

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНОТЭКУ
ФГБОУ ВО «КГТУ»
_____ А.Г.Мнацаканян
« ____ » _____ 2024 г.

Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

ПРОГРАММА
профессиональной пробы

Профессиональная среда: социальная среда
Наименование профессионального направления:
менеджер по работе с клиентами

Калининград – 2024

1. Паспорт программы профессиональной пробы

Профессиональная среда: социальная среда

Наименование профессионального направления: менеджер по работе с клиентами

Автор программы: *Саванович Светлана Владиславовна, к.э.н., доцент каф. Менеджмент ФГБОУ ВО «КГТУ»*

Контакты автора: *Калининградская область, Калининград, svetlana.savanovich@klgtu.ru*
+7-(911)-472-95-45.

<i>Вид</i>	<i>Формат проведения</i>	<i>Время проведения</i>	<i>Возрастная категория</i>	<i>Доступность с участниками ОВЗ</i>
Ознакомительный	очно	55 минут	10-11 класс	Общие заболевания (нарушение дыхательной системы, пищеварительной, эндокринной системы, сердечно-сосудистой системы и т.д.) Нарушение опорно-двигательного аппарата (НОДА) Возможно одновременное участие детей с инвалидностью и ОВЗ и детей без инвалидности и ОВЗ

Уровень профессиональной пробы - моделирующий

2. Содержание программы:

Введение (10 минут)

1. Краткое описание профессионального направления.

Прибыль компании напрямую зависит от ее взаимоотношений с покупателями. Правильное выстраивание связей — обязанность менеджера по работе с клиентами. Его задача — выступать лицом бизнеса, презентовать продукт. Менеджер по работе с ключевыми клиентами - это специалист, который играет важную роль в поддержании и развитии бизнеса компании. Это профессия, которая требует высокой степени профессионализма, навыков общения и умения управлять отношениями. Менеджер по работе с ключевыми клиентами управляет взаимоотношениями с наиболее важными клиентами компании, стремясь

создать и поддерживать долгосрочные отношения и увеличивать объем продаж и прибыль от этих клиентов. Основной задачей менеджера по работе с ключевыми клиентами является удовлетворение потребностей клиентов и обеспечение высокого уровня сервиса. Для этого менеджер разрабатывает и реализует стратегии по улучшению качества обслуживания, а также работает над повышением лояльности клиентов к компании. Менеджер по работе с ключевыми клиентами также отвечает за анализ и мониторинг рынка, использует полученные данные для разработки новых продуктов и услуг.

Профессия менеджера по работе с клиентами имеет свои плюсы, минусы, а также сложности и недостатки, которые стоит учитывать:

Плюсы:

- Возможности для общения
- Развитие коммуникативных навыков
- Возможности для карьерного роста
- Удовлетворение от помощи клиентам

Минусы:

- Эмоциональное напряжение
- Стресс и нагрузка
- Необходимость работать в непредсказуемых условиях
- Не всегда благодарная аудитория

Сложности и недостатки:

- Высокие требования к коммуникационным навыкам
- Необходимость разрешать конфликты
- Работа в условиях нестабильности

2. Место и перспективы профессионального направления в современной экономике региона, страны, мира:

В настоящее время профессия менеджера по работе с клиентами очень востребована. В условиях жесткой конкуренции и быстро меняющегося рынка, компании все больше осознают важность управления отношениями с клиентами и стремятся укрепить свои связи с ключевыми клиентами. Это создает большой спрос на квалифицированных специалистов в этой области.

Профессия менеджера по работе с клиентами востребована обществом по ряду причин:

- Улучшение клиентского опыта
- Повышение лояльности клиентов

- Увеличение продаж
- Решение конфликтов
- Сбор обратной связи
- Адаптация к изменениям

Все эти факторы делают профессию Менеджера по работе с клиентами важной и востребованной в современном бизнесе, независимо от отрасли и размеров компании.

Будущее профессии менеджера по работе с клиентами

С развитием новых технологий и изменением бизнес-среды, роль и характер работы менеджера по работе с клиентами также будут подвержены изменениям:

- Использование CRM-систем
- Аналитика и искусственный интеллект
- Онлайн-коммуникации
- Автоматизация и роботизация
- Глобализация
- Безопасность данных

3. Необходимые навыки и знания для овладения профессией:

Задача клиентского менеджера — расположить к себе, вызвать интерес, показать свою вовлеченность. Менеджеры по работе с клиентами — ключевое звено в выстраивании долговременных отношений с клиентами компании. Эта должность подходит коммуникабельному специалисту, знающему бизнес, который он представляет и умеющему распознавать и закрывать потребности заказчиков и покупателей. Личные качества не менее важны для клиентского менеджера. Это должен быть аккуратный исполнитель и инициативный человек, разделяющий ценности компании.

