

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«РЕЗАЛТИНГ»**

Утверждено
Генеральный директор
ООО «Резалтинг»



Гребенюк М. С.
16 августа 2024 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«РеОП. ТРАЕКТОРИЯ ОБУЧЕНИЯ БИЗНЕС-ИНЖЕНЕРОВ 5.0»

Возраст обучающихся от 18 лет
Срок реализации – 252,99 часов

**г. Москва
2024 год**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Учебный план	6
3. Календарный учебный график.....	7
4. Учебно-тематический план.....	8
5. Рабочие программы учебных курсов.....	10
5. Формы контроля и оценочные материалы	20
5. Методические материалы.....	20
6. Организационно - педагогические условия реализации Программы.....	21

Пояснительная записка

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «РеОП. Траектория обучения бизнес-инженеров 5.0» (далее – Программа) разработана организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. № 499,
- Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»,
- и другими нормативными документами, регламентирующими деятельность организации дополнительного образования.

Программа повышения квалификации «РеОП. Траектория обучения бизнес-инженеров 5.0» составлена на основе профессионального стандарта 08.037 «Бизнес-аналитик» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25.09.2018 № 592н).

Программа нацелена на подготовку слушателей, включенных в процесс организации тренингов и практикумов «Реальный отдел продаж 2.0», созданных и реализуемых ООО «Резалтинг», направленных на развитие предпринимательских компетенций, а также осуществляющих консультирование по построению деятельности в отделе продаж коммерческой организации.

По завершении программы и успешному прохождению итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации.

Формы и сроки освоения программы

Программа преподается на русском языке.

Трудоемкость программы: 252,99 часа, в том числе практической части 123,9 час.

Продолжительность обучения по программе — 45 рабочих дней (9 недель).

Режим занятий — до 6 часов в день.

Форма реализации программы: заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Требования к поступающим

На обучение по Программе принимаются лица старше 18 лет с высшим или средне-специальным образованием.

Цель и планируемые результаты обучения

Целью Программы является формирование навыков управления продажами в стабильной и развивающейся организации, обеспечение методологической подготовки, организации и сопровождения тренингов и практикумов по продажам, а также сопровождение прохождения клиентами практикума «Реальный отдел продаж 2.0»,

созданного и реализуемого ООО «Резалтинг» (далее именуется - компания Резалтинг или Резалтинг), направленного на развитие предпринимательских компетенций в сфере построение отдела продаж у клиентов; освоение основных навыков, которые помогут осуществлять функции бизнес-инженеров (бизнес-консультантов), в том числе при сопровождении собственников организаций и их команд при реализации программы реорганизации отдела продаж в рамках прохождения практикума «Реальный отдел продаж 2.0».

В результате освоения Программы у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции (образовательные результаты по программе):

- Знания стилей и инструментов бизнес-консультантов;
- Базовые знания работы с построением эффективной работы отдела продаж;
- Навыки по выявлению, регистрации, анализу и классификации рисков и разработке комплекс мероприятий по их минимизации;
- Навыки анализа степени участия заинтересованных сторон;
- Навыки применения теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;
- Навыки по формированию стратегии продаж для развития компании клиента;
- Навыки консультирования по разработке программы выгодной продажи клиентам и плана роста компании;
- Навыки консультирования по формированию налаженной системы продаж и выбору оптимального типа продаж и его внедрение в компании клиента;
- Навыки по работе с персоналом: найму, обучению, созданию инструкции для сотрудников, выстраиванию стажировки и созданию стажировочных листов;
- Знание порядка выстраивание работы и способов контроля отдел продаж с помощью ключевых показателей;
- Знание способов постановки игр в отделе продаж.

С целью овладения указанными профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы **должен:**

- освоить практический опыт по построению отдела продаж в коммерческой организации;
- приобрести навыки сбора и регистрации информации о заинтересованных сторонах;
- приобрести навыки анализа и классификации информации;
- освоить варианты стратегий вовлечения заинтересованных сторон во взаимодействие и построения сотрудничества;
- научиться управлению взаимодействием с заинтересованными сторонами (удовлетворенность, степень вовлеченности);
- научиться управлению рисками, обусловленными проводимыми в организации изменениями;
- научиться анализу и оценке эффективности реализованного решения, разработке путей адаптации организации к использованию нового решения; анализу решений с точки зрения достижения целевых показателей решений, оценке эффективности каждого варианта решения как соотношения между ожидаемым уровнем использования ресурсов и ожидаемой ценностью.

Обучающийся должен **приобрести умения:**

- планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами;
- использовать техники эффективных коммуникаций;
- выявлять, регистрировать, анализировать и классифицировать риски и разрабатывать комплекс мероприятий по их минимизации;
- анализировать степень участия заинтересованных сторон, использовать техники выявления заинтересованных сторон;
- проводить изменения в соответствии с выбранным решением;
- анализировать требования заинтересованных сторон с точки зрения критериев качества, определяемых выбранными подходами;
- проводить оценку эффективности решения с точки зрения выбранных критериев;

Обучающийся должен **получить знания**:

- теории заинтересованных сторон;
- теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии;
- теории конфликтов;
- теории построения реального отдела продаж;
- методов планирования деятельности организации в сфере продаж.

