.1	Природа возражений	6	5	1	—	Тестировани е
1.2	Виды возражений клиентов	6	5	1	—	Тестировани е
2	Возражения на этапе Установление контакта	14	10	4	—	Зачет
2.1	Работа с сопротивлением клиента	7	5	2	—	Тестировани е
2.2	Отличия истинных возражений от ложных	7	5	2	—	Тестировани е
3	Возражения после этапа Презентация	28	19	7	2	Зачет
3.1	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1	6	4	2	—	Тестировани е
3.2	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2	7	5	2	—	Тестировани е
3.3	Техники работы с возражениями при обсуждении цены	7	5	2	—	Тестировани е
3.4	Составление карт по работе с возражениями	8	5	1	2	Тестировани е
ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ		2	—	—	2	Зачет
Всего:		56	39	13	4	—

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

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

Срок освоения программы – 4 недели. Примерный режим занятий: 2,8 академических часа в день. Промежуточная и итоговые аттестации проводятся согласно графику.

№	Наименование модулей // недели	ВР	1	2	3	4
1	Откуда берутся возражения	РП	2			
		СР	10			
2	Возражения на этапе Установление контакта	РП		4		
		СР		10		
3	Возражения после этапа Презентация	РП			5	4
		СР			9	10
Итоговая аттестация		РП				2
		СР				

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

Утверждаю

Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Откуда берутся возражения»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Москва, 2023

Цель: обеспечение глубоких знаний у слушателей в природе и видах возражений, использования полученных знаний в практической работе. В соответствии с требованиями профстандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина дает понимание что такое возражение и его природа появления, позволяет слушателям изучить причины появления возражений клиентов, зависящие и не зависящие от слушателя. Овладеть навыками анализа вида возражения клиента.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Определение возражение клиента
- Причины появления возражений, зависящие и не зависящие от слушателя
- Основные виды возражений

Уметь:

- Выявлять причины появления возражений
- Проводить анализ вида возражения
- Формировать план корректирующих действий для снятия возражения

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 12 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 10 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 2 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
1	Откуда берутся возражения	12	10	2	—	Зачет
1.1	Природа возражений	6	5	1	—	Тестирование
1.2	Виды возражений клиентов	6	5	1	—	Тестирование

Урок 1.1. Природа возражений

- Что такое возражение
- Причины возражений, зависящие от продавца
- Причины возражений, не зависящие от продавца
- Рекомендации к уроку

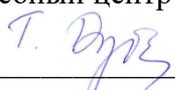
Урок 1.2. Виды возражений клиентов

- Возражения и этапы технологии продаж
- Возражения на этапе выявления ЛПРа
- Возражения из-за отсутствия потребности
- Возражения изменениям
- Эмоциональные возражения
- Рекомендации к уроку

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.



Рабочая программа учебной дисциплины
«Возражения на этапе «Установление контакта»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Москва, 2023г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по работе с сопротивлениями клиента, а также использование техник для перевода ложных возражений в истинные. В соответствии с требованиями профстандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям изучить сопротивление клиента на этапе «Установления контакта»; дает понимание через какие техники можно узнать истинные причины отказа при ложном возражении клиента. Формирует навыки работы с мотивацией клиента продолжать разговор.

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Понятие сопротивление клиента
- Причины появления сопротивления
- Техники работы с сопротивлением
- Отличие истинных и ложных возражений
- Техники, позволяющие перевести ложное возражение в истинное

Уметь:

- Применять на практике техники работы с сопротивлениями
- Применять активное слушание
- Работать с эмоциональным присоединением
- Подбирать подходящую под возражение технику

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 14 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 10 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 4 ак. часа).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
2	Возражения на этапе Установление контакта	14	10	4	—	Зачет
2.1	Работа с сопротивлением клиента	7	5	2	—	Тестирование
2.2	Отличия истинных возражений от ложных	7	5	2	—	Тестирование

Урок 2.1. Работа с сопротивлением клиента

- Сопротивление на этапе «Установление контакта»
- Техники работы с сопротивлением
- Практическая отработка
- Рекомендации к уроку

Урок 2.2. Отличия истинных возражений от ложных

- Активное слушание и эмоциональное присоединение
- Техники «Что-то еще?» и «Предположим»
- Практическая отработка
- Рекомендации к уроку

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

Утверждаю

Директор АНО ДПО
«Учебный центр СКБ Контур»



Т. Вруб Т.В. Рубан

1 сентября 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины
«Возражения после этапа «Презентация»
образовательной программы дополнительного профессионального образования
повышения квалификации

15 ТЕХНИК ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

Москва, 2023г.