Профессиональные навыки менеджера по работе с клиентами

Для выполнения профессиональных функций специалисту необходим набор определенных навыков и компетенций:

- Поиск каналов закупок и продаж, совместно с аналитикой рынка;
- Проведение сравнительного анализа товаров и компаний-конкурентов, мониторинг деятельности фирм схожей тематики и направления деятельности;
- Рассмотрение коммерческих предложений партнеров;
- Свободное использование ПК и специализированного ПО;
- Умение работать с базами данных, сметами и статистическими показателями;

- Подбор и систематизация информации по клиентам;
- Формирование рассылки;
- Ведение деловых переговоров и переписок;
- Осуществление контроля отгрузок и поставок товаров;
- Разработка программ лояльности и партнерских бонусных карт.

Особенности общения с клиентами

Выстраивание партнерских и клиентских взаимоотношений – ключевая задача и обязанность менеджера по работе с клиентами. Для осуществления взаимодействия на высоком деловом уровне профессионалу необходимо:

- Умение слушать собеседника;
- Выделять важные моменты в ходе разговора;
- Подстраиваться под предпочтения заказчика;
- Формировать выгодные коммерческие предложения;
- Соблюдать правила этикета, ведения переговоров и деловой переписки;
- Быть пунктуальным и собранным;
- Внимательно готовить документы и не допускать ошибок и исправлений, которые могут привести к срывам поставок;
- Организовывать встречи с учетом тайм-менеджмента.
- Уметь выстраивать логические цепочки;
- Иметь аналитическое мышление.

4. Интересные факты о профессиональном направлении:

Профессия менеджера по работе с ключевыми клиентами появилась в середине 20-го века, когда компании начали осознавать важность стратегического подхода к управлению отношениями с клиентами. С тех пор профессия значительно развилась и сегодня она является одной из ключевых в современном бизнесе. С учетом все большего внимания, уделяемого управлению отношениями с клиентами, можно предположить, что будущее профессии менеджера по работе с ключевыми клиентами выглядит очень обещающим.

Профессия менеджер по работе с клиентами входит в рейтинг 2024 года из 10 самых крутых, нужных и достойных профессий, которые в настоящее время пользуются спросом на рынке труда. Менеджер по продажам занимается продажей товаров или услуг населению или бизнесу. Наиболее успешные продавцы работают в нефтегазовом секторе, в IT-индустрии и в сфере туризма.

Возможный карьерный трек: ассистент менеджера, менеджер, ведущий и старший менеджер, начальник отдела.

5. *Связь профессиональной пробы с реальной деятельностью:*

Менеджер по работе с клиентами отвечает за развитие компании, укреплении ее позиций на рынке и поддержание потребительского спроса. Профессионалы своего дела востребованы на рынке труда и служат объектами поиска сотрудников по всему миру.

Работать менеджер может на многих предприятиях, занимающихся коммерческой деятельностью, в том числе: маркетинговых отделах или отделах продаж любой компании; организациях банковской сферы; рекламных агентствах; IT-компаниях; организациях сферы торговли.

В качестве перспективы карьерного развития менеджера по работе с клиентами можно назвать такие руководящие должности:

- Руководитель отдела по обслуживанию клиентов.
- Руководитель отдела продаж.
- Директор по развитию.
- Коммерческий директор.

Постановка задачи (5 мин.)

1. *Постановка цели и задачи в рамках пробы:*

Отработка навыков работы с возражениями клиентов. Знакомство с основными типажам клиентов. Ознакомление с возможными сценариями взаимодействия менеджер – клиент, выбор оптимальной стратегии поведения менеджера по работе с клиентом для достижения оптимального результата. Разбор предложенных ситуаций.

2. *Демонстрация итогового результата:*

Использование навыков ведения переговоров с различными категориями клиентов. Демонстрация убедительности и компетентности, управления поведением клиента в интересах компании. Ожидаемый результат – повышение готовности к профессиональному выбору и самоопределению по профессии менеджер по работе с клиентами.

Памятка ученику:

- Возражение клиента — не признак проваленной сделки, а ваш ключ к успешной продаже.
- Выстраивайте диалог с клиентом исходя из причин его отказа.