Содержание программы определяется учебным планом и календарным учебным графиком программы дисциплин (модулей), требованиями к итоговой аттестации и требованиями к уровню подготовки лиц, успешно освоивших Программу. В период обучения обеспечивается постоянный доступ обучающихся к материалам курса, а также ежедневно с помощью дистанционных технологий проводятся групповые встречи обучающихся с преподавателем для прояснения имеющихся у слушателей вопросов по содержанию программы. Курс обеспечен комплектом учебно-методических материалов с возможностью его использования после обучения образовательной организацией, осуществившей набор слушателей по программе.

При успешном завершении программы обучения по завершении курса выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образовательной организацией образца.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Дисциплина	кол-во часов	Количество часов		Форма контроля
			Теория	Практика	
1	1 Курс. Погружение в 1й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0	89,88	47,88	42	Наблюдение, Тестирование, Рефлексия, Защита
2	2 Курс. Погружение в 2й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0	82,93	42,95	39,98	Наблюдение, Тестирование, Рефлексия, Защита
3	3 Курс. Погружение в 3й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0	80,18	38,26	41,92	Наблюдение, Тестирование, Рефлексия, Защита
	Итого	252,99	129,09	123,90	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование модуля/дни занятий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1.	1 Курс. Погружение в 1й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0																															
2.	2 Курс. Погружение в 2й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0																															

№ п/п	Наименование модуля/дни занятий	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
3.	3 Курс. Погружение в 3й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0															

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

1. Учебно-тематический план первого курса

№ п/п	Название раздела, темы	Количество минут			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
1.	Как учиться	152	27	125	Наблюдение
2.	Компания Резалтинг. Продукт РеОП. Сотрудники производства. Квалифицированный клиент. Пользности для работы.	320	280	40	Наблюдение, тестирование
3.	Бизнес-инженер РеОП: должность и требования к сотруднику, система мотивации	80	40	40	Наблюдение, тестирование
4.	Реальный отдел продаж. Модуль 1	1 591	1 591	-	Наблюдение, тестирование
5.	Структура коммуникаций, установление контакта с собеседником. Обратная связь высокого качества. Активное слушание.	238	138	100	Наблюдение
6.	Прием внедрений 1 модуля: теория, разбор, задания.	683	133	550	Наблюдение, тестирование, рефлексия
7.	Встречи-знакомства. Суть разговора. Сложное простым языком	347	167	180	Наблюдение, рефлексия
8.	Установочная сессия, еженедельная консультация, защита экзамена	462	417	45	Наблюдение, рефлексия
9.	Другие продукты Резалтинг	80	80	-	Наблюдение, тестирование
10.	Исследовательские работы и кейс (проектная работа) первого курса	1 440	-	1440	Защита
	ИТОГО минут	5 393	2 873	2 520	
	ИТОГО часов	89,88	47,88	42	

2. Учебно-тематический план второго курса

№ п/п	Название раздела, темы	Количество минут			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
1.	Кто есть кто в практикуме РеОП 2.0	20	20	-	Наблюдение, тестирование
2.	Реальный отдел продаж. Модуль 2	1 330	1 330	-	Наблюдение, тестирование
3.	Прием внедрений 2 модуля: теория, разбор, задания.	919	261	658	Наблюдение, тестирование, рефлексия
4.	Мотивация	90	45	45	Наблюдение, рефлексия.
5.	Экскурсия в отдел продаж Резалтинг. Как найти недостающую информацию, используя ресурсы компании	140	120	20	Наблюдение, рефлексия.

6.	Работа с воронками и триггерами в АМО и Битрикс	150	150	-	Наблюдение
7.	Встречи 2 модуля: установочные и обязательные. Экзамены 2 модуля.	481	451	30	Наблюдение, рефлексия
8.	Взаимоотношения с клиентом: деловая переписка, позиционирование. Нетерпимость к несдаче внедрений. Причинность	316	200	116	Наблюдение, рефлексия
9.	Исследовательские работы и кейс (проектная работа) второго курса	1 530	-	1 530	Защита
	ИТОГО минут	4 976	2 577	2 399	
	ИТОГО часов	82,93	42,95	39,98	

