

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ **Б1.В.05 «Английский язык в сфере продаж»**

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор:

Старший преподаватель Фадеева А.Б.

Код и наименование направления подготовки, профиля:

38.03.06 Торговое дело, «Технологии продаж в современном бизнесе»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Форма обучения: очная

Цель освоения дисциплины:

сформировать компетенцию в области выбора деловых партнеров, проведения с ними деловых переговоров, заключения договоров и контроля их выполнения (ПК -6)

Тема 1. Базовые термины

Базовые термины и сленг менеджера по продажам

Тема 2. Обслуживание клиентов

«Be the first» для новых предложений. Certainty — определенность. Clarity — ясность. Don't be that guy (or gal). Избегание жаргона. Buyer persona — персона покупателя. Buying signals — признак готовности к совершению покупки. Brag book — «книга хвастовства». Brevity — краткость. Слова-паразиты (filler words) вроде «honestly» (честно), «really» (правда), «you know» (знаете) и «actually» (на самом деле).

Тема 3. Справедливая торговля

Ознакомление с принципами свободной и справедливой торговли. Их преимущества и недостатки. Составление контрактов. Корпоративная этика. Ведение переговоров. Написание рекламной брошюры в формате LCCI (Деловой английский/Level 2).

Тема 4. Основы товароведения

Непродовольственные товары. Бытовая техника. Хозтовары. Инструменты. Мебель. Бытовая химия и косметика. Канцтовары. Одежда и обувь. Головные уборы. Образование множественного числа существительных. Классификация товаров. Качество товаров. Стандартизация и сертификация товаров. Защита прав потребителей. Виды и средства информации о товаре. Состав товара. Информация о производителе. Срок годности. Притяжательные местоимения Кредит на покупку товара.

Тема 5. Информационные технологии

Причины и следствие широкого использования информационных технологий при ведении бизнеса. Обязанности менеджера по информационным технологиям. Развитие навыков ведения беседы по телефону. Причины и последствия текучки кадров.

Тема 6. Качество

Различные концепции при определении качества. Японский подход к качеству. Эд Деминг и его теория. Техника проведения презентации. Написание e-mail и служебной записки в формате LCCI (Английский для бизнеса для бизнеса/Level 2).

Тема 7. Управление персоналом и создание команды

Управление персоналом и проектом. Распределение ролей в коллективе, их характеристика. Конструктивная критика. Написание доклада в формате LCCI (Английский для бизнеса/Level 2).

Тема 8. Социальный медиамаркетинг

Социальный медиамаркетинг и его основные принципы. Другие виды маркетинга и маркетинговые технологии. Развитие навыков убеждения в процессе разговор и работы с претензиями клиентов. Написание развернутого плана с указанием основных положений статьи по деловой тематике в формате LCCI (Английский для бизнеса/Level 2).

Тема 9. Финансовый контроль

Бухгалтерия. Изменения в восприятии и отношении к профессии. Типы финансовых документов и отчетности. Коммуникация при проведении собраний. Написание статьи деловой направленности в формате LCCI (Деловой английский/ Level 2). Ведение протокола.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

Формы текущего контроля успеваемости: опрос, диктант, тест, письмо, доклад, статья, рекламная брошюра.

Формы промежуточной аттестации, отражающие формирование компетенции на уровне данной дисциплины: зачет.

Этап освоения компетенции ПК-6.2 отражает формирование:

на уровне знаний:

Основы психологии

Деловой этикет

Правила ведения деловой переписки

Правила ведения деловых переговоров

Устанавливать и развивать деловые связи

Работать с возражениями

Анализировать информацию и принимать управленческие решения

Выявлять потребности клиента, работать с возражениями

Инструменты маркетинговых коммуникаций

на уровне умений:

Работать с базами данных клиентов / с системой управления взаимоотношениями с клиентами

Устанавливать и удерживать долгосрочные взаимоотношения с клиентами

Вести деловые переговоры с потенциальными клиентами

Проводить презентации продаваемых инфокоммуникационных систем и/или их составляющих для потенциальных клиентов

Основные характеристики бизнеса клиента и отрасли, в которой он работает

Основы этики делового общения

Технологии продаж

Проводить внутренние и внешние коммуникационные кампании

Формировать имидж и деловую репутацию организации

Продвигать товары (услуги) организации на рынок

Улучшать бизнес-процессы организации в области коммуникационной политики

Выстраивать систему коммуникаций в организации на уровне стратегий

на уровне навыков:

Составление и ведение досье клиента

Пересмотр условий обслуживания

Проведение переговоров с потенциальными контрагентами

Разработка системы маркетинговых коммуникаций в организации

Разработка и проведение коммуникационных кампаний в организации

Формирование каналов коммуникации с потребителями товаров и услуг организации

Формирование имиджа и деловой репутации организации
Организация и проведение мероприятий по связям с общественностью для формирования маркетинговых коммуникаций организации
Разработка и проведение рекламных акций по стимулированию продаж
Работа с инструментами прямого маркетинга
Сбор информации о клиенте
Ведение деловой переписки с клиентами и партнерами
Информирование клиентов о новых продуктах
Ведение переговоров о продаже и сопровождении инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
Заключение договоров на продажу и сопровождение инфокоммуникационных систем и/или их составляющих
Развитие взаимоотношений с клиентами для заключения новых договоров на продажу и сопровождение инфокоммуникационных систем и/или их составляющих

Основная литература:

1. Чилиевич Н.М. Английский язык в профессии. Торговое дело. English for Trade Industry [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чилиевич Н.М., Командровская Е.Г.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84872.html>— ЭБС «IPRbooks»
2. Новикова А.Ю. Интерактивные методы обучения на занятиях по иностранному языку [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Новикова А.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2018.— 66 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84066.html>— ЭБС «IPRbooks»