

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение развития территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
Технологии продаж БЗ.Б.8

Направление подготовки: 100400.62 - Туризм

Профиль подготовки: Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Зиновьева А.А.

**Рецензент(ы):**

Рубцов В.А.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Рубцов В. А.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение развития территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948325116

Казань  
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Зиновьева А.А. кафедра сервиса и туризма Отделение развития территорий, AAZinoveva@kpfu.ru

## 1. Цели освоения дисциплины

### 1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Технология продаж" являются подготовка специалистов, владеющих системой знаний о продажах туристских услуг и формирование у студентов фундаментальных теоретических знаний и практических навыков планирования, организации и управления сбытовой деятельностью туристического предприятия; а также информирование обучающихся о механизме технологий продаж туристского продукта, особенностях покупательского поведения, об организации работы эффективного действующего отдела продаж турфирмы и контроле над этой деятельностью.

### 1.2. Задачи курса:

□ освоение студентами принципов организации внутреннего маркетинга туристического предприятия и построения взаимоотношений с покупателями; особенностей современных технологий продаж;

□ овладение студентами навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами турфирмы; методами оценки производительности продаж;

□ помощь студентам в анализировании поведения потребителей и состояния спроса на туррынке; применении методов количественного и качественного анализа при принятии управленческих решений и методов маркетингового планирования.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б3.Б.8 Профессиональный" основной образовательной программы 100400.62 Туризм и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Дисциплина относится к циклу Б3.Б.8 Профессиональный цикл, базовая часть.

ООП ВПО для направления подготовки (бакалавриат) 100400.62 "Туризм" профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг" предусматривает изучение дисциплины "Технология продаж" в составе профессионального цикла, базовой его части.

Данный курс находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с такими учебными курсами как: "Экономика"; "Педагогика и психология"; "Правоведение".

Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные из предшествующих курсов: "Финансово-экономический анализ деятельности туристского предприятия", "Планирование деятельности предприятия", "Организация туристской деятельности", "Маркетинговые исследования туристского рынка".

В тоже время на основе изучения данной учебной дисциплины строится освоение таких учебных курсов как: "Инновации в туризме", "Управление персоналом на предприятии", "Мотивация потребителя услуг" и "Виды и тенденции развития туризма", "Бизнес-планирование гостиничных услуг", а также производственной практики студентов.

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-12 (профессиональные компетенции)	умением организовать процесс обслуживания потребителя

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-14 (профессиональные компетенции)	способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг
ПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий
ПК-9 (профессиональные компетенции)	умением рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

теоретические, правовые и практические основы технологии продаж туристических услуг; механизм и технологии продаж туруслуг; основные положения оптовой продажи туров туроператорами и последующей розничной продаже туров турагентами; принципы построения взаимоотношений с покупателями; особенности современных технологий продаж турпродукта; принципы организации внутреннего маркетинга

2. должен уметь:

на практике реализовывать предлагаемые туристские услуги; формировать пакет туристских услуг, исходя из пожеланий клиента; аргументировать приобретение тура потребителям; увеличивать количество продаж туров; анализировать поведение потребителей и состояние спроса; применять методы количественного и качественного анализа при принятии управленческих решений; применять методы маркетингового планирования.

3. должен владеть:

практическими навыками координации маркетинговых усилий в управлении продажами; методами оценки производительности продаж; навыками выработки конструктивного отношения к возражениям, жалобам, недовольству клиентов и отработать алгоритм их преодоления; навыками профессиональной аргументации при обсуждении вопросов, касающихся предоставления туруслуг; навыками работы с ресурсами глобальных систем бронирования туров и гостиниц и других поставщиков туристических услуг.

