Обществом с ограниченной ответственностью «Центр развития предпринимательства и малого бизнеса» в период с 11 ноября 2015 года по 13 ноября 2015 года проводятся тренинги для субъектов малого и среднего предпринимательства, для работников субъектов малого и среднего предпринимательства, а также для лиц, желающих заниматься предпринимательской деятельностью.

**График проведения семинаров и тренингов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | Время | Название тренинга/семинара | Формат | ФИО тренера |
| 1. | 11 ноября | 10.30-13.00 | Я – предприниматель.  | Семинар-практикум | Бурмистров Александр Сергеевич |
| 2. | 11 ноября | 14.00-19.00 | Сбалансирование планирование бизнеса в условиях современного рынка.  | Семинар | Бурмистров Александр Сергеевич |
| 3. | 12 ноября | 09.00-18.00 | Формирование эффективных приемов продаж.  | Тренинг | Петрусенко Сергей Юрьевич |
| 4. | 13 ноября | 09.00-18.00 | Клиентоориентированный сервис | Тренинг | Иванова Ирина Ильинична |

**Программы тренингов и семинаров**

**Программа семинара-практикума**

**«Я – предприниматель»**

**Создание и развитие успешного бизнеса**

 **Успешный предприниматель, какой он?**

**Качества и навыки предпринимателя для развития бизнеса**

****

 **Семинар ведет Александр Бурмистров -** собственник в компаниях: Учебный Центр КРЕАТИВ, ОМ Бизнес, ТЕРОССО

Декан Факультета психологии бизнеса и управления Института Консультативной Психологии и Консалтинга

Бизнес-консультант

Бизнес-тренер. Эксперт по созданию и развитию малого бизнеса

Бизнес-тренер, автор практических методик

Бизнес-консультант. Действующий предприниматель, стаж 17 лет, собственник нескольких бизнесов

Этот семинар-практикум я задумал как помощь истинным предпринимателям, готовым менять свою жизнь и развивать свой бизнес, несмотря на внешние обстоятельства. На нем мы с вами докажем, что никакого кризиса не существует, а есть возможности для людей действующих. Этот тренинг – альтернатива пустым дремотным будням «обычных» людей, т.к. мы будем учиться работать над оптимизацией вашего бизнеса. Не знаю, сможете ли вы вывести свой бизнес из спада, но то, что будет весело и интересно, и этот семинар вы долго будете помнить, я вам гарантирую! Я выложусь по полной, отдам вам все, что я знаю о развитии предпринимателя и оптимизации бизнеса, а это, поверьте, довольно много информации - 17 лет опыта бизнеса!

**Цель семинара-практикума:** определить качества и навыки, необходимые успешному предпринимателю и узнать методики их применения в бизнесе

**Задачи:**

* Понять стратегию бизнеса
* Определить ресурсы предпринимателя
* Узнать три главных вопроса предпринимателя
* Научиться разговаривать на «языке бизнеса»
* Научиться определять и «оцифровывать» основные цели предпринимателя
* Узнать модели развития успешного бизнеса
* Научиться выстраивать бизнес-процессы
* Определить воронку своего бизнеса
* Узнать успешные стратегии и методики маркетинга
* Понять основные правила менеджмента в бизнесе

**В результате участники:**

* Будут понимать стратегию бизнеса
* Определят свои ресурсы как предпринимателя
* Зададут себе три главных вопроса предпринимателя
* Научатся разговаривать на «языке бизнеса»
* Научатся определять и «оцифровывать» основные цели предпринимателя
* Узнают модели развития успешного бизнеса
* Научатся выстраивать бизнес-процессы
* Узнают, как определить воронку своего бизнеса
* Узнают успешные стратегии и методики маркетинга
* Поймут основные правила менеджмента в бизнесе

**Краткое содержание семинара-практикума**

**Тема 1. Стратегия игрового поля. Ресурсы предпринимателя.** Два ресурса предпринимателя.Бизнес — это игра.Энергопотенциал.Предприниматель и специалист.Основной закон бизнеса.Три главных вопроса.Планы и действия.Принятие решений. Постановка вопросов и поиск ответов.