Цель: обеспечение глубоких знаний слушателей по работе с возражениями по свойствам продукта и цене, составление собственной карты возражений. В соответствии с требованиями профстандарта «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» код 06.029, группа занятий 3322 «Агенты по коммерческим продажам», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2020 года N 679.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
- Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы.

Дисциплина позволяет слушателям понимать причины появления возражений по свойствам продукта и его цене, изучить техники работы с этими типами возражений. Овладеть навыками составления речевых модулей для работы с возражениями клиентов

Требования к результатам освоения дисциплины.

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- Причины появления возражений после презентации продукта
- Техники работы с возражениями по свойства и цене продукта
- Методики определения вида возражения
- Карты возражений по своему продукту

Уметь:

- Применять на практике техники работы с возражениями
- Составлять свою карту возражений для подбора подходящей техники отработки

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 28 ак. часов (из них самостоятельное изучение материала – 19 ак. часов, работа на образовательной онлайн-платформе – 9 ак. часов).

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			Самостоятельная работа	Работа на образовательной онлайн-платформе		
				Лекции	Практические занятия	
3	Возражения после этапа Презентация	28	19	7	2	Зачет
3.1	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1	6	4	2	—	Тестирование
3.2	Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2	7	5	2	—	Тестирование
3.3	Техники работы с возражениями при обсуждении цены	7	5	2	—	Тестирование
3.4	Составление карт по работе с возражениями	8	5	1	2	Тестирование

Урок 3.1. Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1

- Причины появления возражений после презентации продукта
- 3 техники работы с возражениями
- Практическая отработка
- Рекомендации к уроку

Урок 3.2. Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 2

- 5 техник работы с возражениями после презентации
- Практическая отработка
- Рекомендации к уроку

Урок 3.3. Техники работы с возражениями при обсуждении цены

- Причины появления возражений при обсуждении цены
- Техники работы с возражениями
- Практическая отработка
- Рекомендации к уроку

Урок 3.4. Составление карт по работе с возражениями

- Составление карты отработки возражений
- Составление карты действий при работе с возражениями
- Схемы карт и инструкция
- Рекомендации к уроку
- Домашнее задание к курсу: Отработать 3-5 возражений своих клиентов на 2-3 техниках с урока, заполнить ответ в таблице и отправить эксперту на проверку

ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Формы аттестации

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработан «Фонд оценочных средств по программе, являющийся неотъемлемой частью учебно-методического комплекса.

Объектами оценивания выступают:

- степень освоения теоретических знаний,
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, активность на занятиях

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

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 - Оценка качества усвоения слушателями содержания учебных блоков непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом и учебно-тематическим планом.

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 посредством тестирования.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем образовательной программы в объеме, предусмотренном для лекционных и практических занятий.

Лицам, освоившим образовательную программу «15 техник отработки возражений» и успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается Удостоверение о повышении квалификации установленного образца с указанием названия программы, календарного периода обучения, длительности обучения в академических часах.

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

Фонды оценочных средств соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых слушателями.