3. Учебно-тематический план третьего курса

№ п/п	Название раздела, темы	Количество минут			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
1.	Реальный отдел продаж. Модуль 3	1 086	1 086	-	Наблюдение, тестирование
2.	Навыки планирования	45	24	21	Наблюдение, рефлексия
3.	Прием внедрений 3 модуля: теория, разбор, задания.	725	125	600	Наблюдение, рефлексия
4.	Как бизнес-инженер влияет на NPS. Руководитель отдела бизнес-инженеров.	70	31	39	Наблюдение, рефлексия
5.	Настройка точек касания в АМО и Битрикс.	60	60	-	Наблюдение
6.	Как брать в работу новую компанию. Как брать в работу компанию от другого бизнес-инженера.	40	40	-	Наблюдение
7.	Полномочия бизнес-инженера и реанимация с паузы. Как работать с компанией в загасе (в случае игнорирования)	170	93	77	Наблюдение, рефлексия
8.	Встречи, установочные сессии, экзамены по 3 модулю.	563	491	72	Наблюдение, рефлексия
9.	Как нативно поднимать авторитет владельца перед его командой	40	10	30	Наблюдение, рефлексия
10.	Как финалить практикум с учениками	50	14	36	Наблюдение, рефлексия
11.	Тайные покупки	90	20	70	Наблюдение, рефлексия
12.	Как вести компанию и выполнять свою метрику. Фишки по успешному прохождению ИС. Карта прохождения практикума.	173	63	110	Наблюдение, рефлексия, тестирование
13.	Разбор воронки производства	53	53	-	Наблюдение, тестирование
14.	Прием внедрений 1,2,3 модулей	80	80	-	Наблюдение

15.	Пинчеры - партнеры по АМО/Битрикс	40	40	-	Наблюдение
16.	Бонус блок: Разборы от Михаила	66	66	-	Наблюдение
17.	Исследовательские работы и кейс (проектная работа) третьего модуля	1 460	-	1 460	Защита
	ИТОГО минут	4 811	2 296	2 515	
	ИТОГО часов	80,18	38,26	41,92	

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ КУРСОВ

1. Рабочая программа 1 курса: Погружение в 1й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0

1.1. Как учиться.

В этом блоке обучающийся изучает основные успешные действия для того, чтобы круто учиться и усваивать информацию, пишет желаемые итоги своего обучения.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео.

Формы контроля: наблюдение.

1.2. Компания Резалтинг. Продукт РеОП. Сотрудники производства. Квалифицированный клиент. Пользности для работы.

В этом блоке стажер изучает историю создания практикума, замыслы автора М. Гребенюка, замысел должности, какие еще есть должности в производстве и какие перед ним стоят цели.

Стажер выполняет следующие задания в рамках этого блока:

1. Тестирование по видео "Компания Резалтинг. Продукт РеОП. Сотрудники производства": 4 вопроса.

2. Задание к видео "Компания Резалтинг. Продукт РеОП. Сотрудники производства":

1) Изучить компании и их историю:

- McKinsey & Company
- Ernst & Young
- Boston Consulting Group

2) Выписать свои инсайты после изучения компаний.

Стажер изучает Стандарт Бизнес-инженера, успешно закончившего стажировку, который имеет право брать в работу 1-ю компанию - документ, описывающий то, какие знания и навыки должен освоить стажер, чтобы иметь возможность сопровождать наших клиентов на практикуме Реальный отдел продаж 2.0.

Стажер изучает документы, в которых описаны правила, имеющие отношение ко всем сотрудникам компании Резалтинг.

Стажер изучает основные смыслы того, кто является клиентом на практикуме РеОП и как понимать каждый из тезисов внутри стандарта.

Стажер изучает документы, в которых изложены основные инструкции и положения по ТК РФ, имеющие отношение ко всем сотрудникам компании.

Стажер изучает (факультативно) статьи по исследованию различных ниш.

Стажер изучает материалы, в которых содержатся различные наработки предыдущих стажеров, которые стажер может использоваться в дальнейшей работе и которые упростят его работу.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

1.3. Бизнес-инженер РеОП: должность и требования к сотруднику, система мотивации

Стажер изучает документы, в которых описаны правила, имеющие отношение ко всем бизнес-инженерам компании Резалтинг.

Стажер изучает информацию, которая позволяет освоить то, как считается заработная плата бизнес-инженера, а также выполняет задания. Блок состоит из следующих материалов:

1. Урок про мотивацию бизнес-инженера - видео с разбором мотивации бизнес-инженера.
2. Мотивация бизнес-инженера - документ с описанием мотивации + калькулятор расчет мотивации бизнес-инженера
3. Задание по системе мотивации по расчету зарплаты бизнес-инженера исходя из выданных исходных данных.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

1.4. Реальный отдел продаж. Модуль 1.

Стажер изучает первый модуль «Строим «фундамент» и формируем отдел продаж» практикума компании Резалтинг «Реальный отдел продаж 2.0.». В результате изучения у стажера должны сформироваться навыки управления продажами в стабильной и развивающейся организации, обеспечению стабильного дохода как для собственников компании, так и работников.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

1.5. Структура коммуникаций, установление контакта с собеседником. Обратная связь высокого качества. Активное слушание.

Обучающий блок, который позволяет изучить смыслы в структуре коммуникации с собеседником и то, как именно устанавливается контакт при общении с людьми; позволяет освоить то, как правильно давать обратную связь высокого качества; осваивает навык активного слушания.

