

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
А.С. Огрин



АННОТАЦИЯ

Учебной дисциплины **«Работа с возражениями»**

Направление подготовки **38.03.01 «Экономика»**

Профиль **«Экономика предприятий, финансы и кредит»**

Программа разработана на кафедре **управления и связей с общественностью**

Место дисциплины в учебном плане	Учебная дисциплина «Работа с возражениями» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Дисциплины (модули).
Цель изучения дисциплины	Сформировать навык работы с различного рода возражениями клиентов.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	<p>ОК–1 – способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;</p> <p>ОК–4 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОК–5 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • причины возникновения возражений; • типы возражений клиента; • принципы работы с возражениями. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • диагностировать возражения; • отстаивать свою точку зрения при работе с возражениями; • находить способы выхода из конфликтных ситуаций и предлагать оптимальное решение для обеих сторон; • организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, учитывая их и свои интересы. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • техниками убеждения для устранения возникающих возражений; • способами сбора необходимой информации для расширения внешних связей; • инструментами для работы с возражениями; • последовательностью действий при работе с возражениями.
Краткая характеристика учебной дисциплины	<p>Тема 1. Основные психологические причины возражения клиентов.</p> <p>Тема 2. Различные типы возражений.</p> <p>Тема 3. Диагностика скрытых возражений.</p> <p>Тема 4. Методы и техники работы с возражениями.</p> <p>Тема 5. Конфликтные ситуации: реакция на критику, жалобы и раздражения.</p>

Форма итогового контроля знаний	Для контроля усвоения студентами данной дисциплины, учебным планом предусмотрен зачет, который проводится в форме итоговой деловой игры.
--	--