Приказ № 2/у-ЗнВ

25 сентября 2026 года

О внесении изменений в образовательную программу

В соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести изменения в дополнительную общеобразовательную программу «Методики и инструменты достижения договорённостей о визите клиента в ходе телефонных переговоров» (далее — **«Программа»**) в части увеличения объёма образовательной программы, включая аудиторные занятия.
2. Утвердить Программу в редакции, изложенной в Приложении № 1 к настоящему Приказу.
3. Программа в редакции Приложения № 1 к настоящему Приказу вступает в силу с даты размещения настоящего Приказа на Сайте ООО «Кар Маркет Академия» в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Руководитель структурного образовательного подразделения ООО «Кар Маркет Академия»



Ким Ю.О.

Приложение № 1

к Приказу № 2/у-ЗнВ от 25 сентября 2026

ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

дополнительного образования

«Методики и инструменты достижения договорённостей о визите клиента в ходе телефонных переговоров»

на 2026–2027 годы

Разработчик: Мельникова Ирина Николаевна,
менеджер образовательных продуктов

г. Москва, 2026

Программа рекомендована для широкого круга слушателей на территории Российской Федерации в период с 30 апреля 2026 года по 31 декабря 2027 года.

Программа утверждена руководителем структурного образовательного подразделения ООО «Кар Маркет Академия» Ким Юлией Олеговной 25 сентября 2026 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:** сформировать у слушателей комплексные навыки эффективного ведения телефонных переговоров, способствующие договорённостям о личном визите.

1.2. **Задачи программы:**

- освоить структуру и этапы телефонного разговора для реактивации клиентов;
- изучить и отработать техники достижения договорённостей о встрече;
- освоить скрипты и речевые модули для перехода к назначению встречи;
- освоить техники создания ценности личной встречи для клиента и аргументации её необходимости;
- отработать навыки чёткого согласования деталей встречи (дата, время, место, продолжительность) и фиксации договорённости;
- изучить методы контроля и анализа эффективности телефонных переговоров для поддержания клиентской базы;
- развить коммуникативные навыки: интонацию, темп речи, уверенность в голосе, умение управлять эмоциональным фоном разговора.

1.3. **Результаты освоения программы:**

По результатам освоения программы обучающийся должен знать:

- структуру и логику телефонного разговора с целью достижения договорённости о встрече и реактивации клиентов;
- типовые сценарии и скрипты для входящих и исходящих звонков;
- техники создания ценности встречи для клиента;
- правила согласования и подтверждения деталей встречи;
- критерии оценки эффективности телефонного разговора и конверсии;
- основы невербальной коммуникации в телефонном разговоре: интонация, темп, паузы, эмоциональная окраска речи.

По результатам освоения программы обучающийся должен уметь:

- выстраивать доверительную коммуникацию с клиентом с первых секунд разговора;
- презентовать услуги автосалона и ценность личной встречи, адаптируя аргументы под потребности клиента;
- чётко и уверенно предлагать встречу, используя альтернативные варианты даты/времени;
- фиксировать договорённости и подтверждать встречу в конце разговора;
- анализировать собственные звонки и выявлять точки роста для повышения конверсии;

- управлять эмоциональным состоянием в разговоре, включая работу со сложными клиентами.

По результатам обучения обучающийся должен обладать навыками достижения договорённости о встрече.

1.4. **Рекомендуемое количество часов** — 8 ак. часов.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 8 ак. 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 для достижения договорённостей о визите клиента в ходе телефонных переговоров.

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. Способы убеждения приехать на личную встречу.

2.2.2. Поводы для повторных звонков клиенту.

2.2.3. Итоговый модуль

2.3. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Аудиторное занятие, час	Самостоятельная работа, час	
1	Способы убеждения приехать на личную встречу	3,5	2,5	1	Практическая работа № 1
2	Поводы для повторных звонков клиенту	3,5	2,5	1	Практическая работа № 2
3	Итоговый модуль	1	1		
	Итого	**8**	**6**	**2**	

2.4. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Неделя 1	Неделя 2
1	Способы убеждения приехать на личную встречу	3,5	Л, СР, ПР	
2	Поводы для повторных звонков клиенту	3,5		Л, СР, ПР
3	Итоговый модуль	1		Л
	Итого	**8**		

РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Раздел программы: Способы убеждения приехать на личную встречу

Форма: Практическая работа № 1

Описание, требования к выполнению:
Подготовить скрипт по достижению договорённости о визите и записать его в форме голосового сообщения или видео.

3.2. Раздел программы: Поводы для повторных звонков клиенту

Форма: Практическая работа № 2

Описание, требования к выполнению:
Подготовить скрипт по реактивации клиента с целью достижения договорённости о визите и записать его в форме голосового сообщения или видео.

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.

Литература

1. «Работа с возражениями: 200 приёмов продаж для холодных звонков и личных встреч». Ткаченко Дмитрий Владиславович. Издательство «Альпина Паблишер», 2020 год. 302 страницы. ISBN 978-5-9614-7150-2.
2. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону. Жигилий Евгений. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. — 352 с. ISBN: 978-5-00146-727-4.
3. «Золотые правила продаж. 75 техник успешных холодных звонков, убедительных презентаций и коммерческих предложений, от которых невозможно отказаться» / Стивен Шиффман. Альпина Паблишер, 2023. — 254 с. — ISBN 978-5-9614-9010-7.
4. «Заботливые телефонные продажи. Как продавать с максимальной конверсией, не идя на компромиссы» / Игорь Мельник. Эксмо, БОМБОРА, 2025. — 160 с. — ISBN 978-5-60-004803-4.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Материально-технические условия: занятия проходят в учебном кабинете, соответствующем действующим санитарным нормам и требованиям. Оборудование учебного кабинета: рабочее место слушателя (парта и стул) — 14 штук, 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.