

Частное профессиональное образовательное учреждение
Тюменского областного союза потребительских обществ
«Тюменский колледж экономики, управления и права»
(ЧПОУ ТОСПО «ТюмКЭУП»)



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

«CRM-СИСТЕМЫ В ПРОДАЖАХ»

Трудоемкость программы – 24 ак.ч.
Форма итоговой аттестации – зачет
Форма обучения – очная

СОГЛАСОВАНО
Протокол заседания научно-
методического совета

от «29» августа 2022 года № 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА «CRM-СИСТЕМЫ В ПРОДАЖАХ» предназначена для студентов обучающихся на первых курсах для отработки умений и навыков работы в онлайн-системах для ведения клиентской базы, автоматизации продаж и работы со сделками .

Организация-разработчик:
ЧПОУ ТОСПО «Тюменский колледж экономики, управления и права».

Разработчик: преподаватель Подгорная М.Б.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	4
3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	5
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ	7

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Актуальность программы

Актуальность дополнительной общеразвивающей программы состоит в том, чтобы отвечать приоритетным направлениям современного образования, потребностям слушателей, социальному заказу общества.

Курс «CRM-системы в продажах» предоставит полный набор профессиональных инструментов для управления продажами и работы с клиентами.

Познакомит с приемами работы в системах продаж: Что такое автоматизация CRM-системы? Что, зачем и как можно автоматизировать в CRM.

Автоматизация – это совершение запрограммированных действий, которые автоматически выполняются в ответ на возникающие события. Автоматизация продаж позволяет: Создать понятный бизнес-процесс продажи, которому легко обучать новичков. Напоминать о совершении необходимых действий. Освободить время с помощью исключения рутины. Снизить количество ошибок при заполнении данных. Замерять и записывать показатели, для проведения анализа и автоматических отчетов продаж.

Курс «CRM-системы в продажах» поможет приобрести знания, необходимые каждому специалисту в будущей профессиональной деятельности.

Направленность программы: социально – педагогическая .

Уровень программы: вводный (ознакомительный).

Цель:

Цель приобретение обучающимися знаний и навыков в сфере продаж.

Задачи:

Задачи дополнительной общеразвивающей программы: Освоение обучающимися основных манипуляций в CRM-системах, необходимых для создания и ведения системы продаж. Ознакомление с набором профессиональных инструментов для управления продажами и работы с клиентами.

Планируемые результаты обучения:

В результате слушатели будут

знать: основы работы в CRM-системе

уметь: зарегистрироваться, подключать каналы продаж - сайт, телефон, соцсети, мессенджеры, работать с сервисами CRM-системы.

Категория обучающихся: студенты 1 курса

Форма обучения: очная

Режим занятий: одно занятие 2 часа, 2 раза в неделю

Трудоемкость программы: 24 часа

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы контроля	Трудоемкость
		Всего ауд. часов (ак. час)	Теоретические занятия	Практические занятия			
1	Раздел 1 Возможности CRM-систем	14	2	12			14
1.1	Исследование рынка CRM в России. Приемы работы.		2			Тест	2
1.2	Виды, задачи, сервисы CRM. Регистрация в системе.			2		Практическая работа	2
1.3	Управление сделками и клиентской базой			2		Практическая работа	2
1.4	Ведение календаря			2		Практическая работа	2
1.5	Сервисы для бизнеса			2		Практическая работа	2
1.6	Настраиваемые воронки продаж			2		Практическая работа	2
1.7	Пользовательские поля и настраиваемые формы			2		Практическая работа	2
	Раздел 2 Продвинутый функционал и автоматизация	10	2	8			
2.1	Коммуникации и социальные сети		2			Тест	2
2.2	Конструктор объектов и связей			2		Практическая работа	2
2.3	Формирование документов из системы			2		Практическая работа	2
2.4	Автоматические сценарии			2		Практическая работа	2
2.5	Мобильное приложение			2		Практическая работа	2
	Итого	24	4	20			

2.2. Учебно – тематический план

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ, объем в часах	Содержание
Раздел 1 Возможности CRM-систем		

