

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИЛКИ КОМПАНИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ»



/ В.Г. Колун
Приказ № 101/1-ДПО
от «13» января 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Основы конфликтологии и делового общения в онлайн-продажах»

Трудоемкость: 50 академических часов

Автор-составитель: Учебно-
методический отдел ООО
«МИЛКИ КОМПАНИ»

г. Кисловодск – 2025

**СОДЕРЖАНИЕ
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ**

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ

- 1.1 Области профессиональной деятельности
- 1.2 Описание трудовых функций, входящих в профессиональных стандарт

1.3 Компетенции обучающихся по программе повышения квалификации

1.4 Результаты обучения

1.5 Общая характеристика программы

2. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

**3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И
ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

3.1 Учебный план

3.2 Календарный график

4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

**5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ПРОГРАММЫ**

5.1 Условия реализации программы дополнительного профессионального образования повышения квалификации

5.2 Кадровое обеспечение реализации программы

5.3 Материально-технические базы программы дополнительного профессионального образования

5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

5.5 Учебно-методическое обеспечение

5.6 Контрольно - оценочные материалы

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Основы конфликтологии и делового общения в онлайн-продажах» составлена в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными программными документами:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
2. Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499;
3. Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей, и молодежи»;
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Представленная программа «Основы конфликтологии и делового общения в онлайн-продажах» соответствует требованиям предъявляемым стандартом и может быть рекомендована к использованию в образовательном процессе.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цель программы: Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области эффективного делового общения и управления конфликтными ситуациями в контексте онлайн-продаж, направленное на повышение качества обслуживания клиентов, укрепление деловой репутации и увеличение показателей продаж.

Задачи программы:

- Сформировать у слушателей комплексное представление об основах делового общения и конфликтологии, применимых к специфике онлайн-продаж.

- Ознакомить с теоретическими и практическими аспектами психологии клиентов в онлайн-среде, методами установления контакта и эффективной коммуникации в сложных ситуациях.
- Изучить типовые конфликтные ситуации, возникающие в онлайн-продажах, и алгоритмы их предупреждения и разрешения.
- Освоить принципы этичного делового общения и методы конструктивного воздействия на клиента в онлайн-формате.
- Предоставить инструментарий для анализа и управления стрессовыми ситуациями, возникающими в процессе онлайн-коммуникации, а также техники саморегуляции и профилактики профессионального выгорания.
- Развить коммуникативные навыки, необходимые для эффективного делового общения в онлайн-среде (письменная и устная речь, навыки активного слушания, эмпатии, убеждения).
- Усовершенствовать навыки управления конфликтами, включая умение распознавать, анализировать, предотвращать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации различной степени сложности.
- Способствовать развитию эмоционального интеллекта и навыков саморегуляции, необходимых для поддержания психологического равновесия и эффективной работы в условиях интенсивного онлайн-взаимодействия с клиентами.
- Стимулировать применение полученных знаний и навыков в практической деятельности для повышения эффективности работы в сфере онлайн-продаж.
- Сформировать понимание важности соблюдения этических норм и принципов делового общения в онлайн-среде.
- Способствовать развитию клиентаориентированного подхода в работе, основанного на уважении, понимании и учете потребностей клиентов.
- Повысить мотивацию к профессиональному росту и непрерывному самосовершенствованию в области делового общения и конфликтологии.

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ

1.1 Область профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности: Торговля; Сервис и бытовое обслуживание; Информационные технологии, связь и

телекоммуникации. (Уточнить и конкретизировать в зависимости от целевой аудитории и акцента программы).

Наименование вида профессиональной деятельности: Клиентский сервис и онлайн-продажи. Специалист по работе с клиентами в онлайн-торговле. Менеджер по онлайн-продажам.

Основная цель вида профессиональной деятельности: Обеспечение эффективного взаимодействия с клиентами в процессе онлайн-продаж, направленное на удовлетворение их потребностей, формирование лояльности и стимулирование повторных покупок. Разрешение конфликтных ситуаций и поддержание позитивного имиджа компании в онлайн-среде.

Отнесение к видам экономической деятельности:

ОКВЭД 47.91 Торговля розничная по почте или по информационно-коммуникационной сети Интернет.

ОКВЭД 73.11 Деятельность рекламных агентств (в части онлайн-рекламы и коммуникаций с клиентами в рамках рекламных кампаний).

ОКВЭД 63.11 Обработка данных, размещение и предоставление приложений и связанная с этим деятельность (в части обеспечения функционирования онлайн-платформ и сервисов для продаж).