к продвижению в социальной среде туристических услуг для удовлетворения потребностей и нужд различных целевых сегментов и субъектов туристического рынка.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма	8	1-2	4	4	0	
2.	Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	8	3-4	2	2	0	
3.	Тема 3. Разработка стратегии продаж	8	5	4	4	0	
4.	Тема 4. Приемы продаж	8	6	4	4	0	
5.	Тема 5. Среда, в которой реализуются продажи	8	7-8	4	4	0	
6.	Тема 6. Управление продажами	8	9-10	4	4	0	
7.	Тема 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	8	11-12	4	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	зачет
	Итого			26	26	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма

###### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Каналы распределения и товародвижения. Спрос, формирование спроса и стимулирование сбыта. Торговые посредники и их классификация. Организация оптовой и розничной торговли. Дилеры и дистрибьюторы. Мерчандайзинг. Компоненты организации эффективного сбыта. Методы персональных продаж. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа. Особые формы коммерческого взаимодействия ? франчайзинг, многоуровневый маркетинг.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

1.Исходная информация 2.Сущность продаж и их роль 3.Типы продаж 4.Имидж продаж 5.Сущность управления продажами и его предназначение 6.Маркетинговая концепция 7.Реализация маркетинговой концепции 8.Зависимость между продажами и маркетингом

##### Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.

###### **лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Факторы ситуационного влияния на принятие решения о покупке. Характеристика процесса принятия потребителем решения о покупке. Осознание потребителем потребности в товаре и информационный поиск. Оценка и выбор потребителем покупательского решения. Маркетинговое поведение продавца ? коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя. Поведение потребителя после покупки.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

1.Различия в покупательском поведении потребителей и организаций 2.Покупательское поведение потребителя 3.Факторы, влияющие на процесс принятия решения потребителями 4.Покупательское поведение организации 5.Факторы, влияющие на покупательское поведение организации 6.Развитие практики закупок 7.Управление взаимоотношениями

**Тема 3. Разработка стратегии продаж**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Выбор стратегии выстраивания продаж в зависимости от компании, продукта (товара или услуги), каналов сбыта, клиентов, ситуации на рынке. План продаж, как завершающий этап маркетингового плана. Виды планов. Элементы и методы планирования продаж. Технические и психологические ошибки планирования. Составляющие плана продаж. Планирование действий. Планирование контактов. Рассмотрение примера формы для планирования продаж. Процесс продаж. Поиск новых клиентов, собственно продажи, документарное оформление сделки. Развитие продаж. Определение психологического типа клиента. Продажа личной встречи, преодоление барьеров. Диагностика возможностей клиента. Диагностика потребностей клиента.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1.Продажи и маркетинговое планирование 2.Процесс планирования 3.Разработка маркетинговых планов 4.Место продаж в маркетинговом плане

**Тема 4. Приемы продаж**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. Продажи на основе взаимоотношений. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий. Техники подготовки и проведения переговоров о продажах. Работа с возражениями клиентов.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. 2. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. 3. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. 4. Продажи на основе взаимоотношений. 5. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий.

**Тема 5. Среда, в которой реализуются продажи**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Правовые и этические аспекты продаж турпродукта. Условия, в которых осуществляются продажи. Международные продажи. Послепродажное обслуживание и формирование сбытовых отношений с внешней общественностью туроператора (турагентствами, турброкерами, туристами).

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1.Ситуационные и управленческие факторы, влияющие на продажи 2.Каналы продаж 3.Промышленные/коммерческие продажи и продажи органам власти 4.Продажи для перепродажи 5.Услуги, связанные с продажами 6.Стимулирование продаж 7.Выставки 8.Международные продажи 9. Правовые и этические аспекты продаж

**Тема 6. Управление продажами**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**



Основные функции процесса управления продажами. Отбор, найм и подготовка персонала. Организационная структура отдела продаж. Формирование организационной структуры на основе коммерческой значимости клиентов. Мотивация и подготовка торговых представителей. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. Организация работы, контроль и оценка деятельности сбытовой сети (турагенств). Разработка системы мотивации турагенств и оценка эффективности их сбытовой деятельности. Прогнозирование объема продаж. Составление бюджета продаж и его оценка.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Основные функции процесса управления продажами. 2. Отбор, найм и подготовка персонала. 3. Мотивация и подготовка торговых представителей. 4. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. 5. Прогнозирование объема продаж. 6. Составление бюджета сбыта и его оценка. 7. Организационная структура отдела продаж.