Критерии оценки слушателей

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
Владение техниками определения истинности возражения	<ul style="list-style-type: none"> - Применение техник для определения истинности возражения - Использовать активное слушание и эмоциональное присоединение в работе с клиентом 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие возражение клиента - Природы возникновения возражений - Техники, позволяющие перевести ложное возражение в истинное <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять активное слушание - Работать с эмоциональным присоединением - Подбирать подходящую под возражение технику
Работа с сопротивлениями клиентов	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с нежеланием клиента вести диалог - Применение техник, помогающих выйти на презентацию продукта 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Понятие сопротивление клиента - Причин появления сопротивлений - Техник работы с сопротивлениями <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять на практике техники работы с сопротивлениями
Анализ видов возражений	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ вида возражения клиента - Понимание как работать в дальнейшем с каждым видом возражений 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Основные виды возражений <p>Умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Провести анализ вида возражения - Сформировать план корректирующих действий для снятия возражения
Работа с возражениями по свойствам и цене продукта	<ul style="list-style-type: none"> - Составление речевых модулей для работы с возражениями клиентов 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Причины появления возражений после презентации продукта - Техники работы с возражениями по свойства и цене продукта <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Применять на практике техники работы с возражениями
Составление собственной карты возражений	<ul style="list-style-type: none"> - Применение составленной карты возражений в работе с клиентами 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Методики определения вида возражения - Карты возражений по своему продукту <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Составлять свою карту возражений для подбора подходящей техники отработки

Оценка качества освоения учебных модулей проводится в процессе промежуточной аттестации в форме зачета

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	- «зачет» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу использует его, не допуская существенных неточностей в ответе на тестовые вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
Не зачтено	- «незачет» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические вопросы или не справляется с ними самостоятельно. Менее 80% правильных ответов при решении тестов.

Оценка качества освоения учебной программы проводится в процессе итоговой аттестации в форме тестирования.

Оценка (стандартная)	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердые 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 слушателя. Не менее 80% правильных ответов при решении тестов.
«не зачтено»	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.

Фонд оценочных средств

Урок 1.1 «Природа возражений»

1. Что такое возражение?
 1. Иная точка зрения клиента, основанная на другом жизненном опыте
 2. Агрессия клиента, основанная на его страхах
 3. Окончательный отказ от покупки
2. Что такое истинные возражения?
 1. Возражения, основанные на фактах
 2. Полученные в начале разговора
 3. В которых не содержится конкретика
3. По каким причинам клиент не видит преимуществ вашего продукта? (множественный выбор)
 1. Не сформирована потребность
 2. Не купил время при установлении контакта
 3. Презентация проведена без выгод
 4. Озвучили цену без выгод
4. Как снять у клиента убеждение «Продать=впарить»?
 1. Обязательно спрашивать у клиента «Чем вам помочь?»
 2. Озвучивать выгоды от вашего продукта: рассказывать, чем продукт будет полезен конкретному клиенту
 3. Использовать как можно больше шаблонных фраз
5. Какие факторы влияют на доверие клиента? (множественный выбор)
 1. Правильные действия на этапе установления контакта
 2. Экспертность продавца
 3. Резюме во время беседы с клиентом
 4. Обращение на «ты»

Урок 1.2 «Виды возражений клиентов»

1. Какие типы возражений существуют в самом начале разговора? (множественный выбор)
 1. «У нас все есть!»
 2. «У вас дорого»
 3. «Только через меня!»
2. Какую тактику выбрать, если ЛППР аргументировал отказ тем, что для него наше предложение уже не актуально?
 1. Работаем через инструменты отстройки от конкурентов
 2. Уточняем про другие компании, собираем рекомендации
3. На каких этапах продаж может встретиться возражение клиента? (множественный выбор)
 1. Подготовка к звонку/встрече
 2. Установление контакта
 3. Закрытие сделки
4. Какую тактику выбрать, если клиент видит потенциальные риски для компании при внедрении нашего продукта?
 1. Понять личную выгоду
 2. Выявить бизнес-процессы компании
5. Какими могут быть причины эмоциональных возражений? (множественный выбор)
 1. Прошлый негативный опыт
 2. Личные проблемы
 3. Все возражения эмоциональные

Урок 2.1 «Работа с сопротивлением клиента»

1. Что такое сопротивление клиента?