Связь образовательной программы с профессиональным стандартом:

Наименование программы	Наименование профессионального стандарта	Уровень квалификации
Программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Основы конфликтологии и делового общения в онлайн-продажах	«Специалист по продажам».	5

Обучение по программе осуществляется на основе договора об оказании услуг, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

1.2 Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт

Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции
-----------------------------	------------------

A	Предварительная подготовка к продаже товаров	В части сбора информации о клиенте, его потребностях и ожиданиях в онлайн-среде
B	Осуществление продажи товаров (услуг)	В части установления контакта с клиентом в онлайн-формате, ведения переговоров, презентации товара/услуги, обработки возражений и завершения сделки в онлайн-среде
C	Послепродажное обслуживание клиентов	В части поддержания контакта с клиентом, обработки обращений и жалоб, разрешения конфликтных ситуаций, формирования лояльности в онлайн-формате
D	Организация работы группы продавцов	В части управления коммуникациями внутри команды и с клиентами

1.3 Компетенции обучающихся по программе повышения квалификации

Планируемые результаты обучения содержат характеристики профессиональных компетенций специалиста, которые формируются и совершенствуются в результате освоения программы повышения квалификации «Основы конфликтологии и делового общения в онлайн-продажах»:

ПК-1	Способность устанавливать и поддерживать деловой контакт с клиентами в онлайн-среде, используя различные каналы коммуникации (чат, мессенджеры, электронная почта, социальные сети, видеосвязь).
ПК-2	Умение выявлять потребности и ожидания клиентов в онлайн-формате, адаптировать коммуникацию под индивидуальные особенности клиента.
ПК-3	Навыки эффективного ведения деловой переписки и устного общения в онлайн-среде, соблюдение норм делового этикета и цифровой культуры.
ПК-4	Способность распознавать признаки возникновения конфликтов в онлайн-коммуникации, анализировать причины и динамику их развития.
ПК-5	Умение применять методы и техники предупреждения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в онлайн-продажах.

ПК-6	Навыки управления собственным эмоциональным состоянием и снятия психологического напряжения в процессе работы с клиентами в онлайн-среде.
ПК-7	Способность использовать скрипты и алгоритмы общения для эффективного взаимодействия с клиентами в типовых и сложных ситуациях онлайн-продаж.
ПК-8	Знание основных принципов этики делового общения и нравственных аспектов взаимодействия с клиентами в онлайн-пространстве.

Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний:

- Работа в отделах онлайн-продаж и клиентской поддержки интернет-магазинов и e-commerce платформ.
- Выполнение обязанностей менеджера по работе с клиентами, специалиста по онлайн-консультированию и продажам через интернет.
- Ведение собственного онлайн-бизнеса, включая интернет-магазины, продажу товаров и услуг через социальные сети и мессенджеры.
- Фриланс в сфере онлайн-продаж и клиентского сервиса.
- Консультирование и обучение персонала в области делового общения и конфликтологии в онлайн-продажах.
- Разработка и оптимизация скриптов и алгоритмов общения с клиентами для онлайн-каналов продаж.

1.4 Результаты программы

По завершении обучения слушатель должен:

Знать:

- Теоретические основы делового общения и конфликтологии, применимые к онлайн-продажам.
- Психологические особенности клиентов в онлайн-среде и факторы, влияющие на их поведение.
- Типовые конфликтные ситуации в онлайн-продажах, их причины и последствия.
- Основные методы и техники эффективного делового общения и разрешения конфликтов в онлайн-формате.
- Принципы этики делового общения и нравственные нормы взаимодействия с клиентами в онлайн-пространстве.
- Методы саморегуляции и профилактики профессионального выгорания в условиях интенсивной онлайн-коммуникации.

Уметь:

- Устанавливать деловой контакт с клиентами в онлайн-среде, используя различные каналы коммуникации.
- Эффективно вести деловую переписку и устное общение в онлайн-формате.
- Распознавать и анализировать конфликтные ситуации в онлайн-продажах.
- Применять методы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в онлайн-среде.
- Использовать скрипты и алгоритмы общения для эффективной работы с клиентами в типовых и сложных ситуациях.
- Управлять собственным эмоциональным состоянием и снимать психологическое напряжение в процессе онлайн-коммуникации.
- Соблюдать нормы делового этикета и цифровой этики в онлайн-общении.
- Применять полученные знания и навыки для повышения эффективности работы в сфере онлайн-продаж.

1.5 Общая характеристика программы

Программа по виду образования – дополнительное образование

Подвид - дополнительное профессиональное образование повышение квалификации

Категория слушателей: Клиентский сервис и онлайн-продажи. Специалист по работе с клиентами в онлайн-торговле. Менеджер по онлайн-продажам.