**Тема 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Контроль сбытовой деятельности и оценка ее эффективности. Критерии и методы определения эффективности продаж. Направления анализа марочных товаров. Аудит бренда. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. Рейтинги. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. Анализ лояльности покупателей. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. Экономическая эффективность сбыта.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

1. Критерии и методы определения эффективности продаж. 2. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. 3. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. 4. Анализ лояльности покупателей. 5. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. 6. Экономическая эффективность сбыта..

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма	8	1-2	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.	8	3-4	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач
3.	Тема 3. Разработка стратегии продаж	8	5	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач
4.	Тема 4. Приемы продаж	8	6	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач



N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Среда, в которой реализуются продажи	8	7-8	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач
6.	Тема 6. Управление продажами	8	9-10	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач
7.	Тема 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	8	11-12	Для самостоятельного контроля знаний предложены контрольные вопросы для самопроверки. Для отработки	8	Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач
Итого					56	

### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

По курсу предусмотрено использование интерактивных методов обучения в форме деловых игр, кейсов, практических задач, тестов и т.п.

1. Деловая игра "Организация продаж на туристском предприятии"

Деловая игра "Организация продаж на туристском предприятии" проводится с учетом принципа имитационного моделирования конкретных условий проекта, принципа совместной деятельности (группа разбивается на команды), принципа диалогического общения (дискуссия с максимальным участием каждого студента), принципа двуплановости (развитие реальных личностных характеристик в игровых условиях, принципа проблемности (в основе деловой игры лежит конкретная проблема практической деятельности).

Цель данной деловой игры: воспитание системного мышления специалиста, передача целостного представления о профессиональной деятельности, обучение коллективной мыслительной и практической работе, воспитание ответственного отношения к делу, обучение методам моделирования. В процессе деловой игры реализуется цепочка решений в связи с единой игровой целью у каждой команды. Количество студентов в команде адекватно поставленной задаче.

Примерная тематика основных направлений деловой игры:

1. Продажи турпродуктов на выставках.
2. Продажи турпродуктов по телефону.
3. Продажи турпродуктов через Интернет и социальные сети.
2. Деловая игра "Презентация стратегии сбыта".

Цель: применить на практике методы и навыки подготовки презентации и убеждения.

Деловая игра реализуется в несколько этапов:

1. ознакомление участников с целями, задачами и условиями игры;
2. инструктаж относительно порядка проведения игры;
3. разделение участников на несколько ролевых групп;
4. анализ, оценка процесса и результатов игры.

Слушатели распределяются по группам по 3-5 человек.

Задание: Подготовьте методы стимулирования сбыта турпродукта Вашей компании.

Презентация должна содержать:

- Описание целевой аудитории.
- Описание сегмента рынка, товара или услуги.
- Методы стимулирования сбыта.
- Перечень шагов по выводу товара на рынок, маркетинговые приемы и инструменты.
- Описание системы сбыта и работы с потребителями.
- Бюджет.

Во время презентации слушатели задают вопросы и играют роль "инвестора" для создания нового товара или услуги. Жюри оценивает работу каждой группы по критериям:

- Лучший турпродукт.
- Лучшая презентация.
- Лучшие методы аргументации.

Вопросы, выносимые на самостоятельную работу.

1. Особенности формирования рынка туристских услуг. Туристский продукт - основные характеристики, состав. Рынок потребителей. Рынок конкурентов.
2. Торговые взаимоотношения туроператоров и турагентов.
3. Франчайзинг.
4. Этапы совершения покупки.
5. Современный опыт применения и использования инструментов влияния на покупательную активность потребителей туруслуг.
6. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг. Алгоритмы первого посещения клиента.
7. Продажи на выставках. Продажи через Интернет. Продажи по телефону.

Практические задачи, дискуссии и кейсы.

1. Разбор ситуации.

