

Общество с ограниченной
ответственностью "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Утверждаю
Генеральный директор
ООО "УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ СЛЕТАТЬ.РУ"

Е.О. Данилович
приказ № 80 от 01.04.24



Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

«Секреты успешных продаж в туризме (пакет мини-курсов)»

Срок реализации: 32 часа
Автор-составитель:
Помазкова М.В.

Санкт-Петербург
2024

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящая программа дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) разработана в соответствии с федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» № 273 от 29.12.2012, Приказом Министерства образования и науки РФ от 01 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и Единым квалификационным справочником должностей работников организаций сферы туризма (ЕКСД), утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел “Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма”» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681).

Программа дополнительного профессионального образования «Секреты успешных продаж в туризме (пакет мини-курсов)» рассчитана на повышение квалификации:

- 1) лиц, имеющих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма;
- 2) лиц, получающих среднее профессиональное и (или) высшее образование в сфере туризма.

Программа дополнительного профессионального образования «Секреты успешных продаж в туризме (пакет мини-курсов)» направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности менеджеров по туризму.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цель программы: повышение профессиональных компетенций, развитие профессионального мастерства, формирование и обновление теоретических и практических знаний в области туризма и продаж, а также приобретение навыков самостоятельного использования полученных знаний в дальнейшей работе.

В задачи программы входит повышение квалификации специалистов в области:

- Предоставления туристам необходимой и достоверной информации о турпродукте или отдельных туристских услугах, условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания;
- Продажи туристского продукта посредством телефонной связи;
- Технологий работы с туристом дистанционно через изучение правил работы с туристом по телефону.
- Технологий работы с туристом в офисе.
- Работы с возражениями туристов как важного этапа продаж.
- Выстраивания системы лояльности и работы с базой клиентов.
- Юридических особенностей работы в сфере туризма.

Программа подготовлена с учетом Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" для должности: “Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм)”

В результате освоения программы обучающийся должен знать:

- специфику телефонного общения: какие бывают звонки, в чем разница между ними и как правильно с ними работать;
- алгоритмы работы с разными запросами клиента;
- основные этапы в работе с новыми и повторными обращениями клиентов;
- способы достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- процессы продажи в офисе, выстроенные через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- типы клиентов и запросов клиентов, способы работы с разными запросами клиента;
- план пошагового выстраивания работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;
- способы правильного завершения общения с клиентом;
- способы выстраивания долгосрочных взаимоотношений с клиентом;
- правила повышения лояльности клиентов;
- правила выстраивания работы с клиентской базой;
- существующие типы возражений;
- приёмы эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- основные правовые документы, регламентирующие туристическую деятельность;
- договорные отношения, которые связывают основных участников рынка туризма;
- основные моменты по ключевым юридическим вопросам, необходимые на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

В результате освоения программы обучающийся должен уметь:

- определять, какие бывают звонки, в чем разница между ними и как правильно с ними работать;
- работать в соответствии с алгоритмами работы с разными запросами клиента;
- отрабатывать все основные этапы в работе с новыми и повторными обращениями клиентов;
- применять способы достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- выстраивать процессы продажи в офисе через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- определять типы клиентов и запросов клиентов, способы работы с разными запросами клиента;
- выстраивать пошаговый план работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;
- применять способы правильного завершения общения с клиентом;
- выстраивать долгосрочные взаимоотношения с клиентом;
- придерживаться правил повышения лояльности клиентов;
- соблюдать правила выстраивания работы с клиентской базой;
- определять типы возражений;
- применять приёмы эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- учитывать в работе основные правовые документы, регламентирующие туристическую деятельность;
- выстраивать юридически правильно договорные отношения с клиентами и партнерами;
- основные моменты по ключевым юридическим вопросам, необходимые на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

- Знание специфики телефонного общения с клиентом;
- Знание алгоритмов работы с разными запросами клиента;
- Знание основных этапов работы с новыми и повторными обращениями клиентов;
- Владение способами достижения главной цели в работе с новыми и повторными обращениями клиентов по телефону;
- Умение выстраивать процессы продажи в офисе через правильную установку и поддержание контакта с клиентом;
- Умение разделить клиентов по основным типам для классификации их запросов для дальнейшей корректной работы с каждым из типов;
- Умение выстроить пошаговый план работы с клиентом так, чтобы продажа тура происходила уже на первой встрече в офисе;
- Владение способами правильного завершения общения с клиентом;
- Владение способами выстраивания долгосрочных взаимоотношений с клиентом;
- Знание правил повышения лояльности клиентов;
- Знание правил выстраивания работы с клиентской базой;
- Владение умением классифицировать возражения по основным типам;
- Владение приемами эффективной отработки возражений и убедительной аргументации;
- Знание основных правовых документов, регламентирующих туристическую деятельность;
- Знание договорных отношений, которые связывают основных участников рынка туризма;
- Владение основными юридическими вопросами, необходимыми на всех этапах работы с туристом: от заключения договора до работы с претензиями.

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Объем программы: 32 академических часа, из них: 7 академических часов лекций, 20 академических часов самостоятельной работы, 5 академических часов практических заданий в том числе 1 академический час - итоговая аттестация.

Режим занятий: 2 дня в неделю, не более, чем 4 академических часов в день.

Продолжительность учебного - академического часа составляет 45 минут.

Срок освоения: 4 недели

Форма обучения: дистанционная.

N п/п	Наименование дисциплины	Всего часов	Лекции	Самостоятельная работа	Практические задания	Формы контроля
1	Модуль I Эффективные продажи по телефону (мини-курс)	6	1	4	1	Тестирование
3	Модуль II Эффективные продажи в офисе (мини-курс)	6	1	4	1	Тестирование
5	Модуль III Постпродажная работа с туристом (мини-курс)	6	1	4	1	Тестирование
7	Модуль IV Работа с возражениями (мини-курс)	6	1	4	1	Тестирование
9	Модуль V Юридические вопросы в работе менеджера по туризму (мини-курс)	6	3	3	-	Тестирование
10	Итоговая аттестация	2		1	1	Тестирование
	Итого	32	7	20	5	