Форма обучения – с применением исключительно дистанционной формы обучения, с записанными видео-уроками и методическими материалами для самостоятельного изучения, а также возможность общения с педагогом через куратора.

Дистанционная форма обучения проводится средствами платформы информационной образовательной платформы ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» и конференций в формате вебинаров, прямых эфиров. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Личный кабинет: <https://милки.рф>

Форма организации образовательной деятельности – индивидуальная или групповая

Количество обучающихся в группе – до 80

Трудоемкость обучения по данной программе – 50 часов

Общий срок обучения – 17 недель

Занятия с использованием компьютерной техники организуются в соответствии с гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, занятия сокращаются на 15 минут.

Продолжительность академического часа составляет 45 минут.

Продолжительность занятий – 1 академический час в день.

Число занятий в неделю: 3

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Язык обучения – русский.

При освоении дополнительной профессиональной программы повышения квалификации возможен зачет учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), освоенных в процессе предшествующего обучения по основным профессиональным образовательным программам и (или) дополнительным профессиональным программам.

Программа не рассчитана на получение второго высшего образования, а направлена на повышение квалификации и расширение спектра профессиональных возможностей.

Итоговый документ - удостоверение о повышении квалификации.

2. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

Результативность освоения программы систематически отслеживается в течение обучения. С этой целью используются разнообразные виды контроля: входной и текущий контроль и итоговая аттестация.

Входной контроль проводится в начале курса для определения уровня знаний, слушателей на начало обучения.

Текущий контроль успеваемости слушателей представляет систематическую проверку учебных достижений слушателей, проводимую педагогом в ходе осуществления образовательной деятельности, и направлен на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы.

Текущий контроль осуществляется педагогом в ходе изучения каждой темы на каждом занятии, в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;

- о соответствии действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.). Домашние задания после каждого урока проверяются педагогом. Устный опрос. Наблюдение

Освоение образовательной программы заканчивается итоговой аттестацией, с присвоением каждому слушателю результата «зачет / незачет».

Форма итоговой аттестации – тестирование. Итоговая аттестация позволяет оценить успешность всего курса в целом. Итоговая аттестация охватывает проверку достижения всех заявленных целей изучения программы и проводится для контроля уровня понимания слушателями связей между различными ее элементами.

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1 Учебный план

Наименование модулей	Общее количество часов	В том числе		Форма контроля
		ТЗ	ПЗ	
Модуль 1. Основы делового общения	5	4	1	Текущий контроль. Устный опрос
Модуль 2: Психология понимания клиентов: методы общения в тяжелых ситуациях	5	3	2	Текущий контроль. Устный опрос
Модуль 3. Основные конфликты, которые возникают, и как с ними бороться	10	6	4	Текущий контроль. Устный опрос
Модуль 4. Этикет нравственного общения: как наставить клиента	5	2	3	Текущий контроль. Устный опрос
Модуль 5. Стressовые ситуации, скрипты, практика. Распаконенные ситуации, кейсы, методы общения и решения конфликтов	15	5	10	Текущий контроль. Устный опрос

Модуль 6. Как не выгореть, практика непринятия конфликта на себя	9	5	4	Текущий контроль. Устный опрос
Итоговая аттестация	1	-	1	Экзамен. Итоговый проект (дипломная работа)
Итого	50			

3.2. Календарно-тематический график

Модуль 1. Основы делового общения				
Дисциплина	Дата	Часы	Форма	Всего часов
Понятие делового общения и его роль в работе отдела продаж. Каналы и форматы делового взаимодействия (личные встречи, телефонные переговоры, онлайн-общение). Отличия делового общения от бытового и дружеского.		1 час	Лекция	
Вербальные и невербальные средства коммуникации. Культура речи: точность формулировок, использование делового стиля.		1 час	Лекция	
Практика установления контакта с клиентом. Алгоритм первого взаимодействия: приветствие, представление, выявление потребностей. Техники активного слушания.		1 час	Практика	
Самостоятельная работа: Подготовка сценариев мини-диалогов с клиентами (переписка, звонки). Анализ видеопримеров успешных и неудачных переговоров.		1 час	Самостоятельная работа	
Тест по модулю 1: Проверка теоретических основ (терминология, модели общения). Оценка навыков анализа кейсов на тему установления контакта с клиентом.		1 час	Тестирование	
Модуль 2: Психология понимания клиентов: методы общения в тяжелых ситуациях				
Мотивация и потребности клиента. Психологические триггеры принятия решения о покупке. Как «читать» клиента: наблюдение за реакциями, уточняющие вопросы.		1 час	Лекция	

