Moscow Business School
Leadership Energy

КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Программа развития сотрудников розничных компаний

Россия, Москва, Ленинский пр-т, д. 38-А
Телефон в Москве: +7 (495) 740-63-05
www.mbschool.ru

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

СОДЕРЖАНИЕ

- О Компании
- Наши клиенты
- Модули учебной программы
  - Розничные продажи
  - Первоклассный сервис или эффективное обслуживание клиентов
  - Супертелефон
  - Навыки менеджера
  - Нематериальная мотивация персонала
- Наши преподаватели
- Стоимость и условия проведения

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

О КОМПАНИИ

Moscow Business School – это международный уровень качества бизнес-образования в Москве.

Moscow Business School сегодня – это:

- Постоянный состав преподавателей и тренеров – известных в России и за рубежом своими достижениями в предметных областях.
- Собственные исследовательские центры по проблемам бизнеса обеспечивают участникам обучения максимальную адаптацию учебных программ к потребностям и условиям развития российского бизнеса.
- Интегрированный комплекс инструментов, технологий, методик и форматов обучения с ярко выраженным прикладным, практически ориентированным обучением, направленным на решение практических задач российского менеджмента.
- Профессиональный состав привлекаемых к процессу обучения успешных экспертов, консультантов, топ-менеджеров крупных корпораций – более 100 лучших профессионалов из России и европейских стран.
- Собственная учебная база – новый кампус (2000 кв. м) в центре Москвы с самым современным учебным оборудованием.
- Возможность проживания иногородних слушателей рядом с учебной базой.

Moscow Business School – это, в первую очередь, высокопрофессиональная команда интереснейших людей – управленцев, менеджеров, тренеров, практиков, методистов общение с которыми во время обучения даёт слушателям новый заряд энергии, новые знания и идеи. Сегодня у нас учатся компании, являющиеся лидерами российского и западных рынков.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

СРЕДИ НАШИХ КЛИЕНТОВ

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

ТЕМАТИЧЕСКИЕ БЛОКИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Целью нашего предложения является развитие внутрикорпоративной системы обучения сотрудников Вашей компании, которая позволит задействовать как собственные ресурсы компании Заказчика, так и новаторские тренинговые и методические разработки **Moscow Business School**.

Задачи учебных программ **Moscow Business School** – предоставить качественный тренинг всех навыков, необходимых для успешной работы в сфере розничных продаж, а также передача сотрудникам успешных моделей поведения, которые были апробированы командой методистов **Moscow Business School** и доказали свою состоятельность на практике.

Результат обучения в **Moscow Business School** – это повышение качества работы сотрудников Вашей компании за счет детального изучения всех нюансов розничных продаж и последовательной тренировки необходимых навыков.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

ТЕМАТИЧЕСКИЕ БЛОКИ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Программа представляет собой систему обучения, которая состоит из 6 модулей и построена на основе законченных тематических блоков. Каждый блок представляет - это отдельный тренинг. Заказчик может самостоятельно выбрать интересующие его блоки каждого уровня, создав, таким образом, уникальную программу обучения для своих сотрудников. На основе выбранных блоков специалистами **Moscow Business School** выстраивается процесс обучения.

Тематические блоки:

- Розничные продажи
- Первоклассный сервис или эффективное обслуживание клиентов
- Мерчендайзинг
- Телефонный этикет
- Навыки менеджера
- Нематериальная мотивация персонала

Возможный алгоритм проведения обучения на каждом этапе:

- Диагностика уровня знаний участников группы (деловая игра, собеседование) – 3 часа
- 2 дня семинар (обучение 12 часов) (суббота-воскресенье)
- Перерыв 10-14 дней
- Выполнение аттестационного задания, посттренинговое сопровождение – 4 часа

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Розничные продажи

Эффективность продавца, в какой бы области бизнеса он ни работал, складывается из трех компонентов:

1. Знания продукта и деловой ситуации.
2. Владения техниками продажи.
3. Совершенства навыков коммуникации.

Данный тренинг затрагивает все три составляющие эффективной работы продавца, но основное внимание уделяет техникам продажи.

Этапы проведения тренинга соответствуют этапами процесса продажи:

- Подготовка
- Вступление в контакт
- Определение потребностей
- Презентация продукта
- Ответ на возражения
- Завершение продажи

В тренинге рассматриваются типичные ошибки, ведущие к нежелательному результату, и закрепляются успешные поведенческие модели, для наиболее эффективного поведения продавца на каждом из этапов процесса продажи.