Турфирма ежемесячно производит 5000 турпутевок. Для того чтобы серьезно противостоять конкурентам, предстоит сделать выбор:

- 1) снизить цену на продукцию на 10%. Тогда прибыль турфирмы от продажи каждого тура сократится с 300 у. е. до 200 у. е.;
- 2) усилить рекламу и увеличить сеть сбытовых организаций. При этом рекламные затраты на единицу продукции возрастут с 100 у. е. до 150 у. е., а сбытовые - с 50 до 120 у. е.

Задачи:

определить факторы, которые будут учитываться при принятии решения, и перечень возможных альтернатив решения;

рассчитать доходность;

принять единственное решение.

2. Задание "Составить письмо для рассылки".

1. Составьте текстовую часть "директ-мейла" для турфирмы, оказывающей услуги по продаже турпутевок через Интернет.

2. Опишите, какие методы Вы применили для правильно восприятия Вашего сообщения потребителями.

3. Определите, какие мероприятия по сбыту необходимо организовать туркомпаниям:

туроператор - производитель турпродукта;

турброкер - оптовый продавец;

турагенство - торговый представитель.

4. Дискуссия на тему: "Корпоративная коммуникационная маркетинговая стратегия. Взаимосвязь маркетинговой стратегии со стратегическими целями турпредприятия".

Цель: усвоить значение коммуникационной стратегии. Научиться находить слабые и сильные стороны коммуникационной стратегии компании и определять взаимосвязь со стратегическими целями турпредприятия.

Дискуссия проводится на примере коммуникационной стратегии и стратегических целей реально действующего турпредприятия.

Вопросы к обсуждению:

Соответствует ли стратегия целям?

Какие недостатки Вы видите в коммуникационной стратегии?

Чем данная стратегия может помочь предприятию в его деятельности?

На какие целевые группы направлена стратегия? Какие целевые группы упущены?

Что Вы можете предложить, чтобы улучшить коммуникационную стратегию?

Примеры тем к обсуждению:

1. Выберите из списка формулировки, вредные при переговорах с клиентом, обоснуйте и замените их на позитивные:

мы решим ваши проблемы;

вам придется доставлять самостоятельно;

выгодное решение;

сотрудничество;

мы продаем;

если для вас это дорого, мы можем удешевить;

мы предлагаем вам разные схемы взаимодействия;

что вас не устраивает;

в принципе, это достижимо;

мы можем достичь еще более хороших объемов продаж при работе с полным ассортиментом;

нет, таких условий мы вам предоставить не можем.

2. Емкость рынка по вашей товарной группе (ее можно обозначить) исчерпана.

Назовите как можно путей, которые могут при этом условии привести росту объема продаж.

Расчетные задания

Задание 1. Торговая фирма закупает товар по цене 250 тыс. у.е. и продает в среднем по 300 единиц этого товара по цене 300 тыс. у.е. Какова должна быть эластичность спроса по цене, чтобы фирма согласилась понизить цену на 10% без потери своей валовой прибыли?

Задание 2. Туроператор "Коралл" наладил производство нового турпродукта по новому туристическому направлению (маршруту) для небольших туристических групп и индивидуальных туристов. "Коралл" хочет продвигать свой новый турпродукт возможно большему числу туристов в различных регионах страны. Какой канал распределения предпочтительнее выбрать?

Задание 3. Производитель продает свою продукцию через оптовика и считает, что дешевле вытеснить оптовика и пустить весь товар в розницу через торгового представителя. Постоянные затраты на содержание представителя составят за год 100000 руб. плюс 2% с оборота. Маржа оптовика составляет 10% с оборота. Определить, при каком обороте выгоднее будет работать с представителем, чем с оптовиком?

Задание 4. Турпредприятие "Элегант" производит в широком ассортименте турпутевки, предназначенные для массового потребителя, и реализует их в своих ритейловых турагентствах. Но на традиционном рынке, где оно действует, появился более сильный конкурент. Изучив ситуацию, "Элегант" ставит задачу выйти на новые географические рынки. При этом турпредприятие предпочитает продавать там свою продукцию крупными партиями.