1. Отказ клиента от покупки, так как он не видит в товаре явной потребности
 2. Вопрос клиента, на который продавцу следует дать убедительный ответ
 3. Стремление потенциального клиента как можно быстрее закончить общение с менеджером по продажам без установления взаимодействия и рассмотрения прайса
2. Выберите причины сопротивления контакту? (множественный выбор)
 1. Потеря ценности предложения
 2. Личностная защита от всего нового
 3. Сложившиеся отношения клиента с конкурентом
 3. Что НЕ стоит делать для снижения сопротивления клиента?
 1. Сразу использовать все «козыри» своего предложения, чтобы вызвать интерес у клиента
 2. Договариваться о повторном звонке, если клиент не готов общаться сейчас
 3. Покупать время после того, как клиент согласился на разговор
 4. Какая из техник работы с сопротивлениями позволяет поднять вашу экспертность и попасть в проблему клиента?
 1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк
 5. Какая из техник переводит сопротивление клиента в принципиальное согласие?
 1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк

Урок 2.2 «Отличия истинных возражений от ложных»

1. Выберите признак истинных возражений:
 1. Конкретные возражения, основанные на фактах
 2. Короткие возражения, основанные на мыслях клиента
 3. Любые возражения поступающие на этапе презентации
2. Какое определение термина «активное слушание» верное?
 1. Вид слушания, в котором вы критически оцениваете каждое слово собеседника
 2. Вид слушания, в котором вы проявляете заинтересованность в собеседнике и его словах
 3. Вид слушания, в котором участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств
3. Выберите верный вариант эмоционального присоединения:
 1. «Понимаю, о чем вы...»
 2. «Услышал вас...»
 3. «Да, вопрос цены однозначно важен. Именно поэтому...»
4. Выберите верный вариант вопроса для техники «Что-то еще?»:
 1. «Помимо того, что вы сказали, что еще вас останавливает от покупки?»
 2. «Что-то еще вам нужно?»
 3. «Вы что-то еще хотите спросить?»
5. Выберите правильный вариант вопроса для техники «Предположим»:
 1. «Предположим, вы купили наш продукт. Как думаете, вы довольны?»
 2. «Если я предоставлю развернутую информацию, подтверждающую рентабельность сервиса для вашего бизнеса, будете готовы перейти к вопросу приобретения?»
 3. «Если я сегодня пришлю счет, оплатите завтра?»

Урок 3.1 «Техники работы с возражениями после презентации продукта. Часть 1»

1. Что из перечисленного НЕ является причиной появления возражения после презентации продукта?
 1. Недостаточность знаний о продукте у менеджера

2. Неуверенность и сомнения менеджера
3. Личностная защита от всего нового
2. Какой вопрос лежит в основе техники «Изоляция возражения»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
3. Какой вопрос лежит в основе техники «Возражение в уточнение»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
4. В какой технике мы сопоставляем цену и ценность предложения?
 1. Изоляция возражения
 2. Весы
 3. Возражение в уточнение
5. Какая основная суть заложена в Трансформатор возражений?
 1. Перевод возражения с менеджерского языка на клиентский: «Дорогой продавец, объясни мне, пожалуйста...»
 2. Пояснение клиенту на языке выгод решение его потребностей: «Это позволит вам...»
 3. Перевод возражения клиента в свое видение ситуации: «Дорогой клиент, посмотри на ситуацию иначе...»

Урок Часть 2»

1. Выберите верный вариант техники «Думают-Думал-Понял»
 1. «Многие думают так же, как вы. Я и сам так думал. Вместе с тем, когда я подробнее изучил наш продукт, понял...»
 2. «Все думают неправильно, я над этим долго думал и понял, что ...»
 3. «Так уже давно никто не думает, я думал, вы современнее. Сейчас понял, что это не так»
2. В чем смысл техники «Бумеранг»?
 1. Использовать возражение клиента как аргумент
 2. Повторить дословно то, что сказал клиент
 3. Вернуться к клиенту через некоторое время
3. В чем смысл техники «Сдвиг в позитивное прошлое»?
 1. Показываем клиенту, что раньше все было гораздо лучше
 2. Показываем клиенту, что так хорошо, как раньше, уже не будет
 3. Показываем клиенту, что перемены зачастую приносят пользу
4. Выберите верный пример техники «Сдвиг в негативное прошлое»:
 1. «Вспомните, когда вы покупали что-то дешевое. Всегда ли это оказывалось безопасным и качественным?»
 2. «Вспомните, в каком году вы начали свой бизнес?»
 3. «Вспомните, когда вы планировали начать развиваться?»
5. В чем смысл техники «Сдвиг в будущее»?
 1. Показываем выгоды, которые клиент получит, сотрудничая с нами
 2. Показываем, сколько клиенту нужно будет заплатить нам
 3. Показываем, как клиенту отправят закрывающие документы после оплаты