В ходе изучения блока стажер просматривает видео, изучает документы и выполняет практические задания.

1. Тренировка по блоку «Установление контакта»: стажер объединяется в пару с одним из студентов своего потока и в процессе созвона отрабатывает навык «установление контакта». Задача: найти как можно больше общих реальностей в тет-а-тет диалоге.
2. Тренировка по блоку «ОСВК»: стажер должен посмотреть видео «Забор на миллион» и указать, на каких минутах были сделаны ошибки и предложить варианты, как можно было выйти из ситуации и улучшить контакт.
3. Тренировка по блоку «Активное слушание»: задача стажера - объединиться в пару с одним из студентов из своего потока и отработать навык «активное слушание». Один рассказывает любую тему, которую считает нужным, второй применяет все полученные инструменты активного слушания. Потом меняются. По итогу проведенной тренировки обучающиеся отправляют свою рефлексию в чат Университета (текстовое сообщение).

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

1.6. Прием внедрений 1 модуля: теория, разбор, задания.

В этом блоке стажер путем изучения направляющей формы знакомится с тем, как правильно и по стандарту, работая с клиентом, принимать внедрения в практикуме Реальный отдел продаж 2.0., просматривает видео разбора внедрения по направляющей форме с ответами на вопросы и видео о том, как пользоваться листом внедрения, а также выполняет задания по темам: «Рынок», «CRM», «CustDev, квал лид, ККЦ и УТП», «Аватар», «КЭВ и оффер на КЭВ», «Модель продаж и оргструктура», «Метрики и Мотивация»

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование, рефлексия.

1.7. Встречи-знакомства. Суть разговора. Сложное простым языком

В этом блоке стажер изучает то, как не терять суть разговора на протяжении беседы, а так же как вернуть собеседника в диалог, а также на реальных примерах знакомится с тем, как проходят встречи-знакомства у действующих бизнес-инженеров компании Резалтинг.

Стажер просматривает обучающие видео, а также изучает документы «Структура знакомства с клиентом» (документ, описывающий идеальную картину структуры проведения встречи (вопросы, блоки) и Стандарта «Проведение встречи бизнес-инженера с учеником» (документ, описывающий то, каким критериям должна соответствовать любая встреча бизнес-инженера с клиентом).

После изучения стажер объединяется в пару с одним из студентов из своего потока и отрабатывает навык «суть разговора» на основе встречи-знакомства. Один выступает бизнес-инженером и проводит встречу-знакомство, второй выступает собственником и уводит от темы. Потом меняются. По итогу проведенной тренировки обучающийся отправляет свою рефлексию в чат Университета (текстовое сообщение).

Стажеру дается информация о ключевых клиентских ценностях компании Резалтинг, об использовании метафор, о прояснении слов, о декомпозиции и демонстрации. Стажер должен объяснить слова с помощью метафор, объяснить этимологию слов, объяснить слова с помощью декомпозиции. Файл с ответами должен быть прикреплен к заданию. После стажер объединяется в пару с одним из студентов из своего потока и отрабатывает навык объяснения с помощью метафор, прояснений слов, декомпозиции и демонстрации.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

1.8. Установочная сессия, еженедельная консультация, защита экзамена

Стажер на реальных примерах знакомится с тем, как проходят установочные сессии и еженедельные консультации у действующих бизнес-инженеров компании Резалтинг.

Стажер узнает основные смыслы о том, что такое экзамен ученика по практикуму «Реальный отдел продаж 2.0», как к нему готовиться и то, как рост (в том числе финансовый) бизнес-инженера зависит от сдачи экзаменов его клиентами.

Стажер узнает основные смыслы о том, как необходимо подготовить своего клиента к экзамену по практикуму «Реальный отдел продаж 2.0», на что обращать особое внимание, и на реальных примерах знакомится с тем, как проходят экзамены у действующих бизнес-инженеров компании Резалтинг.

Стажер проводит отработки по теме «Установочная сессия», в ходе которой стажер в паре со студентом своего потока проводит ролевую игру по проведению установочной сессии. Один — клиент, второй — бизнес-инженер, потом меняются.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение

заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

1.9. Другие продукты Резалтинг

Урок дает стажеру представление о том, какие еще продукты есть у компании Резалтинг на сегодняшний день, какой в них заложен смысл, какая у них целевая аудитория и какие задачи они решают.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

1.10. Исследовательские работы и кейс (проектная работа) первого курса

Исследовательская работа выполняется стажером на протяжении 1 недели. Цель этой работы - собрать и структурировать информацию по полученной ранее теме и позже презентовать ее перед другими обучающимся со своего потока. За время прохождения курса стажер делает 3 исследования.

По результату проведения каждой исследовательской работы стажер на общей зум-встрече защищает свое исследование, подготовив предварительно не только статью, но и презентацию для защиты.