Тест для оценки навыков личных продаж:

1. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- а) Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
- б) Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность.
- в) Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

2. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:

- а) Аналитика.
- б) Общение с клиентом.
- в) Продажи.

3. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:

- а) Менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
- б) Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
- в) Степень принятия рисков.

4. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?

- а) Клиент, продавец, продукт/товар.
- б) Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
- в) Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:

- а) Харизматичность менеджера по продажам.
- б) Давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом.
- в) Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.

6. Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:

- а) Уверенность в постоянном доступе к самым "свежим" сведениям.
- б) Экономия времени.

- с) Соответствие профессиональным стандартам.
7. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:
- Продажа.
  - Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
  - Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.
8. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например, "Вы довольны нашей последней поставкой?" (вместо - "Вы были довольны нашей последней поставкой?")?
- Как рекомендуют психологи.
  - Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
  - Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.
9. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?
- Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
  - Можно познакомиться с девушкой.
  - Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.
10. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:
- В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.
  - В джинсы и джемпер темных тонов.
  - В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.
11. Демонстрационная папка нужна менеджеру по продажам в процессе общения с клиентом для:
- Унификации подхода менеджеров по продажам к процессу переговоров.
  - Ссылок на различные документы и материалы, о которых может зайти речь в процессе разговора с клиентом.
  - Продвижения своей компании с целью реализации ее стратегических целей.
12. В случае сравнения конкурентов решающее значение имеют два фактора:
- Соотношение цены и качества предоставляемых товаров.
  - Соотношение цены и количества предоставляемых услуг.
  - Соображения лояльности.
13. Позитивная роль конкуренции заключается в:
- Регуляции динамики цен.
  - Стимуляции к развитию сервиса.
  - Создании атмосферы гонки.
14. Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке по причине:
- Клиент не умеет считать свои деньги.
  - Запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств.
  - Клиент пытается манипулировать.
15. Наиболее удачным ответом менеджера по продажам в ситуации, когда клиент указывает ему на преимущества конкурента, будет:
- "Вы не правы, и я сейчас расскажу вам, в чем именно".
  - "Давайте обсудим все преимущества наших конкурентов".
  - "Да, у наших коллег есть свои преимущества, а у нас - свои. Давайте поговорим о наших".

16. Какие свои психологические ресурсы менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями?

- a) Терпение.
- b) Напористость.
- c) Красноречие.

17. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: "Ваши цены слишком высоки для нас"?

- a) "Да, у нас дорого".
- b) "Да, вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции".
- c) "Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!"

18. Ключевой клиент - это:

- a) Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.
- b) Представители крупных предприятий.
- c) Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

19. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

- a) Умение парировать агрессивные высказывания.
- b) Сострадание и совесть.
- c) Невозмутимость и понимание состояния клиента.

20. Работа по возвращению клиентов - это:

- a) Умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности.
- b) Умение приносить извинения за некачественную работу компании.
- c) Умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

21. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

- a) Продавать как можно больше.
- b) Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.
- c) Продвигать свою компанию и ее продукцию.

Правильные ответы

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

V C A B A C A B C B A C B B B A B B C A B A C A B B

Присвойте каждому правильному ответу один балл и суммируйте количество баллов.

0-8 БАЛЛОВ

Этот работник рассматривает деятельность менеджера по продажам как работу продавца в булочной: минимум инициативы, минимум анализа. Ему еще многому необходимо научиться, в первую очередь умению расставлять приоритеты, приобретать навыки реагирования на возражения. И быть активнее.

9-18 БАЛЛОВ

Многое достигнуто, у этого работника есть чему поучиться и к нему даже можно приставить новичка. Он понимает, что зарплату менеджеру по продажам платит клиент, вместе с тем иногда рассматривает клиента как противника, которого надо победить. Если он проанализирует свое поведение и наметит "моменты", которые нуждаются в "доработке", его справедливо можно будет назвать высококлассным специалистом.

