

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.06.2025 10:09:11
Уникальный программный ключ:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafbdb

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени А.А. ЕЖЕВСКОГО

Колледж автомобильного транспорта и агротехнологий

УТВЕРЖДАЮ:

Директор



Н.Н. Бельков

«05» марта 2025 г

Рабочая программа практики

ПП. 02.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Специальность 38.02.08 Торговое дело

(программа подготовки специалистов среднего звена)

Форма обучения: очная / заочная

3 курс, семестр 5 / 4 курс

Молодежный 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель освоения практики:

- производственная практика направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при освоении профессиональных модулей на основе изучения деятельности конкретных предприятий, на приобретение практического опыта в сфере торговой деятельности.

Основные задачи практики:

Задачами производственной практики (по профилю специальности) являются:

- развитие профессионального мышления;
- приобретение практических умений по:
- технологии осуществления продаж потребительских товаров
- методам координации работы с клиентами

Результатом освоения практики ПП.02.01 Производственная практика (по профилю специальности) обучающимися по специальности 38.02.08 Торговое дело является овладение основным видом профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующими компетенциями.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ПП.02.01 Практика для получения первичных профессиональных навыков (производственная) находится в профессиональном учебном цикле профессиональных дисциплин учебного плана.

Практика проходит на 3 курсе в 5 семестре (очное обучение), 4 курсе (заочное обучение).

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения практики обучающийся должен овладеть умениями и знаниями в целях приобретения следующих компетенций:

Код	Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенции
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Умения: – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте – анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; – определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составлять план действия; определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – реализовывать составленный план; – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Знания: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; – методы работы в профессиональной и смежных сферах; – структуру плана для решения задач; – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Умения: – определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; – планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска; – оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для

		решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение; – использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.
		Знания: – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Умения: – организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: – грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; – проявлять толерантность в рабочем коллективе. Знания: – особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умения: – понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); – понимать тексты на базовые профессиональные темы; – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; – строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; – кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);

		– писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
		Знания: – правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
ПК 3.1.	Осуществлять формирование клиентской базы и ее актуализацию на основе информации о потенциальных клиентах и их потребностях, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Навыки: - сбора, формирования, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях; - поиска и выявления потенциальных клиентов; - формирования и актуализации клиентской базы; проведения мониторинга деятельности конкурентов. Умения: - работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации; - вести и актуализировать базу данных клиентов; - формировать отчетную документацию по клиентской базе; - анализировать деятельность конкурентов; - определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; - планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами; - вести реестр реквизитов клиентов; - использовать программные продукты.
		Знания: - специализированных программных продуктов; - методики выявления потребностей клиентов.
ПК 3.2.	Осуществлять эффективное взаимодействие с клиентами в процессе ведения преддоговорной работы и продажи товаров	Навыки: - определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией; - формирования коммерческих предложений по продаже товаров; - подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и

		предпродажных мероприятий с клиентами; - информирования клиентов о потребительских свойствах товаров; - стимулирования клиентов на заключение сделки; - взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров; - закрытия сделок; - соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров; - использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи. Умения: - планировать объемы собственных продаж; - устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения; - использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним; - формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента; - планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации; - использовать профессиональные - предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме; - опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; - работать с возражениями клиента; - применять техники по закрытию сделки; - суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту; - фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме; - обеспечивать конфиденциальность полученной информации; анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий. Знания: - методики выявления потребностей; - техники продаж; - методик проведения презентаций; - потребительских свойств товаров;
--	--	--

		требований и стандартов производителя.
ПК 3.3.	Обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами (покупателями) в процессе продажи товаров, в том числе с использованием специализированных программных продуктов	Навыки: - сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции; - мониторинг и контроль выполнения условий договоров.
		Умения: - оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации; - подготавливать документацию для формирования заказа; - осуществлять мероприятия по размещению заказа; - следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях; - принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств; - осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту - оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции; - осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий; - организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со стандартами организации; - соблюдать конфиденциальность информации; - предоставлять клиенту достоверную информацию; - корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту; - соблюдать в работе принципы клиентоориентированности; - обеспечивать баланс интересов клиента и организации; - обеспечивать соблюдение требований охраны.
		Знания: - принципов и порядка ведения претензионной работы; - ассортимента товаров; - стандартов организации; - стандартов менеджмента качества; - гарантийной политики организации.
ПК 3.4.	Реализовывать мероприятия для обеспечения выполнения плана продаж	Навыки: - анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж; - выполнения запланированных показателей по объему продаж.
		Умения:

		– разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров; - собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж; - планировать работу по выполнению плана продаж; - анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации; - анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж; - анализировать возможности увеличения объемов продаж; - планировать и контролировать поступление денежных средств; - обеспечивать наличие демонстрационной продукции; - применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж; - планировать рабочее время для выполнения плана продаж; - планировать объемы собственных продаж. Знания: – специализированных программных продуктов.
ПК 3.5.	Обеспечивать реализацию мероприятий по стимулированию покупательского спроса	Навыки: - разработки программ по повышению лояльности клиентов; - разработки мероприятий по стимулированию продаж; - информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях; - участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров; - стимулирования клиентов на заключение сделки; Умения: - оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж; - разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности; - разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента; - анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров; - анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и

		внутренние источники; - анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов; - вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию; - вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов.
		Знания: - методики позиционирования продукции организации на рынке; - методов сегментирования рынка; методов анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции.
ПК 3.6.	Осуществлять контроль состояния товарных запасов, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – контроля состояния товарных запасов. Умения: - анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков; - обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков; - анализировать оборачиваемость складских остатков. Знания: – инструкций по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов.
ПК 3.7.	Составлять аналитические отчеты по продажам, в том числе с применением программных продуктов	Навыки: – анализа выполнения плана продаж. Умения: – составлять отчетную документацию по продажам. Знания: – приказов, положений, инструкций, нормативной документации по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания.
ПК 3.8.	Организовывать послепродажное консультационно-информационное сопровождение клиентов, в том числе с использованием цифровых и информационных технологий	Навыки: – информационно-справочного консультирования клиентов; - контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания; - обеспечения соблюдения стандартов организации. Умения: - разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента; - инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений; - инициативно вести диалог с клиентом;

		- резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы; - определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных; - разрабатывать рекомендации для клиента; - собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг; - анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента; - проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж; - вести деловую переписку с клиентами и партнерами; - использовать программные продукты.
		Знания: - основ организации послепродажного обслуживания.

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ (ПО ВИДАМ РАБОТ ПРАКТИКИ)

Общая трудоемкость практики составляет 72 часа

4.1. Объем практики и виды работ:

4.1.1. Очная форма обучения: Курс 3 семестр –5, вид отчетности – дифференцированный зачет (5 семестр).

Вид учебной работы	Объем часов	Объем часов
	всего	5 семестр
Общая трудоемкость практики	72	72
Обязательная учебная нагрузка (всего)	72	72

4.1.2. Заочная форма обучения: Курс – 4, вид отчетности – дифференцированный зачет.

Вид учебной работы	Объем часов	Объем часов
	всего	4 курс
Общая трудоемкость практики	72	72
Обязательная учебная нагрузка (всего)	72	72

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

5.1. Содержание практики, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества часов и видов работ:

5.1.1 Очная форма обучения:

Наименование разделов и тем практики	Количество часов
Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.	6
Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	6
Оформление витрин и выставок.	6
Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.	6
Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.	6
Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	6
Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	6
Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	6
Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	6
Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	6
Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	6
Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	6
Итого	72

5.1.2 Заочная форма обучения:

Наименование разделов и тем практики	Количество часов
--------------------------------------	------------------

Наполнение и поддержание в актуальном состоянии клиентской базы. Анализ эффективности управления портфелем клиентов с использованием цифровых и информационных технологий.	6
Установление контактов, определение потребностей клиентов в продукции, реализуемой организацией и формирование коммерческих предложений по продаже товаров.	6
Оформление витрин и выставок.	6
Проведение первичного мерчандайзинг- аудита розничных торговых объектов.	6
Подготовка презентации товара, выбор и обоснование метода завершения сделки.	6
Мониторинг и контроль выполнения условий договоров с использованием специальных программных продуктов.	6
Разработка мероприятий по выполнению плана продаж.	6
Разработка мероприятий по стимулированию продаж и программ по повышению лояльности клиентов.	6
Формирование аналитических отчетов по продажам с применением специальных программных продуктов.	6
Выполнение операций по контролю над состоянием товарных запасов.	6
Анализ товарных запасов с применением программных продуктов.	6
Разработка мероприятия по организации послепродажного обслуживания	6
Итого	72