Урок 3.3 «Техники работы с возражениями при обсуждении цены»

1. Что ждёт клиента от покупки дешевого и качественного продукта? (множественный выбор)
 1. В будущем не потребуются дополнительных расходов
 2. Долгое ожидание
 3. Простой в деятельности

2. Что из перечисленного является причинами появления возражения при обсуждении цены? (множественный выбор)
 1. Во время презентации продукта не приведена экономическая выгода от сделки
 2. Недостаточность знаний о продукте у менеджера
 3. При закрытии сделки цена продукта не была озвучена по технике сэндвича
3. Какие результаты мы хотим достичь, используя технику «Метод Франклина»? (множественный выбор)
 1. Показать контраст плюсов и минусов предложения
 2. Подвести итог
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и несущественных
4. Какой из алгоритмов относится к технике «Метод салями»?
 1. Разделить возражение клиента на плюсы и закрепить несущественным минусом
 2. Отработать возражение клиента и отработать разными техниками, озвучивая все возможные выгоды
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и отработать каждое по отдельности
5. Какие действия помогут обосновать стоимость продукта самому себе? (множественный выбор)
 1. Посмотреть на продукт через «решение проблем»
 2. Свести всех клиентов к единому портрету
 3. Подготовить речевые модули

Урок 3.4 «Составление карт по работе с возражениями»

1. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Установления контакта»?
 1. Сдвиг в будущее
 2. Весы
 3. Предположим
2. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Презентация»?
 1. Метод салями
 2. Бумеранг
 3. Что-то еще
3. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Закрытие сделки»?
 1. Метод Франклина
 2. Сдвиг в прошлое
 3. Крюк
4. Что делать, если в самом начале разговора вы понимаете, что разговариваете не с ЛПР?
 1. Извиниться и закончить разговор
 2. Продолжить спокойно разговор, чтобы рассказать ему о своем продукте
 3. Работать по схеме отработки возражений при проходе секретарей
5. Какую пользу принесет клиенту ваше предложение, если он не пользуется услугами ваших конкурентов? (множественный выбор)
 1. Улучшение бизнес-процессов
 2. Много скидок и бонусов лично от вас
 3. Получение дополнительной выгоды

Итоговое тестирование

1. Что такое возражение?
 1. Иная точка зрения клиента, основанная на другом жизненном опыте
 2. Агрессия клиента, основанная на его страхах
 3. Окончательный отказ от покупки

2. По каким причинам клиент не видит преимуществ вашего продукта? (множественный выбор)
 1. Не сформирована потребность
 2. Не купил время при установлении контакта
 3. Презентация проведена без выгод
 4. Озвучили цену без выгод
3. Какую тактику выбрать, если ЛППР аргументировал отказ тем, что для него наше предложение уже не актуально?
 1. Работаем через инструменты отстройки от конкурентов
 2. Уточняем про другие компании, собираем рекомендации
4. Какую тактику выбрать, если клиент видит потенциальные риски для компании при внедрении нашего продукта?
 1. Понять личную выгоду
 2. Выявить бизнес-процессы компании
5. Что такое сопротивление клиента?
 1. Отказ клиента от покупки, так как он не видит в товаре явной потребности
 2. Вопрос клиента, на который продавцу следует дать убедительный ответ
 3. Стремление потенциального клиента как можно быстрее закончить общение с менеджером по продажам без установления взаимодействия и рассмотрения прайса
6. Выберите причины сопротивления контакту? (множественный выбор)
 1. Потеря ценности предложения
 2. Личностная защита от всего нового
 3. Сложившиеся отношения клиента с конкурентом
7. Какая из техник переводит сопротивление клиента в принципиальное согласие?
 1. Проблема
 2. Именно поэтому
 3. Крюк
8. Выберите признак истинных возражений:
 1. Конкретные возражения, основанные на фактах
 2. Короткие возражения, основанные на мыслях клиента
 3. Любые возражения поступающие на этапе презентации
9. Выберите верный вариант эмоционального присоединения:
 1. «Понимаю, о чем вы...»
 2. «Услышал вас...»
 3. «Да, вопрос цены однозначно важен. Именно поэтому...»
10. Выберите правильный вариант вопроса для техники «Предположим»:
 1. «Предположим, вы купили наш продукт. Как думаете, вы довольны?»
 2. «Если я предоставлю развернутую информацию, подтверждающую рентабельность сервиса для вашего бизнеса, будете готовы перейти к вопросу приобретения?»
 3. «Если я сегодня пришлю счет, оплатите завтра?»
11. Какой вопрос лежит в основе техники «Изоляция возражения»?
 1. «Если эта проблема уйдет, будут ли другие возражения?»
 2. «А почему вы считаете, что...?»
 3. «Как вы относитесь к ситуации...?»
12. В какой технике мы сопоставляем цену и ценность предложения?
 1. Изоляция возражения
 2. Весы
 3. Возражение в уточнение
13. Какая основная суть заложена в Трансформатор возражений?