Методы общения при отказе и возражениях. Классические техники обработки возражений. Как правильно вести диалог, если клиент негативно настроен.		1 час	Лекция	
Ситуационные тесты: «клиент не верит», «клиент сомневается», «клиент агрессивен». Анализ реальных кейсов из практики продаж (по выбору группы).		1 час	Практика	
Диагностика своего стиля коммуникативного поведения через анкету. Разработка личных «шпаргалок» по фразам для тяжелых ситуаций.		1 час	Самостоятельная работа	
Тест		1 час	Тестирование	
Модуль 3. Основные конфликты, которые возникают, и как с ними бороться				
Природа конфликта и основные причины его возникновения. Понятие и структура конфликта. Виды конфликтов в работе отдела продаж (внутренние и внешние).		1 час	Лекция	
Типовые конфликтные ситуации в продажах. Конфликты на этапе переговоров, оплаты, сервисного обслуживания. Расхождение ожиданий клиента и реального предложения.		1 час	Лекция	
Методы управления и разрешения конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов (компромисс, сотрудничество, избегание и др.). Инструменты профилактики: как не доводить ситуацию до столкновения.		1 час	Лекция	
Ролевые игры и небольшой «конфликт-симулятор». Проработка характера и стиля менеджера в конфликтных переговорах.		1 час	Практика	
Тест		1 час	Тестирование	
Кто такие «вредные» клиенты и почему они сложны. Типы проблемных клиентов (агрессивные, пассивные, манипулятивные). Психологические особенности		1 час	Лекция	

поведения «сложных» клиентов.				
Стратегии взаимодействия с проблемными клиентами. Техники «перехвата инициативы» в общении. Методы «гашения» агрессии, выход из острых ситуаций.		1 час	Лекция	
Ситуационные кейсы: разбор практики из сферы продаж. Ролевые игры: практические упражнения на отработку разных сценариев. Разбор типовых ошибок менеджеров: как не поддаваться тенденции манипуляциям клиента.		1 час	Практика	
Анализ личных кейсов из своей практики (если уже есть опыт).		1 час	Самостоятельная работа	
Задания на понимание психологии «вредных» клиентов. Проверка умения быстро подбирать эффективные стратегии взаимодействия.		1 час	Самостоятельная работа	
Модуль 4. Этикет нравственного общения: как наставить клиента				
Культурные и морально-этические нормы общения. Правила поведения в разговоре: тактичность, вежливость, лексика.		1 час	Лекция	
Этика наставничества клиента. Как корректно направлять/советовать, не нарушая личных границ. Золотое правило: «Не учи, а помогай осознать».		1 час	Лекция	
Сценарии телефонного разговора, e-mail-переписки, чата для «наставничества» клиента. Как совместить продажи и заботу о клиенте без потери деловой формы.		1 час	Практика	
Анализ собственных формулировок писем/скриптов на предмет вежливости и этики. Подготовка предложений улучшения для своих текущих материалов.		1 час	Самостоятельная работа	
Тест		1 час	Тестирование	
Модуль 5. Стressовые ситуации, скрипты, практика. Распакованые ситуации, кейсы, методы общения и решения конфликтов				

Что такое стрессовые ситуации в продажах. Причины стресса в работе менеджера по продажам. Влияние стресса на результаты переговоров.		1 час	Лекция	
Роль скриптов в стандартизации общения. Создание и адаптация скриптов под разные типы клиентов и продуктов.		1 час	Лекция	
Ролевые игры: менеджер — клиент (отработка возражений, конфликтных вопросов).		1 час	Практика	
Индивидуальная доработка личного скрипта под свой продукт/услугу. Подготовка к тесту на знание типовых фраз и алгоритмов реагирования.		1 час	Самостоятельная работа	
Кейсы на стрессовые переговоры и их разбор.		1 час	Практика	
Типичные кризисные точки в онлайн-организациях. Прорыв дедлайна, сбои на платформе, технические проблемы. Несогласие клиента с программой курса, жалобы на контент.		1 час	Лекция	
Отработка «живых» кейсов: «Если клиент требует немедленного решения проблемы», «Если клиенту не подошла программа обучения», «Если клиент угрожает негативным отзывом».		1 час	Практика	
Составление структуры ответов для «острых» онлайн-ситуаций.		1 час	Самостоятельная работа	
Обсуждение и доработка типовых решений при «нештатных» ситуациях.		1 час	Групповое задание	
Конфликт ученик – учитель в контексте онлайн-школ. Причины недовольства учеников: методика, скорость обратной связи, личностный конфликт. Особенности конфликта, если ученик привлечен к дополнительным проверкам или возврату средств.		1 час	Лекция	
Алгоритм работы с жалобами на педагогический состав.		2 часа	Лекция	