Тренинг адресован как начинающим продавцам, так и опытным менеджерам по продажам, которым необходимо систематизировать свой практический опыт.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Первоклассный сервис или эффективное обслуживаине клиентов

Почему мы теряем своих клиентов?

(по данным статистических исследований, проведенных в различных отраслях бизнеса)

1% - умирают
3% - переезжают в другое место
5% - развивают другие направления бизнеса
9% - начинают сотрудничать с нашими конкурентами
14% - не удовлетворены нашей продукцией или стандартами работы
68% - недовольны тем, КАК с ними обращались.

В современном мире когда одни товары или услуги мало чем отличаются от других товаров или услуг, первоклассный сервис внедренный в Вашей компании может стать мощнейшим конкурентным преимуществом, которое позволит выделиться Вашему предложению из серой массы предложений Ваших конкурентов.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Первоклассный сервис или эффективное обслуживание клиентов

Основные этапы тренинга:

- Стадии формирования приверженности клиента
  - Потенциальный клиент
  - Посетитель
  - Клиент
  - Постоянный клиент
  - **Приверженец**
- Этапы обслуживания клиентов
  - Вступление в контакт
  - Выявление потребностей
  - Действия по обслуживанию
  - Послепродажное обслуживание
- Жалобы клиентов как потенциальная возможность совершенствования бизнеса
- Техники работы с жалобами клиентов

Этот тренинг полезен для всех сотрудников, которые связаны с обслуживанием клиентов. Опытные продавцы, вовлеченные в процесс наставничества, найдут на тренинге много новых идей. А руководители подразделений после прохождения обучения смогут выработать объективные критерии для оценки профессионализма своих подчиненных в процессе обслуживания клиентов.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Мерчендайзинг

Мерчендайзинг – это революционная технология и система действий, направленных на успешное продвижение товаров через розничную сеть. Вы получаете до **12%** оборота только за счет знаний, не вкладывая дополнительных средств в рекламу или торговое оборудование.

Программа семинара:

- Механизм действия мерчендайзинга
- Концепция мерчендайзинга (три закона мерчендайзинга)
  - Запас: ассортимент товарных групп, приоритетные позиции и основной ассортимент внутри товарных групп, распределение полочного пространства.
  - Расположение: где размещаются товарные группы, марки, виды на местах продажи, в каком порядке, каковы общие правила группировки (цвет, размер, цена и т.д.), акценты на определенных единицах
  - Представление: эффективный ценник, использование информационных и рекламных материалов, витринистика. Планировка зала.
- Поведение покупателя. Как покупатель осматривает торговый зал.
- Эффективное применение концепции мерчендайзинга в торговых залах
- Организация мерчендайзинга в компании

В семинаре используется практический опыт работы и внедрения уникальных методик мерчендайзинга мировых конкурентов по кондитерским изделиям, теле-видео аппаратуры, производителей молочной продукции, производителей соков, напитков, алкогольной продукции и других направлений.

Семинар адресован директорам и владельцам магазинов, специалистам по маркетингу и продажам.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Супертелефон

Навыки телефонного общения являются одним из важнейших аспектов создания положительного имиджа компании и развития низкозатратного канала телефонных продаж. В условиях телефонного общения с клиентом, когда отсутствуют привычные коммуникативные каналы, сотрудники телемаркетинга умеющие управлять собственным голосом, создают позитивную «визитную карточку» Вашей компании.

Данный тренинг состоит из двух модулей. Первый модуль посвящен правилам телефонного этикета, развитию умений и навыков при приеме входящих звонков, и совершении внутренних звонков в компании.