Тема 1.1 Исследование рынка CRM в России. Приемы работы.	Творческая мастерская, 2 ч.	Уровень внедрения CRM в России. Уровень знания CRM-систем. Определение лидеров в рейтинге внедрения CRM. Компании-разработчики CRM. Уровень внедрения CRM в разрезе типов компаний.
Тема 1.2 Виды, задачи, сервисы CRM.Регистрация в системе.	Творческая мастерская, 2 ч.	Обзор 5 лучших CRM-систем: как сделать свой бизнес эффективнее. Виды, задачи, сервисы CRM. Регистрация в системе CRM.
Тема 1.3 Управление сделками и клиентской базой	Творческая мастерская, 2 ч.	Правила работы со сделками в CRM. Создание клиентской базы. Создание новой сделки.
Тема 1.4 Ведение календаря	Творческая мастерская, 2 ч.	Планирование своей работы (а также работы своих предполагаемых подчиненных), назначая себе или другим пользователям конкретные дела, выстраивая их в определенном порядке. Работа с Содержимым вкладки по двум разделам: <ul style="list-style-type: none"> • «Календарь» – отображение запланированных дел; • «Список дел» – отображение списка Ваших дел и список дел, которые Вы поручили другим пользователям.
Тема 1.5 Сервисы для бизнеса	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать шаблоны для рассылок с разными целями (акции, новости, события и т.д.) В шаблонах сообщений использовать автоматическую подстановку различных персонифицированных данных (ФИО, контакты, регион т.д.) Сегментировать рассылки по определенным категориям клиентов, например для рассылки информации о дополнительных скидках для клиентов, которые не завершили заказ. Отчетность по рассылкам (доставлены, прочитаны)
Тема 1.6 Настраиваемые воронки продаж	Творческая мастерская, 2 ч.	Работа с шаблоном воронки продаж. Формирование эффективной воронки продаж с шаблона. Отслеживание всех своих потенциальных покупателей в одном проекте, а затем указывайте, на каком этапе воронки продаж они находятся, с помощью настраиваемых полей. Изменения значения настраиваемых полей по мере продвижения потенциальной сделки по воронке продаж, чтобы чётко понимать, на каком её этапе находятся покупатели.
Тема 1.7 Пользовательские поля и настраиваемые формы	Творческая мастерская, 2 ч.	Реализовать в сервисе автоматические SMS или Email для уведомления для клиентов. Настройка напоминания о предстоящих консультациях, встречах и других событиях. При работе с заказами настроить оповещения клиента о статусах, заказа, например «В обработке» и «Отправлено».
Раздел 2. Продвинутый функционал и автоматизация		
Тема 2.1 Коммуникации и социальные сети	Творческая мастерская, 2 ч.	Примеры интеграции CRM с социальными сетями. Деление коммуникации с технической точки зрения на этапы.
Тема 2.2 Конструктор объектов и связей	Творческая мастерская, 2 ч.	Работа с конструктором таблиц в CRM: Клиентская база. Создание своей таблицы в CRM, для решения бизнес-задачи.
Тема 2.3 Формирование документов из системы	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать шаблоны документов в CRM системе. Загрузить текст договора, письма.
Тема 2.4 Автоматические сценарии	Творческая мастерская, 2 ч.	Создать сценарий. в модуль «Настройки» — «Автоматизации» — «Сценарии», по которому при появлении новой заявки CRM создаст задачу «Перезвонить клиенту» с дедлайном 15 минут
Тема 2.5 Мобильное приложение	Творческая мастерская, 2 ч.	Скачать CRM на телефон, выбрать необходимые позиции товаров, сформировать счет и отправить предполагаемому клиенту.

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия реализации ДОП

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Компьютерный класс	практические занятия	компьютеры, доступ в интернет, мультимедийный проектор

3.2. Учебно – методическое обеспечение реализации ДОП

Основная:

1. Как внедрить CRM-систему за 50 дней. Алексей Рязанцев <https://www.livelib.ru/book/1002164539-kak-vnedrit-crmsistemu-za-50-dnej-aleksej-ryazantsev>
2. «CRM. Подробно и по делу». Рамиль Кинзябулатов. <https://www.livelib.ru/work/1002025462-crm-podrobno-ipodelu-redaksiya1-ramil-kinzyabulato>
3. CRM со скоростью света. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет .Пол Гринберг.
4. <https://www.livelib.ru/book/1000186115-crm-so-skorostyu-sveta-privlechenie-i-uderzhanie-klientov-v-realnom-vremeni-cherez-internet-pol-grinberg>

Интернет-ресурсы:

<https://edu.sendpulse.com/pl/teach/control/lesson/view?id=211389582&editMode=0>

<https://sbercrm.com/pricing>

3.3. Кадровое обеспечение реализации ДОП

№ п/п	ФИО преподавателей	Ученое звание, степень, должность	Общий стаж работы	Опыт работы по профилю ДОП
1.	Подгорная М.Б.	преподаватель	35	1год

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЫ

В данном разделе дается описание форм текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации (при наличии). Виды и формы аттестации и оценочные материалы должны соответствовать планируемым результатам обучения. Итоговая аттестация по дополнительной общеразвивающей программе не является обязательной. В случае, если автор программы предполагает проведение итоговой аттестации, необходимо указать ее как форму контроля в учебном плане.

В приложениях к дополнительной общеразвивающей программе целесообразно разместить примеры занятий (сценарии), в которых раскрываются методы организации учебного процесса, примеры наиболее удачных – эталонных работ обучающихся, контрольно-оценочные материалы (типовые задания) и т.п. Содержание и количество приложений не регламентируются.

Возможные варианты контроля, оценки и представления результатов освоения ДОП:

<i>Виды и формы контроля</i>	<i>Оценка, формы и способы фиксации оценки</i>	<i>Формы и способы представления результатов</i>
<i>Практическая работа</i>	<i>Тестирование, готовые работы</i>	<i>Зачет</i>

4.1. Аттестация проводится в форме зачета и представления итоговой работы.

4.2. По результатам аттестации выставляются отметки по шкале «зачтено», «не зачтено».

4.2.1. Критерии оценки:

«зачтено» - выполненная работа соответствует 50% требований оценочных материалов;

«не зачтено» - в выполненной работе нарушены 49% требований оценочных материалов.