**Тема 2. Целеполагание.** Язык бизнеса. Декомпозиция. Базовая формула расчета бизнеса.

**Тема 3. Моделирование успешного бизнеса.** Модель создания успешного бизнеса.4 ключевые составляющие в развитии бизнеса.Этапы развития бизнеса: характеристика, необходимые действия для перехода на следующий этап.

**Тема 4. Выстраивание бизнес-процессов.** Виды бизнес-процессов.Ключевой бизнес-процесс.Воронка бизнеса. **Понятие воронки в бизнесе. Слои воронки. Конверсия.** Бизнес-планирование. Маркетинг. Принцип МММ. Правила ODC, 4U.

**Тема 5. Менеджмент.** Развиваем шесть элементов управления. **Менеджерский цикл. Модель принятия и исполнения решения в бизнесе.** Шесть элементов менеджмента.

**Кол-во часов:** 4 астрономических часа

**Численность группы:** 5 -100 человек

 **Программа семинара**

**«Сбалансирование планирование бизнеса в условиях современного рынка»**

****

 **Семинар ведет Александр Бурмистров -** собственник в компаниях: Учебный Центр КРЕАТИВ, ОМ Бизнес, ТЕРОССО

Декан Факультета психологии бизнеса и управления Института Консультативной Психологии и Консалтинга

Бизнес-консультант. Бизнес-тренер. Эксперт по созданию и развитию малого бизнеса

Автор практических методик по созданию и продвижению бизнеса.

Действующий предприниматель, стаж 17 лет, собственник нескольких бизнесов

Что такое бизнес-планирование? Кому необходим бизнес-план? Из чего состоит? Какие бизнес-планы существуют на практике? На эти и другие вопросы Вы получите ответы на данном семинаре. Термин «бизнес-план» не должен вызывать страха, он лишь призывает в очередной раз моделировать цель и пути её достижения, возможные угрозы и риски, ожидаемые финансовые результаты бизнеса. На семинаре Вы получите знания о разработке бизнес-плана, формулировки бизнес-идеи в письменном виде. Изучите алгоритм создания типового бизнес-плана. Получите знания по расчету рисков.

**Цель семинара:** узнать методы формирования планов компании, планирования деятельности компании по основным финансовым показателям, узнать, как использовать плановые и отчетные документы для принятия ключевых решений бизнеса и контроля их выполнения

**Задачи:**

* Рассмотреть понятия прогнозирования и планирования
* Изучить алгоритм составления бизнес-плана
* Узнать основные показатели оценки бизнес-плана
* Научиться определять и анализировать риски бизнеса
* Узнать принципы и методы составления планового баланса
* Узнать принципы и методы составления планового бюджета денежных средств
* Узнать основные методы финансового анализа и контроля плановых показателей

**Краткое содержание семинара**

**Тема 1. Прогнозирование и планирование**. Что такое бизнес-план и как идею воплотить в бизнес-плане**. Алгоритм составления бизнес-плана.**  Содержание бизнес-плана. Ключевые моменты бизнес-плана.

**Тема 2. Проектная деятельность. Расчет бизнес-плана проекта. Основные показатели.** Финансовые показатели. Показатели прибыли. Точка безубыточности. Методики расчета показателей.

**Тема 3. Расчет бизнес-плана. Анализ рисков.** Определение рисков. Какие бывают риски. Риски, учитываемые в бизнес-плане. Методика расчета рисков.

**Тема 4. Планы и прогнозы: баланс, отчет о движении денежных средств.**

**Тема 5. Финансовый анализ.**

**Кол-во часов:** 4 астрономических часа

**Численность группы:** 5 -20 человек

 **Программа тренинга**

**«Формирование эффективных приемов продаж»**

**Тренинг ведет Сергей Петрусенко** - бизнес-тренер Центра интерактивного бизнес-обучения при Межрегиональном институте коучинга и бизнес-технологий.