Второй модуль тренинга посвящен техникам совершения, так называемых, «холодных звонков», при поиске потенциальных клиентов клиентов по телефону.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Супертелефон

Этапы тренинга:

- Прием входящих звонков
  - Особенности телефонного общения
  - Роль голоса при телефонном общении
  - Телефонный этикет и имидж компании
  - Прием входящих звонков. Звонки внутри компании
  - Презентация товаров и услуг по телефону
- «Холодные звонки»
  - Коммуникационные техники
  - Подготовка
  - Тактики совершения «холодных звонков»
    - Тактика прохождения секретарского барьера
    - Тактика сбора интересующей информации
    - Тактика выхода на лицо, принимающее решение
  - Работа с типичными возражениями

Этот тренинг рассчитан на всех сотрудников, которые по роду своей деятельности общаются по телефону с внешними, и с внутренними клиентами. Наибольшую пользу из этого курса смогут извлечь сотрудники, которые совершают «холодные звонки» для поиска потенциальных клиентов по телефону.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Навыки менеджера

Управление торговой точкой, магазином и розничной сетью осложнено тем, что Вы практически не можете контролировать их работу лично. Поэтому для эффективного управления Вы должны виртуозно владеть технологиями управления на расстоянии. Вы знаете надёжные способы контроля не только финансовой части деятельности торговых точек, но и уровня лояльности персонала, качества работы с Вашими клиентами и надёжности Ваших управляющих и менеджеров?

Питер Ф. Друкер, которого многие считают ведущим теоретиком в области управления, предложил такое определение управления: *«Управление — это особый вид деятельности, превращающий неорганизованную толпу в эффективную целенаправленную и производительную группу».*

Обучению эффективным навыкам управления посвящен семинар **Moscow Business School** «Навыки менеджера».

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Навыки менеджера

Программа семинара:

- Базовые знания об управлении подчинёнными
- Планирование своей работы и определение приоритетов
- Управленческий цикл
  - Планирование
  - Организация
  - Мотивация
  - Контроль
- Обучение и развитие персонала
- Принятие решений. Техника решения проблемных ситуаций
- Коммуникативные навыки
- Разрешение конфликтных ситуаций
- Лидерство и авторитет
- Принципы формирования команды

Целевая аудитория: начальники секций, администраторы магазинов, менеджеры, руководители и владельцы розничных торговых точек и сетей.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Нематериальная мотивация персонала

Самая надёжная мотивация персонала – нематериальная. Ведь высокий уровень именно такой мотивации позволяет компании удерживать высококлассных специалистов в ситуации кадрового дефицита и стремительного роста зарплат на рынке труда, а также получать поддержку сотрудников в кризисной ситуации, когда финансовая мотивация становится невозможной. Завоевать сердца сотрудников – самая сложная и самая достойная задача для настоящего руководителя.

- Почему сотрудники увольняются или работают «спустя рукава»?
- Каков психологический механизм мотивации?
- Как совместить цели организации с личными устремлениями ее сотрудников?
- Что такое внутренняя и внешняя мотивация?
- Как подобрать эффективные стимулы в соответствии с особенностями личности подчиненного?
- Всегда ли деньги мотивируют?
- Каким должно быть «поощрение» и может ли оно «навредить»?
- Что нужно учитывать при разработке системы мотивации и ее внедрении?

Тренинг «Нематериальная мотивация персонала» поможет найти ответы на эти и многие другие вопросы которые возникают в повседневной практике каждого менеджера.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Нематериальная мотивация персонала

Программа тренинга:

- Определение понятия «мотив» и «мотивация».
  - Структура мотивации;
  - Факторы, влияющие на мотивацию;
  - Подходы к проблеме мотивации;
  - Уровень активации и эффективность деятельности.
- Ключевые принципы мотивации
  - Информирование;
  - Правила предоставления обратной связи;
  - Похвала и критика. Приемы конструктивной критики;
  - Наделение полномочиями, 6 шагов делегирования.
- Типы исполнителей и особенности взаимодействия с каждым типом
  - Возможности коррекции мотивационного потенциала
  - Сопоставление карт мотивации «идеального» и реального сотрудника
  - Правила корректировки мотивационной карты сотрудника

Тренинг адресован менеджерам различных уровней, стремящимся освоить передовые подходы к мотивации.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

НАШИ ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Moscow Business School имеет большое количество штатных тренеров и сотрудничает более чем с 100 лучших в России и СНГ преподавателями, бизнес-консультантами и топ-менеджерами.

Moscow Business School непрерывно работает над созданием новых и актуализацией существующих программ и открыта для новых тем и профессионалов.

Специально для нашей учебной программы мы подобрали команду профессионалов из смежных секторов розничного рынка.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Богачева Екатерина Геннадьевна

Член совета экспертов «MBS», идеолог создания Московской Академии Мерчендайзинга, тренер-консультант по мерчендайзингу с 1999 года. Автор семинаров «Эффективный мерчендайзинг» и «Как сделать выставку максимально эффективной».