Пошаговые инструкции менеджеру: от первичного анализа до финального решения. Как вести диалог, сохраняя нейтральную позицию и лояльность к школе.				
Ролевые игры: «Клиент-ученик жалуется на преподавателя». Демонстрация различных способов урегулирования спора (с помощью старшего менеджера, медиатора).		1 час	Практика	
Подготовка к итоговой аттестации: повторение всех модулей. Анализ критических кейсов школы и их возможных решений.		1 час	Самостоятельная работа	
Практические задания (кейсы) по конфликтологии и деловому общению.		1 час	Тестирование	
Модуль 6. Как не выгореть, практика непринятия конфликта на себя				
Профессиональное выгорание в продажах. Симптомы, признаки начала выгорания. Факторы, усиливающие эмоциональную нагрузку.		1 час	Лекция	
Техники психологической защиты и сохранения эмоционального баланса. Создание «психологического барьера» от негатива. Личные границы и их роль в предотвращении выгорания.		1 час	Лекция	
Упражнения для снижения уровня стресса (дыхательные гимнастики, короткие медитации). «Метод отстраненного наблюдателя» — как не вовлекаться лично в конфликт.		1 час	Практика	
Заполнение личного дневника эмоционального состояния (в течение короткого периода). Разработка индивидуального плана профилактики выгорания.		1 час	Самостоятельная работа	
Проверка понимания механизмов выгорания и методов защиты. Оценка кейсов, где менеджер эмоционально «ломается» в переговорном процессе.		1 час	Практика	

Релаксация как важный инструмент саморегуляции. Понятие «релаксация» и научная основа ее воздействия на психику. Практика осознанности (mindfulness) и польза для профессионалов в продажах.		1 час	Лекция	
Методы быстрого расслабления в офисных условиях. Микропаузы: короткие упражнения на дыхание, растяжку, снятие зажимов в теле. Оптимизация рабочего пространства: «тихие зоны», график отдыха и работы.		1 час	Лекция	
Техники безопасного ментального «переключения» после сложных звонков.		1 час	Практика	
Самостоятельная работа		1 час	Самостоятельная работа	
Итоговая аттестация		1 час	Тестирование	

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа вариативна. Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Модуль 1. Основы делового общения

- Понятие и сущность делового общения. Виды и формы делового общения в онлайн-среде.
- Коммуникативные процессы в онлайн-продажах: цели, задачи, особенности.
- Роль эффективной коммуникации в формировании позитивного имиджа компании и лояльности клиентов.
- Барьеры коммуникации в онлайн-среде и способы их преодоления.
- Практическое задание: Анализ кейсов успешных и неуспешных коммуникаций в онлайн-продажах.
- Вербальные средства делового общения: письменная и устная речь. Особенности онлайн-переписки (электронная почта, чат, мессенджеры).

- Невербальные средства коммуникации в онлайн-среде: эмодзи, стикеры, визуальный контент, тон сообщения (в аудио- и видеоформате).
- Принципы четкости, ясности и доступности изложения информации в онлайн-коммуникации.
- Техники активного слушания и обратной связи в онлайн-диалоге.
- Практическое задание: Отработка навыков ведения деловой переписки и устного общения в онлайн-формате (ролевые игры, анализ примеров).
- Понятие делового этикета и его значение в онлайн-коммуникации.
- Правила деловой переписки и общения в чатах и мессенджерах.
- Цифровая этика: принципы уважительного и корректного поведения в онлайн-пространстве.
- Вопросы конфиденциальности и защиты персональных данных клиентов в онлайн-продажах.
- Ответственность за онлайн-коммуникацию и распространение информации в сети Интернет.
- Практическое задание: Анализ этических дилемм в онлайн-продажах, разработка рекомендаций по соблюдению цифровой этики.

Модуль 2: Психология понимания клиентов: методы общения в тяжелых ситуациях

- Психологические типы клиентов и их особенности поведения в онлайн-продажах.
- Мотивация покупок в интернет-магазинах: потребности, ожидания, ценности клиентов.
- Факторы, влияющие на принятие решения о покупке в онлайн-среде (доверие, удобство, цена, качество обслуживания).
- Психология восприятия информации в онлайн-формате: внимание, память, мышление.
- Практическое задание: Составление психологического портрета типичного клиента онлайн-магазина в конкретной нише.
- Техники первого контакта в онлайн-чате, мессенджере, по электронной почте.
- Приемы создания позитивного первого впечатления в онлайн-коммуникации.