Кейс — это проектная работа, которую стажер выполняет в период прохождения курса. В первую неделю прохождения курса стажер получает «легенду»: вымышленную информацию о компании, опираясь на которую он должен реализовать ключевые внедрения в своей проектной работе.

Защита кейса проходит посредством зум-созвона с тренером, в рамках которого стажер презентует свои решения в проектной работе и защищает их.

Формы, методы и приемы: проведение исследования, опрос, оценивание, анализ.

Формы контроля: защита.

2. Рабочая программа 2 курса: Погружение во 2й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0

2.1. Кто есть кто в практикуме РеОП 2.0

Стажер узнает какие люди принимают участие в предоставлении практикума, каков их продукт и как с ними взаимодействовать (по каким вопросам).

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

2.2. Реальный отдел продаж. Модуль 2

Стажер изучает второй модуль «Помогаем нанять правильных людей» практикума компании Резалтинг «Реальный отдел продаж 2.0.». В результате изучения у стажера должны сформироваться навыки управления продажами в стабильной и развивающейся организации, обеспечению стабильного дохода как для собственников компании, так и работников.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

2.3. Прием внедрений 2 модуля: теория, разбор, задания

В этом блоке стажер знакомится с тем, как правильно и по стандарту, работая с клиентом, принимать внедрения 2го модуля в практикуме Реальный отдел продаж 2.0., узнает, что такое ячейка масштабирования и декомпозиция как один из приемов внедрения, что такое главный

файл должности (ГФД), разбирает примеры вакансий, а также выполняет задания по темам: «Ячейка масштабирования», «Декомпозиция», «ГФД», «Вакансии», «Метрики», «Стандарты», «Корпоративный университет»

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование, рефлексия.

2.4. Мотивация

В этом блоке стажер осваивает навык поднятия мотивации, изучает материал и сразу же выполняет практическое задание.

Стажер объединяется в пару с одним из студентов из своего потока и отрабатывает навык «мотивация клиентов». Один играет собственника, который максимально приуныл или не желает что-то делать, второй применяет все полученные инструменты мотивации. Потом меняются.

Обучающийся просматривает видео и отвечает на вопросы:

1. В чем ошибка бизнес-инженера? Видит ли бизнес-инженер эмоции, которые испытывает команда?

2. Когда, как вы считаете, что-то пошло не так? Как можно было это исправить?

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

2.5. Экскурсия в отдел продаж Резалтинг. Как найти недостающую информацию, используя ресурсы компании

Стажеру демонстрируется видео о том, как проводит продажу продукта отдела продаж компании Резалтинг, через какие смыслы продается продукт. По результату стажер пишет в чат Университета 3 ключевых момента, которые, как он считает, стимулировали клиента на покупку. Стажер изучает, как себя вести в ситуации, когда он столкнулся с проблемой и находится в поиске ее решения. Отвечает на вопросы как понять, к кому из коллег идти, чтобы найти ответ на свой вопрос. Выполняет задание по разбору предложенной ситуации.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

2.6. Работа с воронками и триггерами в АМО и Битрикс

Стажер знакомится с CRM, узнает как определить, перед нами CRM или нет, а так же изучает то, как настроить в распространенных CRM системах (АМО и Битрикс) следующие моменты: настройка воронок, туннели, обязательное поле при переводе в ЗИИ, биржа лидов, создание «интеграций» и аналитика.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение.

2.7. Встречи 2 модуля: установочные и обязательные. Экзамены 2 модуля.

Этот блок дает возможность стажеру на реальных примерах ознакомиться с тем, как проходят установочные сессии, еженедельные консультации и экзамены 2го модуля у действующих бизнес-инженеров компании Резалтинг.

Стажер объединяется в пару с одним из студентов из своего потока и разыгрывает ролевую игру по стандарту проведения установочной сессии. Один - клиент, второй - бизнес инженер, после меняются.

Стажер дает обратную связь по просмотренным видео на основе сформированных вопросов. Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

2.8. Взаимоотношения с клиентом: деловая переписка, позиционирование. Нетерпимость к несдаче внедрений. Причинность

В этом блоке обучающийся осваивает навык деловой переписки для общения с участниками практикума в чатах со всеми членами команды в телеграм или в ватсап.

Раскрываются основные смыслы о том, как необходимо выстраивать коммуникацию с собственниками бизнеса, а также держать коммуникацию на равных в партнерском взаимодействии. Раскрывается понятие фрейма, а также его удержания с собеседником. Формируется визитка для первого знакомства с собственником. Просматриваются видео с примерами и антипримерами позиционирования.

Также в этом блоке стажер понимает, что именно от него зависит качество выполненных внедрений, а также насколько хорошо будут работать инструменты в компании клиента. раскрываются понятие причинности и формируется мышление стажера из позиции причины, напоминает о том, что каждый человек несет ответственность за выборы и решения в его жизни.