С 1993 года прошла путь от Регионального координатора рекламных кампаний «Кэдбери» и зам.генерального директора по маркетингу ИП «Морозпродукт» (мороженое) до директора по маркетингу сети гипермаркетов. В активе - руководство департаментом продвижения программного продукта для маркетологов «Касатка» в странах Восточной Европы и СНГ.

Сертификат по маркетингу американского агентства развития USAID, С 1994г.- сертификат ТРИЗ по рекламе, Высшая школа рекламы, автор многочисленных публикаций в прессе по мерчендайзингу в России и странах СНГ. Консультирует российские предприятия и предприятия стран СНГ в области брэндинга и мерчендайзинга с 1995 г.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Миронов Михаил Владиславович

Является штатным профессором бизнес-школы MBS на программах MBA. Профессиональный бизнес тренер практик.

Провел более 100 открытых и корпоративных тренингов. Выполнил более 30 консалтинговых проектов(создание отдела обучения «с ноля» (стандартизация проводящихся в компании тренинговых программ, обучение линейных менеджеров), создание «с ноля» системы подбора и обучения сотрудников; создание системы адаптации сотрудников; разработка системы обслуживания клиентов в торговом зале.

В настоящее время является экспертом практиком в области методов активного обучения взрослых, автором и ведущим широкого спектра тренингов по продажам, а так же создателем 2-х функционирующих и успешных бизнесов.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Осипова Ольга Борисовна

Кандидат психологических наук, член экспертного совета общероссийского конкурса "Мастер кадров" - Имеет два высших образования по специальностям психолог, психотерапевт. Работает в области управления персоналом более 7 лет. Имеет сертификаты института психологии РАН и Санкт-Петербургского института тренинга, автор уникальных тренинговых программ в области бизнес-коммуникаций, противостояния влиянию, психологии власти. Автор статей по психологии бизнеса. Активно занимается индивидуальным консультированием.

Тренинги продаж, тренинги продаж по телефону, тренинги для секретарей, управленческие тренинги, тренинги для рекрутеров, тренинги для сотрудников служб персонала.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Самоукина Наталья Васильевна

Известный специалист в области управления человеческими ресурсами и кадрового менеджмента, входит в первую «десятку» бизнес-тренеров России согласно рейтингу независимого Информационного портала «Business Seminar», кандидат психологических наук, доцент, старший научный сотрудник Психологического института Российской Академии образования. Профессиональный опыт – около 20 лет.

Имеет более 100 публикаций, в том числе книги: «Искусство управления персоналом банка» (1997), «Психология бизнеса» (1997), «Психология оптимизма» (2001), «Карьера без стресса» (2003), «Антикризисное управление компанией. Как не повторять чужих ошибок и исправить свои?» (2003), «Управление персоналом: российский опыт» (2003), «Коучинг – ваш проводник в мире бизнеса» (2004), «Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах» (2006).

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

Сатвалов Алексей Валерьевич

Бизнес-тренер, психолог, преподаватель психологии. Ведет тренинги с 1999 года. Собственный опыт работы в бизнесе: с 1991г.- раскрутка фирм с нуля; постановка работы отделов: недвижимости, маркетинга. Специализируется в проведении открытых и корпоративных тренингов; в подготовке (создании и адаптации) программ корпоративного обучения для компаний.

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.

СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ

Корпоративное обучение - это обучение, которое проводится только для сотрудников Вашей компании. Учебная программа учитывает специфику конкретного бизнеса клиента и полностью адаптируется под него.

Дату мероприятий определяет заказчик.

Стоимость обучения от **50000 руб.** за один тренинговый день и зависит от сложности и глубины проработки программы

Продолжительность тренинга – от **8** академических часов

Количество участников от **6** до **12** человек

В стоимость обучения входит:

- проведение предварительной диагностики (встреча с заказчиком),
- разработка индивидуальной программы с учетом специфики деятельности организации и согласование ее с заказчиком,
- организация тренинга,
- обучение,
- комплект материалов,
- отчет по результатам проведения тренинга в устной форме или предоставление анализа выходных анкет участников
- сертификат.

С уважением,
Алексей Юдин
руководитель проектов
Департамент
корпоративных программ
Moscow Business School
+7 (495) 740-63-05
a_yudin@mbschool.ru

© Moscow Business School, 2007. Все права защищены.