- Использование персонализации и индивидуального подхода в общении с клиентами онлайн.
- Демонстрация экспертности и компетентности в онлайн-консультировании.
- Формирование доверительных отношений с клиентами через онлайн-каналы.
- Практическое задание: Разработка скриптов первого контакта с клиентом в разных онлайн-каналах.
- Типовые возражения клиентов в онлайн-продажах и методы их обработки.
- Техники работы с негативными отзывами и жалобами в онлайн-среде.
- Алгоритмы действий в ситуациях конфликта с клиентом в онлайн-чате или по электронной почте.
- Принципы сохранения спокойствия и профессионализма в сложных коммуникационных ситуациях.
- Практическое задание: Ролевые игры "Работа с возражениями" и "Разрешение конфликтной ситуации" в онлайн-формате.

Модуль 3. Основные конфликты, которые возникают, и как с ними бороться

- Определение конфликта, его структура и динамика развития.
- Классификация конфликтов: межличностные, межгрупповые, внутриличностные.
- Специфика конфликтов в сфере онлайн-продаж: источники, причины, последствия.
- Типология конфликтных ситуаций, возникающих в онлайн-коммуникации с клиентами (недовольство качеством товара/услуги, задержка доставки, ошибки в заказе, непонимание условий возврата и т.д.).
- Практическое задание: Анализ примеров типичных конфликтов в онлайн-продажах, выявление их причин и возможных последствий.
- Объективные и субъективные причины конфликтов.
- Коммуникативные барьеры как источник конфликтов в онлайн-общении.
- Несовпадение ожиданий клиентов с реальностью как фактор конфликтогенности.

- Психологические особенности конфликтного поведения клиентов и сотрудников.
 - Влияние организационных факторов на возникновение конфликтов в онлайн-продажах (несовершенство бизнес-процессов, недостаточная информированность, ошибки в работе систем и сервисов).
 - Практическое задание: Групповая дискуссия "Причины конфликтов в нашей практике онлайн-продаж".
 - Проактивный подход к предупреждению конфликтов: установление четких правил и процедур, обеспечение прозрачности и оперативности коммуникации, прогнозирование возможных проблемных ситуаций.
 - Стратегии поведения в конфликтной ситуации: сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, соперничество.
 - Техники деэскалации конфликтов в онлайн-общении: активное слушание, эмпатия, нейтрализация эмоций, поиск общих точек соприкосновения.
 - Алгоритмы разрешения конфликтов в онлайн-продажах: выявление проблемы, поиск решений, выбор оптимального варианта, реализация решения, контроль результата.
 - Практическое задание: Разработка алгоритма действий по разрешению типичной конфликтной ситуации в онлайн-продажах.

Модуль 4. Этикет нравственного общения: как наставить клиента

- Принципы гуманизма, уважения и доброжелательности в отношении к клиентам.
 - Этика убеждения и влияния в онлайн-продажах: границы манипуляции и честного воздействия.
 - Ответственность продавца за информацию, предоставляемую клиентам в онлайн-среде.
 - Соблюдение прав потребителей в онлайн-торговле.
 - Практическое задание: Дискуссия "Нравственные аспекты убеждения клиентов в онлайн-продажах".
 - Использование вопросов для выявления потребностей и подведения клиента к нужному решению.
 - Техники аргументации и презентации товара/услуги с учетом индивидуальных особенностей клиента.
 - Приемы нейтрализации сомнений и страхов клиента в процессе онлайн-консультации.

- Использование позитивного подкрепления и похвалы для стимулирования покупок.
- Практическое задание: Отработка техник "мягкого" наставления клиента в ролевых играх.
- Понятие эмпатии и ее роль в деловом общении.
- Развитие эмпатических способностей для лучшего понимания клиентов в онлайн-среде.
- Клиентоориентированный подход в онлайн-продажах: учет потребностей клиента на всех этапах взаимодействия.
- Создание позитивного клиентского опыта в онлайн-среде.
- Практическое задание: Анализ кейсов клиентоориентированного обслуживания в онлайн-продажах, разработка собственных стратегий.