19-24 БАЛЛА



Этот человек - профессионал, и этим все сказано. Он активен в работе, сам ищет потребителей, а встретив интерес, не отпускает клиента без покупки. Он хорошо понимает рыночные механизмы, умеет ладить с людьми, причем не во вред коммерческому успеху. Ему нужно передавать свой опыт молодым и не почивать на лаврах. Продвижение по служебной лестнице для него более чем вероятно.

25-27 БАЛЛОВ

Это отличные результаты, но они встречаются очень редко. Поэтому нужно проверить еще раз, действительно ли тестируемый работник так думает, а не прочитал об этом в специальной литературе и выбрал правильные ответы в соответствии с учебниками? Если он и в работе показывает наилучшие результаты, то готовьтесь повысить его в должности или отметить каким-либо другим способом, потому что его компетенции уже выходят за рамки его должности рядового менеджера по продажам.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Развитие продаж и их роль в индустрии туризма**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Особенности технологии продаж в сфере услуг. Специфика технологии продаж услуг индустрии гостеприимства. Продвижение, продажи и сбыт в сфере услуг.

### **Тема 2. Покупка турпродукта потребителем. Мотивации покупок в турбизнесе.**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Решение ситуационных задач. Проведение тестирования по материалам лекционных и практических занятий. Написание тематических докладов по наиболее актуальным проблемам (в т.ч. с использованием мультимедийного проектора), позволяющие вырабатывать навыки публичных выступлений. Обсуждение существующих точек зрения по конкретному вопросу или проблеме ? проработка материалов основной и дополнительной литературы, периодических изданий, ресурсов сети Интернет.

### **Тема 3. Разработка стратегии продаж**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Применение приемов деловых или ролевых игр ? ориентированных на поэтапное, функциональное участие каждого из студентов в процессе занятия. Они дают возможность активного и видимого участия в процессе обучения большего количества студентов. Применение метода кейсов, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций или задач. Метод кейсов способствует развитию умения анализировать ситуации, оценивать альтернативы, прививает навыки решения практических задач.

### **Тема 4. Приемы продаж**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Особенности обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. Взаимодействие с клиентом. Формирование корпоративной культуры в индустрии гостеприимства, нацеленной на потребителя. Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента.

### **Тема 5. Среда, в которой реализуются продажи**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы:



Особенности обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства. Взаимодействие с клиентом. Формирование корпоративной культуры в индустрии гостеприимства, нацеленной на потребителя. Методы взаимодействия с клиентами в индустрии гостеприимства. Способы концентрации на удовлетворении потребностей клиента.

### **Тема 6. Управление продажами**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Определение и выбор целевых сегментов рынка. Обеспечение комфортной внутренней и внешней среды при продаже продукта. Работа с очередями.

### **Тема 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности**

Контроль самостоятельной работы студентов по заданной тематике проводится в ходе опроса студентов, по результатам тестирования и решения ситуационных задач , примерные вопросы: Классификации жалоб, работа с жалобами. Работа с возражениями и сомнениями клиента компании индустрии гостеприимства. Разрешение конфликтных ситуаций. Виды компенсаций и работа с клиентами на этапе представления компенсаций.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Примерный перечень вопросов к зачету.

1. Продажи как сложный многоступенчатый технологический процесс.
2. Особенности формирования рынка туристских услуг.
3. Туристский продукт - основные характеристики, состав.
4. Рынок потребителей.
5. Рынок конкурентов.
6. Основы технологий продаж оптовых операторов и участников рынка туристских услуг.
7. Торговые взаимоотношения туроператоров и турагентов.
8. Создание сетевых торговых структур.
9. Сущность сетевых структур. Назначение.
10. Практическая реализация проектов сетевых структур в РФ и за рубе-жом.
11. Франчайзинг.
12. Основные принципы размещения предприятий туристской индустрии.
13. Офисная технология - как основа технологии продаж.
14. Основы психотехнологии продаж услуг туристской индустрии. Техно-логическая документация сопровождения продаж.
15. Этапы совершения покупки.
16. Создание инструментов диагностики потребностей потребителей ту-ристских услуг.
17. Способы и особенности влияния на процесс принятия решений о по-купке продукта туристской индустрии.
18. Современный опыт применения и использования инструментов влия-ния на покупательную активность потребителей туруслуг.
19. Психологические модели потребительских мотиваций.
20. Существующие способы (подходы) ведения продаж.
21. Опыт в использовании различных способов ведения продаж.
22. Выбор оптимальной стратегии продаж туристских услуг.
23. Проектирование каналов распределения.
24. Функции участников каналов распределения.
25. Управление потоками услуг- контрагентов.
26. Управление физическим распределением.