Стажер выполняет задания по темам:

1. объединяется в пару с одним из студентов из своего потока и разыгрывает ролевую игру с применением навыков деловой переписки (один - бизнес-инженер, другой - ученик, и наоборот). В рамках ролевой игры ученик накидывает возражения и ситуации, бизнес-инженер отрабатывает. По итогу должно быть пройдено минимум по 2 ролевые игры (2 ситуации, которые обучающийся отрабатывает как бизнес-инженер).

2. разрабатывает свою визитку, а также дает обратную связь по просмотренным видео на основе сформированных вопросов.

3. записывает видео и рассказывает о том, как он понимает, что такое нетерпимость к несдаче внедрений, как это влияет на результат клиентов и как влияет на компанию Резалтинг, а также проговаривает клятву бизнес-инженера.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

2.9. Исследовательские работы и кейс (проектная работа) второго курса

Исследовательская работа выполняется стажером на протяжении 1 недели. Цель этой работы - собрать и структурировать информацию по полученной ранее теме и позже презентовать ее перед другими обучающимся со своего потока. За время прохождения курса стажер делает 3 исследования.

По результату проведения каждой исследовательской работы стажер на общей зум-встрече защищает свое исследование, подготовив предварительно не только статью, но и презентацию для защиты.

Кейс — это проектная работа, которую стажер выполняет в период прохождения курса. В первую неделю прохождения курса стажер получает «легенду»: вымышленную информацию о компании, опираясь на которую он должен реализовать ключевые внедрения в своей проектной работе.

Защита кейса проходит посредством зум-созвона с тренером, в рамках которого стажер презентует свои решения в проектной работе и защищает их.

Формы, методы и приемы: проведение исследования, опрос, оценивание, анализ.

Формы контроля: защита.

3. Рабочая программа 3 курса: Погружение во 3й модуль практикума Реальный отдел продаж 2.0

3.1. Реальный отдел продаж. Модуль 1.

Стажер изучает первый модуль «Строим «фундамент» и формируем отдел продаж» практикума компании Резалтинг «Реальный отдел продаж 2.0.». В результате изучения у стажера должны сформироваться навыки управления продажами в стабильной и развивающейся организации, обеспечению стабильного дохода как для собственников компании, так и работников.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

3.2. Навыки планирования

В этом блоке стажер изучает основные успешные действия для того, чтобы научиться планировать свой рабочий день и управлять своим расписанием.

Стажер должен создать свой гугл-календарь и заполнить повторяющиеся мероприятия, создать минимум 3 задачи и зафиксировать минимум 3 заметки, ответить на вопросы о том, что такое планы, для чего используется платрум, о каких инструментах еще он узнал.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.3. Прием внедрений 3 модуля: теория, разбор, задания.

В этом блоке стажер изучает то, как правильно и по стандарту, работая с компанией, принимать внедрения 3го модуля в практикуме Реальный отдел продаж 2.0., а также выполняет задания по темам: «Метрики», «КЭВ», «Нематериальная мотивация», «Игры», «Передача клиента от хантера к фермеру», «Стандарты по точкам касания», «Прозвон отказников (и найм реаниматолога)», «Стандарт отработки возражений», «Университет для продавцов», «Отчет ОКК и найм сотрудника ОКК», «РФМ анализ (упрощенный)».

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.4. Как бизнес-инженер влияет на NPS. Руководитель отдела бизнес-инженеров.

В этом блоке стажер изучает, как правильно влиять на NPS и достигать высоких оценок от клиентов. По итогам изучения стажер должен перечислить все пункты, на которые опирается бизнес-инженер, чтобы положительно влиять на NPS, а также перечисляет ключевые моменты урока.

Стажер понимает с каким вопросом бизнес-инженер может прийти к руководителю отдела бизнес-инженеров, что он может решить вместе с руководителем. Стажер должен написать, как он понял для себя, по каким вопросам обращаться к РОБИ (в общем и по клиентам), и почему важно не отпускать ситуации на самотек, если он самостоятельно не справился.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.5. Настройка точек касания в АМО и Битрикс.

В этом блоке обучающийся знакомится с инструментом «точки касаний» в распространенных CRM системах (АМО и Битрикс), а также понимает то, как настроить в этих crm системах точки касаний на практике.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение.

3.6. Как брать в работу новую компанию. Как брать в работу компанию от другого бизнес-инженера.

Этот блок дает возможность стажеру понять, как проходят установочные сессии в самом начале работы с компанией, а также как начинать работу с переданной компанией от другого бизнес-инженера, чтобы правильно войти в коммуникацию и на что стоит обратить внимание.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение.

3.7. Полномочия бизнес-инженера и реанимация с паузы. Как работать с компанией в загасе (в случае игнорирования)

В этом блоке стажер изучает то, как правильно выставлять желтые карточки и коммуницировать с клиентом после, как реанимировать клиентов, которые потеряли интерес к обучению, как выстраивать коммуникацию с компанией с наименьшей мотивацией к обучению, а также как не допустить чтобы клиент начал игнорировать процесс обучения.