Модуль 5. Стressовые ситуации, скрипты, практика. Разобранные ситуации, кейсы, методы общения и решения конфликтов

- Факторы, вызывающие стресс у сотрудников онлайн-продаж (интенсивность коммуникации, конфликтные клиенты, неопределенность, высокая ответственность).
- Психологические и физиологические проявления стресса.
- Влияние стресса на эффективность работы и качество обслуживания клиентов.
- Методы диагностики уровня стресса и самооценка собственного состояния.
- Практическое задание: Анкетирование на выявление уровня стресса и анализ индивидуальных стрессоров.
- Понятие скрипта и его роль в стандартизации и оптимизации процесса общения с клиентами.
- Разработка скриптов для различных этапов онлайн-продаж: приветствие, выявление потребностей, презентация товара/услуги, ответы на вопросы, обработка возражений, завершение сделки, послепродажное обслуживание.
- Алгоритмы общения в типовых конфликтных ситуациях (жалобы, претензии, возврат товара и т.д.).
- Принципы гибкости и адаптивности в использовании скриптов и алгоритмов.
- Практическое задание: Разработка скриптов общения для конкретных ситуаций онлайн-продаж (групповая работа).

- Анализ реальных кейсов конфликтных ситуаций в онлайн-продажах (различной степени сложности).
- Разбор ошибок и успешных стратегий в разрешении конфликтов в разобранных кейсах.
 - Моделирование ситуаций разрешения конфликтов в ролевых играх.
 - Отработка навыков ведения переговоров в конфликтных ситуациях онлайн.
- Практическое задание: Ролевые игры по разрешению кейсов конфликтных ситуаций (работа в парах и группах).
- Анализ нестандартных конфликтных ситуаций, требующих творческого подхода к решению.
 - Приемы выхода из патовых ситуаций в онлайн-коммуникации.
 - Использование методов медиации и переговоров для разрешения сложных конфликтов.
 - Привлечение руководства и экспертов для решения особо сложных конфликтных ситуаций.
- Практическое задание: Разработка стратегий поведения в нестандартных конфликтных ситуациях (групповая работа).

Модуль 6. Как не выгореть, практика непринятия конфликта на себя

- Понятие профессионального выгорания и его стадии.
- Факторы, способствующие выгоранию сотрудников онлайн-продаж (эмоциональное напряжение, монотонность работы, отсутствие поддержки, недостаток признания).
- Симптомы эмоционального выгорания: физическое и психологическое истощение, цинизм, снижение профессиональной эффективности.
- Последствия профессионального выгорания для сотрудника и организации.
- Практическое задание: Тестирование на выявление склонности к профессиональному выгоранию и анализ индивидуальных рисков.
- Методы быстрого снятия эмоционального напряжения (дыхательные упражнения, релаксация, аутотренинг).
- Техники управления негативными эмоциями (гнев, раздражение, тревога) в онлайн-общении.
- Приемы позитивного мышления и самомотивации.

- Развитие эмоционального интеллекта как средства профилактики выгорания.
- Практическое задание: Освоение практических техник саморегуляции и управления эмоциями (тренинговые упражнения).
- Понятие психологических границ и их значение для сохранения психологического здоровья.
- Техники установления и защиты личных границ в онлайн-коммуникации с клиентами и коллегами.
- Приемы дистанцирования от эмоционального напряжения конфликтных ситуаций.
- Развитие навыков ассертивного поведения в онлайн-общении (умение отказывать, выражать свое мнение, защищать свои права без агрессии).
- Практическое задание: Ролевые игры на отработку навыков установления личных границ и ассертивного поведения в онлайн-коммуникации.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО

5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы

При проведении занятия с применением исключительно дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в водной части следует обозначить правила работы и взаимодействия (объяснить слушателям технические особенности работы и правила обмена информацией. В процессе занятия педагогу необходимо четко давать инструкции выполнения заданий.

Мы разработали образовательную программу так, чтобы обучение давалось легко без потери качества. И слушатели проходили курс до конца, не бросали на полпути из-за большого объема информации и сложных заданий. Могли совмещать обучение с работой или параллельным образованием.

Курс сжатый, но качественный. Педагоги отобрали для видео-лекций и вебинаров самую важную информацию, основываясь на профессиональных требованиях, личном трудовом опыте. Теоретические материалы изложены понятным языком, в концентрированном виде, без «воды» и лирических отступлений не по теме.

Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: видео- лекции, практические занятия, выполнение входного, текущего контроля, промежуточной аттестации, итоговой аттестации, видео консультации.

Групповые и индивидуальные консультации проходят при непосредственном общении педагога и слушателя в ходе обучения, видеоконференций и организуются исключительно в дистанционном режиме.