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

6.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения профессионального модуля:

1. Гаврилов, Л. П. Организация коммерческой деятельности: электронная коммерция: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. П. Гаврилов. — 3-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 477 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12180-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494509>

2. Основы коммерческой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 506 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08159-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491497>

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 207 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490471>

6.1.2. Дополнительная литература:

1. Иванов Г.Г. Организация торговли (торговой деятельности): учебник/Г.Г.Иванов.- Москва: КНОРУС, 2022.- 222.с- (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-406-09325-2

2. Парамонова Т.Н. Мерчандайзинг: учебное пособие/Т.Н. Парамонова, И.А. Рамазанов.- 5-е изд., стер.-Москва: КНОРУС,2022.-144с. ISBN 978-5-406-08897-5

3. Потребительская лояльность: учебник/коллектив авторов; под ред. И.И. Скоробогатых, Р.Р. Сидорчука, И. П. Широченской.- Москва: КНОРУС, 2022.-312с (Аспирантура и Магистратура). ISBN 978- 5-406-09730-4

6.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по практике:

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Договор №, дата, организация
Лицензионное программное обеспечение		
1	MicrosoftWindows 7	Акт на передачу прав Н-0005792 от 08.06.2011 года
2	Microsoft Office 2010	
3	Kaspersky Business Space Security Russian Edition	
Свободно распространяемое программное обеспечение		
1	LibreOffice 6.3.3	
2	AdobeAcrobatReader	
3	MozillaFirefox 83.x	
4	Opera 72.x	
5	GoogleChrome 86.x.	

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРАКТИКЕ

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий и др. объектов для проведения учебных занятий	Основное оборудование	Форма использования
1.	Аудитория 233а	Специализированная мебель: столы ученические - 35 шт., стол преподавателя - 1 шт., стулья - 71 шт., трибуна 1 шт. Технические средства обучения: мультимедиа проектор Optoma X302 1шт., ноутбук Asus P55VA 1шт., телевизор LED 32 Samsung 1 шт, доска 3-х элементная меловая 1шт, учебно-наглядные пособия. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, Kaspersky Business Space Security Russian Edition, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / Кабинет финансов, денежного обращения и кредита № 233а.
2.	Аудитория 227б	Специализированная мебель: комплект учебной мебели - 20 шт, трибуна 1 шт., стол преподавателя – 1 шт. Технические средства обучения: интерактивная доска TS-4080L 1 шт., мультимедиа проектор Epson EMP-X5 1шт., ноутбук Asus P55VA 1шт., доска аудиторная ДЛ-32 1шт., учебно-наглядные пособия. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, Kaspersky Business Space Security Russian Edition, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / Кабинет бухгалтерского учета, налогообложения и аудита № 227б.

		83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	
3.	Аудитория 115	Специализированная мебель: столы ученические - 19 шт., стол преподавателя – 1 шт., лавочки - 19 шт., стул - 1 шт., кафедра - 1 шт. Технические средства обучения: доска меловая -1шт.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / Кабинет основ предпринимательской деятельности № 115.
4.	Аудитория 303	Специализированная мебель: Стол - 11 шт.; Стул - 11 шт. Технические средства обучения: 11 персональных компьютеров подключенных к сети "Интернет" и доступом в электронную информационно-образовательную среду ФГБОУ ВО Иркутского ГАУ и электронно-библиотечную систему (электронной библиотеки); сканер CanoScan LIDE 110 - 2 шт.; Принтер HP Lazer Jet P 2055 - 1 шт.; Принтер HP Lazer Jet M 1132 MFP - 1 шт. Список ПО на компьютере: Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010, Kaspersky Business Space Security Russian Edition, LibreOffice 6.3.3, Adobe Acrobat Reader, Mozilla Firefox 83.x, Opera 72.x, Google Chrome 86.x.	Аудитория для проведения консультационных и самостоятельных занятий; занятий семинарского типа, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)

8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения практики осуществляется преподавателем в процессе прохождения практики, выполнения обучающимися тематических разделов практики.