1. Перевод возражения с менеджерского языка на клиентский: «Дорогой продавец, объясни мне, пожалуйста...»
 2. Пояснение клиенту на языке выгод решение его потребностей: «Это позволит вам...»
 3. Перевод возражения клиента в свое видение ситуации: «Дорогой клиент, посмотри на ситуацию иначе...»
14. В чем смысл техники «Бумеранг»?
1. Использовать возражение клиента как аргумент
 2. Повторить дословно то, что сказал клиент
 3. Вернуться к клиенту через некоторое время
15. Выберите верный пример техники «Сдвиг в негативное прошлое»:
1. «Вспомните, когда вы покупали что-то дешевое. Всегда ли это оказывалось безопасным и качественным?»
 2. «Вспомните, в каком году вы начали свой бизнес?»
 3. «Вспомните, когда вы планировали начать развиваться?»
16. В чем смысл техники «Сдвиг в будущее»?
1. Показываем выгоды, которые клиент получит, сотрудничая с нами
 2. Показываем, сколько клиенту нужно будет заплатить нам
 3. Показываем, как клиенту отправят закрывающие документы после оплаты
17. Какие результаты мы хотим достичь, используя технику «Метод Франклина»?
(множественный выбор)
1. Показать контраст плюсов и минусов предложения
 2. Подвести итог
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и несущественных
18. Какой из алгоритмов относится к технике «Метод салями»?
1. Разделить возражение клиента на плюсы и закрепить несущественным минусом
 2. Отработать возражение клиента и отработать разными техниками, озвучивая все возможные выгоды
 3. Разделить возражение клиента на массу маленьких и отработать каждое по отдельности
19. Какая техника поможет отработать возражение «Дорого» на этапе «Установления контакта»?
1. Сдвиг в будущее
 2. Весы
 3. Предположим
20. Что делать, если в самом начале разговора вы понимаете, что разговариваете не с ЛПР?
1. Извиниться и закончить разговор
 2. Продолжить спокойно разговор, чтобы рассказать ему о своем продукте
 3. Работать по схеме отработки возражений при проходе секретарей

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

Требования к образованию и обучению лица, занимающего должность преподавателя: высшее образование — специалитет или магистратура, направленность (профиль) которого, как правило, соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Дополнительное профессиональное образование — профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Рекомендуется обучение по дополнительным профессиональным программам по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) — опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями или соответствующей преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю).

Преподаватель: стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени (звания) — без предъявления требований к стажу работы.

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Прохождение в установленном законодательством Российской Федерации порядке аттестации на соответствие занимаемой должности.

Требования к материально-техническим условиям

Организация проводит занятия по адресу: г. Москва, ул. Суцевский Вал, д. 18. Аудитории для занятий расположены на 11-м этаже здания.

Все занимаемые помещения соответствуют обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещения имеют централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещений обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

Учебным центром СКБ Контур заключен договор с организацией общественного питания о возможности обеспечения слушателей питанием.

В учебной аудитории проводятся лекции и практические занятия. Аудитория оснащена столами и стульями, в составе учебного оснащения маркерная доска и флипчарт, в случае необходимости подключается мультимедийный проектор, слушателям предоставляются компьютеры.