27. Функции участников каналов распределения в технологическом цикле продаж туристских услуг.
28. Информационная функция участников каналов распределения в продажах.
29. Функции продвижения участников каналов распределения в продажах.
30. Функция ведения переговоров участников каналов распределения в продажах.
31. Функция достижения согласия по ценам участников каналов распределения в продажах.
32. Функция финансирования участников каналов распределения в продажах.
33. Функция оплаты участников каналов распределения в продажах.
34. Функция работы с клиентом.
35. Функция послепродажного сопровождения услуг.
36. Клиентоориентированность как основа технологий продаж туристских услуг. Алгоритмы первого посещения клиента.
37. Пробуждение интересов потенциальных клиентов.
38. Привлечение и удержание клиентов.
39. Нейтрализация возражений потенциального клиента.
40. Работа с рекламациями.
41. Формирование собственных контингентов потребителей туристских услуг. Постоянные клиенты.
42. Презентация.
43. Продажи на выставках.
44. Продажи через Интернет.
45. Продажи по телефону.
46. Сегментация рынка потребителей туруслуг.
47. Сегментация рынка поставщиков услуг.
48. Сегментация рынка конкурентов

### 7.1. Основная литература:

1. Багиев, Г.Л. Маркетинг : учеб. для студентов вузов, обучающихся по экон. спец. / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич, Х. Анн ; под общ. ред. Г. Л. Багиева .? 3-е изд., перераб. и доп. ? Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2007 .? 733 с.
2. Менеджмент и маркетинг, ориентированный на стоимость: Учебник / Т.П. Данько, М.П. Голубев. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 416 с.500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=208226>
3. Маркетинг.: Курс лекций / Л.Е. Басовский. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 219 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (обложка) ISBN 978-5-16-002309-0, 1500экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=2051001>
4. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие / А.П. Дурович. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 316 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003711-0, 1000 экз. <http://www.znanium.com/bookread.php?book=189520>
5. Виноградова, Т.В. Технологии продаж турпродукта : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Туризм" / Т.В. Виноградова .? Москва : Академия, 2012 .? 236, [1] с.

### 7.2. Дополнительная литература:

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "География" / А. Ю. Александрова .? 2-е изд., перераб. и доп. ? М. : КНОРУС, 2010 .? 464 с.
2. Организация туризма : учеб. пособие для студентов вузов по спец. "Экономика и упр. соц.-культур. сферой" / [А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др.] ; под ред. А. П. Дуровича .? 3-е изд., стер. ? Минск : Новое знание, 2006 .? 639 с.

3. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=391834>
4. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма : учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин ; Гос. ун-т упр., Ин-т туризма и развития рынка .? М. : КноРус, 2004 .? 436, [1] с.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Туристический еженедельник Инфо-СИТИ. - <http://www.infocity.ru>

Туристический сервер - <http://www.tourism.mobile.ru>

Туристская информационная система. - <http://www.tos.ru>

Туристский сервер - <http://www.tours.ru>

Электронный фонд Российской национальной библиотеки ?Докусфера? - <http://www.leb.nlr.ru>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Технологии продаж" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Предусмотрено использование ПК с выходом в Интернет, видеопроектора, профильных компьютерных дисков с целью визуализации материала

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 100400.62 "Туризм" и профилю подготовки Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг .

Автор(ы):

Зиновьева А.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Рубцов В.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.