

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 ПСИХОЛОГИЯ ПРОДАЖ ТОВАРОВ НА ЗАРУБЕЖНЫХ РЫНКАХ

Автор: Ст. преподаватель кафедры Управление развитием бизнеса Пантелеева О.Л
Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.06 «Торговое дело»,
профиль «Управление финансами во внешнеторговой деятельности»
Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины: сформировать компетенции для выбора деловых партнеров, проведения деловых переговоров, заключения договоров и осуществления социально-коммуникативных навыков

План курса:

Тема 1. Исторические предпосылки развития психологии коммерции
Общие принципы психотерапевтического воздействия коммерсанта. Необходимость использования психологии в отношениях с покупателями, поставщиками, партнёрами по бизнесу, управлении персоналом.

Тема 2 Особенности психологии общения в международной коммерции: психотерапевтический подход.
Коммуникативная сторона общения. Словесная подстройка к зарубежному партнеру. Виды психологического контакта и их особенности при деловом общении с партнерами разных стран: глазной контакт, мимика, жесты. Специальная техника общения: псевдокоммуникация, или активное слушание. Интерактивная составляющая общения. Позиции участников общения: модель Э.Бёрна. Перцептивная сторона общения. Рефлексия, идентификация, эмпатия.

Тема 3. Психотерапевтическая организация диалога с зарубежными партнерами и потребителями.

Диалог: типология вопросов. Речь как инструмент управления поведением. Техники анализа речи: метамодель. Психотерапевтические техники речевого воздействия в коммерции. Гипнотическое направление изучения психологии продаж. Техники повышения внушаемости, используемые в психологии коммерции. Милтон-модель: приемы суггестивной организации речи

Тема 4. Психология продаж на зарубежных рынках.

Мотивы зарубежного потребителя. Риски при покупках. Мотивы покупки. Анализ мотивов потребителей. Психологические особенности отечественного продавца.

Устойчивые психологические типы покупателей. Типы темперамента по Гиппократу—Павлову. Типы конституции по Э.Кречмеру. Психологические типы по К.Г. Юнгу и И. Майерс-Бриггс.

Тема 5. Этапы сделки.

Вступление – Attention. Презентация товара – Information, Interest. Мотивация – Desire. Завершение – Action. Послепродажный этап.

Тема 6. Возражения покупателя и их обработка.

Типология вопросов и логические уровни. Этапы обработки возражения. Приемы обработки возражений. Типовые возражения. Возражения по цене

Тема 7. Продажи по телефону и в Интернет-пространстве.

Сценарий телефонного диалога. Вступление. Типология вопросов. Завершение.

Сценарий общения он-лайн. Использование суггестивных техник в телефонном разговоре и при общении в Интернет-пространстве. Пресуппозиции. Псевдовопросы. Ложный выбор. Использование псевдо сравнений. Трюизмы.

Тема 8. Стрессы в деятельности коммерсанта.

Общие факторы стресса. Факторы профессионального стресса. Специфические факторы стресса у коммерсанта. Этапы стресса. Последствия стресса. Защита от профессионального стресса.

Тема 9. Саморегуляция психоэмоционального состояния коммерсанта. Антистрессовая методика

Саморегуляция. Рекомендации, направленные в психологическое прошлое, настоящее и будущее. Саморегуляция и дисциплина мышления.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Текущий контроль осуществляется посредством устного опроса, результатов выполнения реферата, участия в диспутах и круглых столах, опрос.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме устного зачета.

Компетенция ПК – 6, ДПК-5 формирует

на уровне знаний:

- знать психологические особенности зарубежных деловых партнеров при осуществлении процедур закупок
- знать психологические особенностей зарубежных деловых партнеров при ведении переговоров и деловой переписки и заключении договоров с логистическими компаниями и брокерами по условиям работы и оптимизации поставок.

на уровне умений:

- уметь выбирать зарубежных деловых партнеров с учетом их психологических особенностей и заключать с ними договоры при осуществлении процедур закупок
- уметь учитывать психологические особенности зарубежных деловых партнеров при ведении переговоров и деловой переписки и заключении договоров с логистическими компаниями и брокерами по условиям работы и оптимизации поставок.

на уровне навыков:

- владеть навыками осуществления процедур закупок и заключения закупочных договоров и контроля за их выполнением в профессиональной деятельности с учетом психологических особенностей зарубежных деловых партнеров
- владеть навыками на практике учитывать психологические особенности зарубежных деловых партнеров при ведении переговоров и деловой переписки и заключении договоров с логистическими компаниями и брокерами по условиям работы и оптимизации поставок.

Основная литература.

- 1.Полещук О. Машина продаж [Электронный ресурс]: системный подход к активным продажам/ Полещук О.— Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43691>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Семенцов А. Усиление отдела продаж [Электронный ресурс]: руководство по оценке эффективности и совершенствованию системы продаж. Монография/ Семенцов А.— Электрон. текстовые данные.— Екатеринбург: Кабинетный ученый, Good Business, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48283>.— ЭБС «IPRbooks»