Онлайн-обучение не исключает домашних заданий и общения с педагогами, все это также выполняется в системе. Каждая тема включает в себя практические (домашние) задания.

При реализации Программы в учебном процессе используются глобальные и локальные компьютерные сети для обеспечения доступа к информационным образовательным ресурсам и для управления учебным процессом независимо от местонахождения человека.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

· Онлайн - занятие (видео занятие в записи, вебинары и задания). Занятия являются асинхронными – в этом случае у слушателя есть возможность найти удобное для себя время, чтобы отработать материал программы обучения. Программа включает в себя теоретические и практические занятия.

- разработанные педагогом презентации с текстовым комментарием;
- online-занятие (прямые эфиры вопрос-ответ, online-консультация);
- фрагменты и материалы образовательных Интернет-ресурсов;
- чат-занятия (учебные занятия, осуществляемые с использованием чат-технологий, проводятся синхронно, то есть все участники имеют одновременный доступ к чату);
- адресные дистанционные консультации.

Видео уроки можно смотреть в любое время и выполнять задания.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Также отличительной особенностью данной программы является подключение профессионалов при проведении занятий, которые могут более полно и доступно объяснить слушателям изучаемые темы, проводить практические занятия.

5.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация Программы обеспечивается педагогическими работниками, а также лицами, привлекаемыми ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» к реализации программы на условиях договор возмездного оказания услуг (или иное), которые имеют:

Педагоги. Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению

подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы.

Педагогические работники должны иметь среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой слушателями.

5.3 Материально-технические базы программы профессионального обучения

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Услуга подключения к сети Интернет должна предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Подключение к Интернет со скоростью не ниже 512 Кбит/с. Материально- техническая база для реализации программы включает следующие составляющие:

- Выделенный канал связи или отдельный Wi-Fi-канал;
- Для передачи звука рекомендовано использовать отдельные микрофоны с шумоподавлением (не рекомендуется использовать встроенные микрофоны камер);
- Систему дистанционного обучения, обеспечивающую формирование информационной образовательной среды
- В помещении, где проводится трансляция, должно быть соответствующее мероприятию освещение;
- Стол преподавателя - 1 шт.;
- Стул преподавателя - 1 шт.;
- Ноутбук Lenovo ThinkBook 15-IIL 205M000HIRU (Четырехядерный процессор Intel Core i5 – 1035G1 с частотой 1.0 ГГц – 3,6 ГГц, оперативная память DDR4 объемом 16384 Мб, SSD 512 Гб);
- Интерактивная доска Classic Solution Dual Touch V66;
- Web-камера Logitech WebCam C505e;
- Behringer C-1U Studio Condenser Microphone USB-микрофон;
- Звуковая система Dolby Audio;
- Наушники SVEN AP-930M;
- Операционная система Windows 10 Home;
- Антивирус: ESET Internet Securite;

- Microsoft Office 10;
- Интернет, локальные компьютерные сети, интернет-браузеры MS Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны слушателя (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024;
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;
- 512 Мб оперативной памяти;
- 200 Мб свободного дискового пространства;
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый);
- Плагин Adobe Flash Player.

Использование дистанционных образовательных технологий обеспечивается посредством доступа, слушателя к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Подключение слушателя к информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается им самостоятельно.

5.5 Методические материалы

ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» обеспечено учебно-методической литературой и материалами по всем учебным темам программы.

1. Организационно-методические материалы;
2. Практическое обучение.

Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации слушателей, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение.

5.5 Оценочные материалы

Проведение мониторинга успеваемости слушателей, содержание учебных модулей и учебно-методических материалов представлено в учебно-методических ресурсах, размещенных в электронной информационно-образовательной среде ООО «МИЛКИ КОМПАНИ» на онлайн платформе.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Оценочные средства

Анкета для проведения входного контроля

Целью "Входного контроля" является: изучение мотивации слушателя к занятиям данного курса, оценка уровня первичной теоретической и практической подготовки в выбранной области деятельности.

Входной контроль в данном случае осуществляется при помощи небольшого анкетирования. Переход к обучению пройдет автоматически, после ответов на все вопросы.

1. Каков Ваш возраст?
2. Имеете ли Вы опыт работы по данной специальности?
3. Где Вы нашли информацию о нашем курсе?
4. Известен ли Вам процессор WORD?
5. Работали ли Вы с документацией предприятия?
6. Вы имеете навыки работы с компьютером?
7. Вы умеете сглаживать конфликтные ситуации?
8. Вы умеете бегло читать?
9. Имеете ли Вы ограничения по здоровью?
10. Вы уже обучались на онлайн курсах?