

Приложение № 1  
к Приказу № 2026/у-ИПЧ от 11 марта 2026

**ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**  
дополнительного образования

**«Искусство продаж в чатах: инструменты для развития бизнеса»**

на 2026–2027 годы

Разработчик: Мельникова Ирина Николаевна,  
менеджер образовательных  
продуктов

Рецензент: Федор Александрович Морозов,  
кандидат экономических наук

г. Москва, 2026

Руководитель структурного  
образовательного подразделения

Пенкин Н.В.

Программа рекомендована для широкого круга слушателей на территории Российской Федерации в период с 1 января 2026 года по 31 декабря 2027 года.

Программа утверждена руководителем структурного образовательного подразделения ООО «Кар Маркет Академия» Пенкиным Николаем Владимировичем 22 декабря 2025 года.

## **Структура и содержание общеразвивающей программы дополнительного образования**

Разделы:

1. Пояснительная записка.
2. Содержание программы.
3. Оценочные материалы.
4. Организационно-педагогические условия реализации программы.

## РАЗДЕЛ 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1. Цель программы:** Ознакомление с особенностями коммуникации с клиентами в чатах на примере продаж автомобилей с пробегом.

**1.2. Задачи программы:**

- рассмотреть значение и необходимость использования чатов при продаже автомобилей;
- изучить основные подходы к ведению чатов;
- познакомить с принципами эффективного общения в чатах с потенциальными клиентами;
- выявить ключевые ошибки в коммуникации в чатах;
- сформировать навык оценивать эффективность общения в чатах.

**1.3. Результаты освоения программы:**

Слушатель в ходе освоения программы должен приобрести:

**Знания:**

- виды мессенджеров и чатов;
- правила эффективного общения в чатах;
- требования к сотруднику, ответственному за работу в чатах;
- способ оценки эффективности деятельности ответственных;
- алгоритм внедрения продаж в чатах;
- актуальные данные о влиянии чатов на примере продажи авто с пробегом;
- основные этапы продаж.

**Умения и навыки:**

- устанавливать контакт с клиентом в чате;
- выявлять потребности клиента в чате;
- проводить презентацию товара в чате;
- отрабатывать возражения клиента в чате;
- завершать общение с клиентом в чате;
- оценивать эффективность коммуникации в чате.

**1.4. Рекомендуемое количество часов** – 10 академических часов.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 10 академических часов.

**1.5. Форма обучения** – очно-заочная.

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Общие положения

- 2.1.1. Содержание общеразвивающей программы дополнительного образования направлено на удовлетворение образовательных потребностей слушателей в получении актуальных знаний по особенностям коммуникации с потенциальными клиентами в чатах.
- 2.1.2. Нормативно-правовые основы разработки программы дополнительного образования: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ.

### 2.2. Содержание программы

- 2.2.1. Общие принципы коммуникации в чатах: статистика распространения чатов на примере продаж в автобизнесе, сходства и отличия коммуникации в чатах и при телефонном звонке, этапы продаж в чатах, особенности клиентов в восприятии чатов, барьеры в работе с чатами, основные принципы коммуникации в чатах.
- 2.2.2. Особенности коммуникации менеджера в чатах: правила и ошибки в переписке с клиентами, структура ответа, цель в переписке, сценарии общения с клиентами, чек-лист оценки эффективности коммуникации, типовые ответы в чате.
- 2.2.3. Интеграция чатов в бизнес-процессы: виджеты для сайта, особенности работы с чатами на примере платформы «Авто.ру», внедрение стандартов по работе с чатами, инструменты интеграции чатов в бизнес.
- 2.2.4. Практика работы с чатами: кейсы с примерами эффективной и неэффективной коммуникации, анализ, разработка и презентация успешных сценариев для переписки.

### 2.3. Учебный план

| № п/п | Наименование разделов (модулей) и тем | Всего часов | Виды учебных занятий, учебных работ |                             | Формы контроля                                   |
|-------|---------------------------------------|-------------|-------------------------------------|-----------------------------|--|
|       |                                       |             | Лекционное занятие, час             | Самостоятельная работа, час |  |
| 1     | Основы работы с чатами при продажах   | 2,5         | 2                                   | 0,5                         | Практическая работа №1                           |
| 2     | Техники продаж в чатах                | 3           | 2                                   | 1                           | Практическая работа №2<br>Практическая работа №3 |
| 3     | Инструменты для работы с чатами       | 2,5         | 2                                   | 0,5                         | Практическая работа №4                           |
| 4     | Анализ результатов работы с чатами    | 2           | 1                                   | 1                           | Диалоговый тренажер                              |
|       | Итого                                 | 10          | 7                                   | 3                           |  |