По результату изучения стажер должен объединиться в пару с другим студентом своего потока и отработать ролевые игры по общению с клиентом, который не предоставил внедрение и получил желтую карточку, и который завис на паузе, и с клиентом, который начал игнорировать процесс обучения в целях выведения ученика на адекватные реакции и мотивирования его на дальнейшую работу. Каждый в паре должен побывать бизнес-инженером.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.8. Встречи, установочные сессии, экзамены по 3 модулю.

Этот блок дает возможность стажеру на реальных примерах ознакомиться с тем, как проходят установочные сессии, еженедельные консультации и экзамены 3го модуля у действующих бизнес-инженеров компании Резалтинг.

Стажер дает обратную связь по просмотренным видео на основе сформированных вопросов.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.9. Как нативно поднимать авторитет владельца перед его командой

Этот блок дает понимание стажеру о том, кто является его ключевым клиентом и как во время коммуникации поднимать его авторитет перед его командой.

Стажер должен объединиться в тройки с другими студентами своего потока и отработать ролевые игры, где первый студент - бизнес-инженер, второй студент - собственник, третий студент - наемный сотрудник. Задача БИ - применять инструменты поднятия авторитета владельца перед командой. Каждый в тройке должен побывать в роли бизнес-инженера.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.10. Как финалить практикум с учениками

Этот блок дает понимание, как завершать практикум с учениками, что ожидает собственников после выпуска с программы Реальный отдел продаж, а также дает четкий алгоритм действий по выпуску компании с обучения.

Стажер должен написать все шаги, которые необходимо сделать чтобы хорошо закончить практикум с учениками.

Стажер должен объединиться в пары с другим студентом своего потока и отработать ролевые игры, где 1 студент - собственник, который не хочет выпускаться, хочет еще продолжить обучение, довести работу до идеала, а другой - БИ, который отрабатывает возражение и продает идею выпуска. Каждый должен побывать в роли бизнес-инженера и РЕАЛЬНО продать выгоду выпуска.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.11. Тайные покупки

В этом блоке стажер изучает, как правильно проводить тайные покупки для клиентов, а также на реальных примерах понимает важность проведения тайных покупок на регулярной основе.

Стажер должен самостоятельно провести первые тайные покупки у реальных компаний по списку.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий, ролевые игры.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия.

3.12. Как вести компанию и выполнять свою метрику. Фишки по успешному прохождению ИС. Карта прохождения практикума.

В этом блоке обучающийся понимает, как влиять на скорость прохождения практикума качественно и тем самым выполняя свою ключевую метрику; как закончить испытательный срок и быстро распаковаться, показав высокие результаты, а также как сформировать свою визитку для входа в производство; собирает в своей голове единую картину и тот путь, который проходит клиент, от момента запуска до момента выпуска с практикума Реальный Отдел Продаж.

Стажер дает обратную связь по изученному материалу на основе сформированных вопросов.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов, выполнение заданий.

Формы контроля: наблюдение, рефлексия, тестирование.

3.13. Разбор воронки производства

В этом блоке обучающийся знакомится с воронкой, с какими этапами ему предстоит работать в воронке производства, в том числе изучает разбор воронки продаж, производства, а также стандарт «Заполнение примечаний в CRM».

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанного видео, изучение документов.

Формы контроля: наблюдение, тестирование.

3.14. Прием внедрений 1,2,3 модулей

В этом блоке стажер повторно изучает то, как правильно и по стандарту, работая с компанией, принимать внедрения 1-ого, 2-ого, 3-ого модулей в практикуме Реальный отдел продаж 2.0.

Формы, методы и приемы: изучение документов.

Формы контроля: наблюдение.

3.15. Пинчеры - партнеры по АМО/Битрикс

В этом блоке обучающийся понимает, как взаимодействовать с партнерами нашей компании, предоставляющими услугу по внедрению CRM-систем в компании.

Формы, методы и приемы: изучение документов.

Формы контроля: наблюдение.

3.16. Бонус блок: Разборы от Михаила

В этом блоке стажер узнает фишки о тенденциях, о развитии, о рекомендациях работы для трех ниш от Михаила Гребенюка - создателя компании Резалтинг.

Формы, методы и приемы: просмотр предзаписанных видео.

Формы контроля: наблюдение.

3.17. Исследовательские работы и кейс (проектная работа) третьего курса

Исследовательская работа выполняется стажером на протяжении 1 недели. Цель этой работы - собрать и структурировать информацию по полученной ранее теме и позже презентовать ее перед другими обучающимся со своего потока. За время прохождения курса стажер делает 3 исследования.

По результату проведения каждой исследовательской работы стажер на общей зум-встрече защищает свое исследование, подготовив предварительно не только статью, но и презентацию для защиты.

Кейс — это проектная работа, которую стажер выполняет в период прохождения курса. В первую неделю прохождения курса стажер получает «легенду»: вымышленную информацию о компании, опираясь на которую он должен реализовать ключевые внедрения в своей проектной работе.