Коуч-практик. Руководитель коммерческих проектов

Консультант по организационному развитию

Автор крткосрочных обучающих программ и тренингов

по продажам и управлению продажами, проектной деятельности, управленческим функциям

Профессиональные компетенции:

* Построение эффективной структуры продаж.
* Менеджмент организации.
* Организационный консалтинг.
* Коучинг. Развитие личности.
* Комплексная диагностика состояния продаж.
* Разработка программ обучения под задачи компании (B2B)
* Оценка и аудит персонала
* Разработка и внедрение системы непрерывного обучения
* Коучинг менеджмента компании и консультационное сопровождение

**Целевая аудитория**: владельцы бизнеса, предприниматели, менеджеры по продажам, руководители коммерческих подразделений

**Цель тренинга:** Овладеть приемами эффективного привлечения клиентов розничного сегмента

**Задачи тренинга:**

* Изучить психологию покупателей и механизмы принятия решения.
* Овладеть приемами правильного психологического и эмоционального настроя на продажи.
* Сформировать эффективную линию поведения для установления доверительного контакта с покупателем.
* Определить механизмы эффективного влияния на принятие решения о покупке.
* Выработать инструменты эффективного завершения продажи.

**В результате тренинга участники смогут:**

* Вызывать у покупателя интерес к диалогу.
* Устанавливать доверительный контакт и определять доминирующую потребность покупателя.
* Проводить убедительную презентацию и подводить к покупке.
* Эффективно снимать возражения и завершать продажу.

**Содержание тренинга:**

**Тема 1. Что должен знать продавец о продаже.** 4 сферы интересов клиента. Приоритеты выбора продукции. Психологический и эмоциональный настрой на продажу. Выбор правильной модели поведения.

**Тема 2. Вступление в контакт.** Построение фразы «включения». Взаимодействие с различными типами клиентов. Техника Small-Talk для снятия эмоционального напряжения. Эмпатия и эмоциональное заражение. Выход на уровень доверительного общения.

**Тема 3. Выявление потребностей.** Виды и назначение вопросов. Скрытые и явные потребности. Логика построения вопросов приводящих к положительному решению. Поиск болевых точек клиента и индикаторы приоритетов выбора. Эмоциональная раскачка клиента. Активное слушание и возврат ценностых слов.

**Тема 4. Техника презентации.** Определение уникальных характеристик продукции. Занятие продавцом экспертной позиции. Логика построения доходчивой и лаконичной презентации. Предъявление цены по методу «Сэндвича» и «Бутерброда». Техники ненавязчивого убеждения и подведения к покупке.

 **Тема 5. Работа с возражениями.** Природа возникновения возражений. Риски аппонирования в возражениях. Алгоритм работы с возражениями. Заготовки контраргументов. Переубеждение на основе аналогичных примеров.

**Тема 6. Завершение продажи.** Сигналы о готовности к покупке. Способы получения согласия на продажу. Подведение итогов продажи. Дополнительные и сопутствующие продажи. Эффективный выход из контакта или как получить лояльного клиента.

**Время проведения:** 8 часов.

**Численность группы** 10 - 20 человек.

 **Программа тренинга**

**«Клиентоориентированный сервис»**

**Если ваш бизнес – розница, как вы думаете, кто лицо вашего бизнеса?**



**Тренинг ведет Ирина Иванова** - бизнес-тренер, директор Центра интерактивного бизнес-обучения. Тренер-консультант Межрегионального института коучинга и бизнес-технологий. Руководитель проекта «Ассоциация бизнес-тренеров». Автор программ обучения по эффективной коммуникации, персональному брендингу, актерскому мастерству в бизнесе, презентационным и коммуникативным навыкам, ораторскому мастерству, лидерству.