Компьютерная сеть учебного центра оснащена необходимым оборудованием для доступа в интернет по выделенному каналу. На каждом компьютере обеспечен постоянный доступ к компьютерной программе «Контур.Школа».

Для проведения вебинаров и онлайн-трансляций используется оснащенная современным оборудованием видеостудия:

- помещение оборудовано посадочными местами для спикера(ов);
- спикеру предоставляется персональный компьютер с соответствующими мультимедийными характеристиками (Intel Core i3 либо идентичные по характеристикам, оперативная память: от 4 Гб и выше для всех ОС), со стабильным соединением с сетью Интернет на скорости не менее 1 Мбит/с;
- видеочамера (максимальное разрешение видео — не менее 3840 x 2160).

Размещение материалов вебинаров и доступ к ним участников обеспечивает техническая платформа (сайт, система управления сайтом, другие технические средства):

1. Трансляция вебинара в режиме реального времени.
2. Хранение, систематизация записей вебинаров, с предоставлением участникам возможности просмотра записи онлайн.
3. Хранение, систематизация и доступ к скачиванию материалов учебных программ.
4. Напоминание участникам о предстоящем вебинаре за 1 час до начала мероприятия.
5. Использование защищенных соединений, передача и прием видео и звука по протоколам RTMP(S) или аналогичным.
6. Управление качеством и разрешением передаваемого/принимаемого видео вплоть до разрешения HD 720p на каждого участника мероприятия (адаптивный стриминг).
7. Обмен короткими текстовыми сообщениями (чат).
8. Осуществление записи мероприятий в формате, не требующем конвертации для проигрывания (mp4, AVI, WMA и т.д.).
9. Система регистрации на вебинар.
10. Техническое сопровождение проведения вебинара.
11. Отображение числа участников.
12. Техническая доступность услуги не менее 99,8% времени.
13. Устойчивость при проведении вебинара при единовременном подключении до 3000 участников.
14. Возможность участия пользователей на вебинарах в браузерах Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Apple Safari с установленным плагином Adobe Flash Player.
15. Передача аудио- и видеоинформации на персональные компьютеры участников реализована при скорости интернет-соединения не менее 134 кбит/с.

Основные функции программы Контур.Школа:

1. Размещение расписания и описания учебных программ и условий обучения.
2. Онлайн-трансляция учебных занятий с возможностью обратной связи.
3. Размещение тестов и проведение онлайн-тестирования.
4. Размещение и выбор образовательного контента и заданий для слушателей.
5. Хранение учебно-методических материалов.
6. Обратная связь слушателей к организаторам и преподавателям.
7. Автоматическая фиксация хода учебного процесса, промежуточных и итоговых результатов слушателей.
8. Хранение информации о ходе учебного процесса и результатов обучения в течение периода обучения.
9. Сбор и хранение заявок на обучение и сведений о слушателях.
10. Создание и актуализация контента и учебно-методических материалов.
11. Информационно-консультационное обслуживание слушателей.

Требованиям к информационным и учебно-методическим условиям

Список литературы

1. Активные продажи 2021/ Николай Рысёв. Литрес, 2021. – 640 с.
2. Мастерство продажи / Мишель Завадский. Электронный ресурс: https://booksafe.net/read/zavadskiy_mishel-masterstvo_prodazhi-249991.html#p2
3. Работа с возражениями: 200 приемов продаж для холодных звонков и личных встреч/ [Ткаченко Дмитрий]; ООО «Альпина Паблишер»; 2020. - 300 с.
4. Работа с возражениями. Для продавцов и не только/ Ольга Ягудина. Электронный ресурс: <https://litresp.ru/chitat/ru/Я/yagudina-oljga/rabota-s-vozzazheniyami-dlya-prodavcov-i-ne-tojko>
5. Убедили, беру! 178 проверенных приемов продаж / [Александр Левитас]; АСТ; Москва; 2020. – 270 с.

Периодические издания

- 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
- Яндекс.Дзен – полезные блоги <https://zen.yandex.ru/>

Интернет-ресурсы

- Ресурсы Google
- <https://glvrd.ru/>
- <https://disk.skbkontur.ru/>
- <https://kontur.ru/talk>