Защита кейса проходит посредством зум-созвона с тренером, в рамках которого стажер презентует свои решения в проектной работе и защищает их.

Формы, методы и приемы: проведение исследования, опрос, оценивание, анализ.

Формы контроля: защита.

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

В процессе обучения для оценки успеваемости обучающихся предусмотрены контрольные мероприятия - текущие практические и тестовые задания, а также еженедельная исследовательская работа и итоговое задание по каждому курсу.

Оценочными материалами по Программе являются блоки контрольных вопросов по дисциплинам, формируемые образовательной организацией и используемые при текущем контроле знаний (тестирование), рефлексия, и защита обучающимся самостоятельных исследовательских и проектных курсовых работ.

Промежуточный контроль знаний, умений и навыков - оценка качества усвоения обучающимися содержания учебного материала. По ходу прохождения каждого курса предусмотрено несколько обязательных тестирований, которые помогают закреплению пройденного материала, без их прохождения невозможно перейти к дальнейшему изучению.

По ходу прохождения каждого курса обучающийся также проходит контроль знаний в форме рефлексии, которая подразумевает осознание обучающимся изученных материалов и выдача обратной связи на основании сформированных вопросов.

Еженедельно в процессе обучения обучающиеся выполняют исследовательские работы, в которых обучающийся собирает и структурирует информацию по полученной ранее теме и презентует ее перед другими обучающимся со своего потока. По результатам исследовательской работы преподавателем делается вывод об освоении пройденного материала и даются рекомендации.

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

Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в конце каждого курса обучения в форме защиты проектной работы, в которой обучающийся предлагает варианты реализации ключевых внедрений на основе данных о компании, выданных преподавателем.

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию в конце всех трех курсов, выдаются **удостоверения** о повышении квалификации установленного образца.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Методическими материалами к Программе являются сопроводительные материалы к лекциям в виде презентаций, которые используются при освоении дисциплин Программы, а также разработанных компанией Резалтинг стандартов и положений. Также используются следующие методические материалы:

Список литературы:

1. Отдел продаж по захвату рынка/ Михаил Гребенюк. Электронный ресурс. URL: <https://www.litres.ru/book/m-grebenuk/otdel-prodazh-po-zahvatu-rynka-30483721/>
2. Яма: как научиться выбираться и стать победителем/Сет Годин: Эксмо; 2008. - 96 с.
3. Идеальный питч. Революционный метод заключения крупных сделок/ [Орен Клафф]; Манн, Иванов и Фербер; 2021 — 256 с.
4. Как разговаривать с кем угодно/[Марк Роудз]; Манн, Иванов и Фербер; 2015 — 192 с.

5. Принцип пирамиды Минто®. Золотые правила мышления, делового письма и устных выступлений/ [Барбара Минто]; Манн, Иванов и Фербер; 2018 — 322 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-executive.ru

Интернет-ресурсы:

- Ресурсы Google
- <https://kontur.ru/talk>
- <https://glvrd.ru/>
- <https://ru.padlet.com/>
- <https://kontur.ru/compass>
- <https://skbkontur-focus.ru/>

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

При реализации Программы в учебном процессе используются материалы, размещенные в сети Интернет.

Занятия построены на принципах обучения развивающего и информационного характера:

- доступности;
- наглядности;
- целенаправленности;
- результативности.

В работе используются разные методы обучения:

- наглядный (использование мультимедийных устройств, пакеты документов, использование интернет-ресурсов и т.д.);
- практический (выполнение практических заданий);
- самостоятельной работы (самостоятельное выполнение заданий).

Педагогическое наблюдение за усвоением материала с учетом категории обучающихся не осуществляется. Для проверки выполнения тестов, проведения (или участия в проведении) видеоконференций, предусмотренных Программой будут привлечены преподаватели, имеющие соответствующую квалификацию и опыт работы.

Материально-технические условия реализации Программы

1. Обучение проводится посредством размещения обучающих материалов и заданий на электронной образовательной платформе <https://getcourse.ru/>, находящейся в сети Интернет. Платформа позволяет осуществлять контроль прогресса изучения обучающих материалов, количество выполненных заданий, а также проверять выполненные обучающимися задания.

2. Для освоения образовательной программы обучающийся должен иметь доступ в сеть интернет, а также персональный компьютер или смартфон. Используемое для обучения программное обеспечение и техника обучающегося должны соответствовать следующим техническим требованиям:

2.1. для персонального компьютера: процессор с частотой работы от 1.5ГГц, Память ОЗУ объемом не менее 4 Гб, Жесткий диск объемом не менее 128 Гб, Монитор от 10 дюймов с разрешением от 1440*900 точек (пикселей), ОС Windows 7+ или Mac OS X от 10.7+, Браузер Google Chrome последней версии.

2.2. для смартфона: операционная система Android версии 5.0 и выше, а также ОС iOS версии 8 и выше. оперативная память от 1 гб и выше, экран от 720×1280 и выше, Браузер Google Chrome последней версии.