



## АННОТАЦИЯ

Учебной дисциплины **«Работа с возражениями»**

Направление подготовки **42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**

Профиль **«Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях»**

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

<b>Место дисциплины в учебном плане</b>	Учебная дисциплина «Работа с возражениями» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Дисциплины (модули).
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Сформировать навык работы с различного рода возражениями клиентов.
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<b>ОК–6</b> – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; <b>ПК–6</b> – способность участвовать в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечении внутренней и внешней коммуникации.
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<b>Знает:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• причины возникновения возражений;</li> <li>• типы возражений клиента;</li> <li>• принципы работы с возражениями.</li> </ul> <b>Умеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отличать отказ от возражения;</li> <li>• диагностировать возражения;</li> <li>• находить способы выхода из конфликтных ситуаций и предлагать оптимальное решение для обеих сторон;</li> <li>• заинтересовать клиента;</li> <li>• организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, учитывая их и свои интересы.</li> </ul> <b>Владеет:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• техниками убеждения для устранения возникающих возражений;</li> <li>• способами сбора необходимой информации для расширения внешних связей;</li> <li>• последовательностью действий при работе с возражениями.</li> </ul>
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины</b>	Тема 1. Основные психологические причины возражения клиентов. Тема 2. Различные типы возражений. Тема 3. Диагностика скрытых возражений. Тема 4. Методы и техники работы с возражениями. Тема 5. Конфликтные ситуации: реакция на критику, жалобы и раздражения.

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