Очень часто сотрудники компаний, работающие с клиентами, не понимают значимость своей работы, как для себя, так и для людей, с которыми они взаимодействуют. А еще, порой ни они сами, ни владелец бизнес не понимает, что передний фланг его компании – это то место, где продавец, или официант встречается с клиентом. И в этот момент компанию представляет именно он. Общение с клиентами увлекательный и интересный процесс, погружаясь в который, люди получают колоссальное удовлетворение от его возможностей. Это и самовыражение, и повышение самооценки, и личное общение с людьми. В данной программе рассматриваются возможности самореализации сотрудника в условиях клиентоориентированного сервиса. Предоставляются основные инструменты клиентоориентированного сервиса.

**Цель тренинга:** научить применять на практике инструменты клиентоориентированного сервиса.

**Задачи:**

* Рассмотреть значимость человеческого общения.
* Изучить законы восприятия информации.
* Рассмотреть разные типы клиентов.
* Рассмотреть разные типы поведения клиентов.
* Изучить процесс невербального общения.
* Изучить типы вопросов и техники активного слушания.
* Изучить приемы вербальной коммуникации «Пристройка», «Присоединение», «Вовлечение» через лингвистические конструкции.
* Сформировать понимание о том, что такое положительное впечатление от продавца.
* Изучить формулу превышения ожиданий через лингвистические конструкции Сформировать понимание клиентоориенторованного сервиса, его преимущества и результат.

**В результате участники:**

- будут понимать важность человеческого общения

- знать законы восприятия информации

- знать типы клиентов и типы поведения клиентов

- знать принципы невербальной коммуникации

- знать типы вопросов и техники активного слушания

- знать приемы вербальной коммуникации «Пристройка», «Присоединение», «Вовлечение»

- знать основной принцип клиентоориентированного сервиса – забота о клиенте

- будут понимать преимущества клиентоориенторованного сервиса для себя и для своей компании

**Краткое содержание тренинга**

1. **Человеческое общение: его значимость для людей.**  Законы восприятия человека человеком. Три основным канала получения информации об окружающем мире: визуальный, аудиальный, кинестетический. Какую информацию люди получают о нас, когда видят нас? Какую информацию получаем мы, когда видим человека? Влияние правильной интерпретации восприятия на процесс общения.
2. **«Считываем информацию с клиента».**  Типы клиентов. Разные типы поведения клиентов. Визуальный канал восприятия. Невербальное общение: взгляд, мимика, поза, жест. Первая оценка (впечатление) клиента – предварительное понимание потребностей клиента. Вступление в вербальный контакт: речь – что и как говорит клиент. Переоценка первого впечатления.
3. **Вербальная коммуникация.** Слушать и слышать – не одно и то же - учимся слышать клиента. Выявляем четкую потребность клиента. Типы вопросов и техники активного слушания. Приемы вербальной коммуникации «Пристройка», «Присоединение», «Вовлечение». Положительное впечатление о себе, как о продавце - формулирование фраз, повышающих удовлетворенность клиента.
4. **Чем отличается клиентоориентированный сервис от просто сервиса.** Личная ответственность продавца – что это такое? Забота о клиенте – зачем она нужна? Основной принцип заботы о клиенте - превышение ожиданий. Формула превышения ожиданий: надо дать клиенту чуть больше, чем он сам спросил, при этом – верно определив, что для него является важным.
5. **Клиентоориентированность: эффективная модель поведения продавца.** Осознание, что быть клиенториентированным или нет – вопрос профессионализма каждого сотрудника. Понимание, что клиентоориентированный сервис – это путь к повышению прибыли своей компании.

**Кол-во часов:** 8 астрономических часов

**Численность группы:** 8 -20 человек

**Методическое обеспечение:** Рабочая тетрадь участника

Мероприятия пройдут в здании Администрации города Когалыма по адресу: ул. Дружбы народов, д.7, кабинет №300.

Запись на каждый семинар осуществляется до 10.11.2015. Более подробную информацию можно получить в управлении экономики Администрации города Когалыма по адресу: ул. Дружбы народов, д.7, каб. 238 или по тел. 93758, 93759.