### 2.4. Календарный учебный график

| № п/п | Наименование разделов (модулей) и тем | Всего часов | Неделя 1  | Неделя 2  | Неделя 3  | Неделя 4  |
|-------|---------------------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1     | Основы работы с чатами при продажах   | 2,5         | Л, СР, ПР |           |           |           |
| 2     | Техники продаж в чатах                | 3           |           | Л, СР, ПР |           |           |
| 3     | Инструменты для работы с чатами       | 2,5         |           |           | Л, СР, ПР |           |
| 4     | Анализ результатов работы с чатами    | 2           |           |           |           | Л, СР, ДТ |
|       | Итого                                 | 10          |           |           |           |           |

## РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 3.1. Раздел программы: Основы работы с чатами при продажах

**Форма:** Практическая работа.

**Описание, требования к выполнению:**

Провести анализ переписки в чатах на основе 3 примеров ваших переписок с клиентами и прикрепите к заданию.

**Критерии оценивания:**

90–100% – разобраны собственные примеры общения с клиентами и задание выполнено полностью; допускаются развивающие комментарии от эксперта

80–89% – задание выполнено после дополнительной попытки

70–79% – разобраны примеры общения своей переписки, как клиента; после дополнительной попытки остались комментарии от эксперта

до 69% – незачет

**Оценивание:** зачет/незачет.

### 3.2. Раздел программы: Техники продаж в чатах

**Форма:** Практическая работа.

**Описание, требования к выполнению:**

Выделить свои зоны роста при продаже в чатах на основе 3-х своих последних коммуникации в чате с клиентами. Выделите по каждой коммуникации 3 ключевые зоны роста. Зафиксируйте их в поле «Ответ»

**Критерии оценивания:**

90–100% – разобраны собственные примеры общения с клиентами и задание выполнено полностью; допускаются развивающие комментарии от эксперта

80–89% – задание выполнено после дополнительной попытки

70–79% – задание было выполнено без разбора собственных примеров; после дополнительной попытки остались комментарии от эксперта

до 69% – незачет

**Оценивание:** зачет/незачет.

### 3.3. Раздел программы: Техники продаж в чатах

**Форма:** Практическая работа.

**Описание, требования к выполнению:**

Придумать варианты касаний-дожимов для зависших сделок

**Критерии оценивания:**

90–100% – разобраны собственные примеры общения с клиентами и задание выполнено полностью; допускаются развивающие комментарии от эксперта

80–89% – задание выполнено после дополнительной попытки

70–79% – задание было выполнено без разбора собственных примеров; после дополнительной попытки остались комментарии от эксперта

до 69% – незачет

**Оценивание:** зачет/незачет.

### **3.4. Раздел программы:** Инструменты для работы с чатами

**Форма:** Практическая работа.

**Описание, требования к выполнению:**

Разработать эффективный шаблон автоответа для клиентов и проанализировать клиентский трафик для оптимизации работы с обращениями

**Критерии оценивания:**

90–100% – задание выполнено полностью; допускаются развивающие комментарии от эксперта

80–89% – задание выполнено после дополнительной попытки

70–79% – после дополнительной попытки есть развивающие комментарии от эксперта

до 69% – незачет

**Оценивание:** зачет/незачет.

### **3.5. Раздел программы:** Анализ результатов работы с чатами

**Форма:** Диалоговый тренажер.

**Описание, требования к выполнению:**

Подобрать наиболее оптимальный вариант ответов клиенту в чатах

**Критерии оценивания:**

70–100% – диалоговый тренажер пройден

0–69% – диалоговый тренажер не пройден

**Оценивание:** пройден/не пройден.

## **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы**

#### Нормативные документы

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174).

#### Литература

1. Продажи в переписке. Как убеждать клиентов в WhatsApp, Telegram, Viber, Instagram, VK, Facebook / Говорухин Виталий. ИД Человек слова, 2020 – 87 с. ISBN: 978-5-6044516-6-3.
2. Продажи в переписке, или Как продать клиенту за 30 минут / Воробьева Александра. 2023 – 81 с.
3. Новые правила деловой переписки / Ильяхов Максим, Сычева Людмила. Альпина диджитал, 2018 – 257 с. ISBN: 9785961415063.
4. Секрет больших продаж в автосалоне / Монэ Константин. Ridero, 2020 – 162 с. ISBN 978-5-0050-8370-8.

### **4.2. Материально-технические условия реализации программы**

Материально-технические условия: занятия проводятся в учебном кабинете, соответствующем действующим санитарным нормам и требованиям. Оборудование учебного кабинета: рабочее место слушателя (парта и стул) – 14 шт., плазменный телевизор, маркерная доска.

При организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий занятия проводятся вне учебного кабинета дистанционно в соответствии с Положением об использовании электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ООО «Кар Маркет Академия».

### **4.3. Кадровые условия реализации программы**

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее направленности дополнительной общеобразовательной программы.