- Учитесь слушать и слышать: применяйте технику активного слушания, задавайте вопросы, старайтесь понять настоящую причину возражения клиента.
- Используйте арсенал методов отработки возражений с умом. Помните — важно закрыть потребности клиента.

Выполнение задания (60 минут).

1. Подробная инструкция по выполнению задания:

Работа проходит в парах по отработке ролевой ситуации менеджер – клиент. Роль менеджера предполагает экологичное взаимодействие с клиентом по преодолению выдвигаемых возражений и достижению положительного результата сделки. Работа с возражениями — один из этапов классической схемы продаж. После презентации товара или услуги у потенциального клиента часто возникают дополнительные вопросы и сомнения.

Шаги по выполнению задания:

- а) прочитать предложенные кейс-ситуации:
- б) оценить психотип клиента и его мотивационные установки
- в) вспомнить основные техники работы с возражениями, выбрать оптимальный вариант с учетом экспресс оценки клиента
- в) получить обратную связь от наставника.

Примеры ситуаций для отработки учениками, реплики-возражения клиентов:

- *говорят, что ваши кофемашины часто засоряются;*
- *на мой взгляд, цена неоправданно завышена;*
- *я знаю, где купить дешевле;*
- *это слишком дорого;*
- *сколько времени займет подготовка дизайн-проекта?;*
- *мы уже много лет сотрудничаем с другим поставщиком;*
- *вы находитесь в другом городе, как мы будем решать текущие вопросы?;*
- *мне сейчас некогда;*
- *спасибо, я пока посмотрю;*
- *я подумаю/мне надо посоветоваться.*

Наставник интерпретирует каждый из предложенных вариантов ответов, проясняя его эффективность, возможные последствия, риски и оценивая проявления личностных и коммуникативных особенностей обучающегося.

2. Рекомендации для наставника по организации процесса выполнения.

Ввести обучающихся в моделируемую ситуацию. Ознакомить учеников с возможными приемами и методами работы с возражениями. Разобрать причины возражений клиентов на разных этапах заключения сделки, различия в мотивах поведения и видах возражений. Дать развернутую обратную связь по результатам анализа, проведенного обучающимися.

При выполнении задания наставник следит за ходом работы, поясняет инструкцию и отвечает на дополнительные вопросы. Если при решении кейса обучающийся не может найти ответ, то проводящий испытание может дать необходимую подсказку, направить, но не давать прямой ответ.

Контроль, оценка и рефлексия (15 мин)

1. Критерии успешного выполнения задания.

задание считается выполнено, если обучающийся

- продемонстрировал отработку этапов работы с возражениями: выслушать клиента - понять его проблему – присоединиться к клиенту – привести контраргумент – уточнить, остались ли вопросы.

- использовал эффективные методы работы с возражениями.

2. Рекомендации для наставника по контролю результатов, процедуры оценки

Наставник поочередно общается с участниками. При необходимости поясняет задание. По окончании работы наставник дает общую вербальную оценку представленных вариантов ответов, рекомендации по развитию навыков, умений, знаний участников, обращая внимание на наиболее успешные моменты в работе над ситуацией и определяя возможные направления дальнейшего развития с необходимыми рекомендациями. Основное время отводится на высказывание мнений, дискуссию участников

3. Вопросы для рефлексии учащихся:

- что для вас было самым интересным в профессиональной пробе?
- какой метод работы с возражениями клиентов для вас показался наиболее эффективным?

- какие новые знания, умения и навыки были приобретены?

- закончите фразу:

«сегодня я узнал...»,

«было интересно...»,

«было трудно...»,

«я научился...»,

«теперь я могу...»

3.Инфраструктурный лист.

<i>Наименование</i>	<i>Рекомендуемые технические характеристики с необходимыми примечаниями</i>	<i>Количество</i>	<i>На группу/на 1 человека.</i>
Столы	на два рабочих места	10	На группу
Компьютер (с монитором)	Intel core i5, 3400 мгЦ, 8ГБ, DDR-4, SSD-500 Гб, с установленным пакетом Apache OpenOffice и подключением к сети Интернет	1	На группу
Компьютерная мышь, коврик для мыши, клавиатура		1	На группу
Проектор		1	На группу
Экран для проектора	Настенный, стационарный	1	На группу
Доска Флипчарт магнитно- маркерная, блок бумаги		1	На группу