Формой отчетности обучающегося по учебной практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций.

Обучающийся после прохождения учебной практики защищает отчет. По результатам защиты отчета выставляется зачет по практике.

Письменный отчет о выполнении работ включает в себя следующие разделы: титульный лист; содержание; практическая часть; приложения.

Работа над отчетом по учебной практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих компетенций обучающегося, а также профессиональных компетенций, в рамках освоения профессиональных модулей установленных ФГОС СПО по специальности.

Владеть навыками	сбора, обработки, анализа и актуализации информации о клиентах и их потребностях;
	поиска и выявления потенциальных клиентов;
	формирования и актуализации клиентской базы;
	проведения мониторинга деятельности конкурентов;
	определения потребностей клиентов в товарах, реализуемых организацией;
	формирования коммерческих предложений по продаже товаров, подготовки, проведения, анализа результатов преддоговорной работы и предпродажных мероприятий с клиентами;
	информирования клиентов о потребительских свойствах товаров;
	стимулирования клиентов на заключение сделки;
	взаимодействия с клиентами в процессе оказания услуги продажи товаров;
	закрытия сделок;
	соблюдения требований стандартов организации при продаже товаров;
	использования специализированных программных продуктов в процессе оказания услуги продажи;
	сопровождения клиентов с момента заключения сделки до выдачи продукции;
	мониторинг и контроль выполнения условий договоров;
	анализа и разработки мероприятий по выполнению плана продаж;
	выполнения запланированных показателей по объему продаж;
	разработки программ по повышению лояльности клиентов;
	разработки мероприятий по стимулированию продаж;
	информирования клиентов о текущих маркетинговых акциях, новых товарах, услугах и технологиях;
	участие в проведении конференций и семинаров для существующих и потенциальных покупателей товаров;
	стимулирования клиентов на заключение сделки;
	контроля состояния товарных запасов;
	анализа выполнения плана продаж;
	информационно-справочного консультирования клиентов;
	контроля степени удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;

	обеспечения соблюдения стандартов организации.
Уметь	работать с различными источниками информации и использовать ее открытые источники для расширения клиентской базы и доступные информационные ресурсы организации;
	вести и актуализировать базу данных клиентов;
	формировать отчетную документацию по клиентской базе;
	анализировать деятельность конкурентов;
	определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;
	планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры с потенциальными и существующими клиентами;
	вести реестр реквизитов клиентов;
	использовать программные продукты;
	планировать объемы собственных продаж;
	устанавливать контакт с клиентом посредством телефонных переговоров, личной встречи, направления коммерческого предложения;
	использовать и анализировать имеющуюся информацию о клиенте для планирования и организации работы с ним;
	формировать коммерческое предложение в соответствии с потребностями клиента;
	планировать и проводить презентацию продукции для клиента с учетом его потребностей и вовлечением в презентацию, используя техники продаж в соответствии со стандартами организации;
	использовать профессиональные и технические термины, пояснять их в случае необходимости;
	предоставлять информацию клиенту по продукции и услугам в доступной форме;
	опознавать признаки неудовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;
	работать с возражениями клиента;
	применять техники по закрытию сделки;
	суммировать выгоды и предлагать план действий клиенту;
	фиксировать результаты преддоговорной работы в установленной форме;
	обеспечивать конфиденциальность полученной информации;
	анализировать результаты преддоговорной работы с клиентом и разрабатывать план дальнейших действий;
	оформлять и согласовывать договор в соответствии со стандартами и регламентами организации;
	подготавливать документацию для формирования заказа;
	осуществлять мероприятия по размещению заказа;
	следить за соблюдением сроков поставки и информировать клиента о возможных изменениях;
	принимать корректирующие меры по соблюдению договорных обязательств;
	осуществлять/контролировать отгрузку/выдачу продукции клиенту в соответствии с регламентами организации;
	оформлять документацию при отгрузке/выдаче продукции;
	осуществлять урегулирование спорных вопросов, претензий;
	организовывать работу и оформлять документацию в соответствии со

	стандартами организации;
	соблюдать конфиденциальность информации;
	предоставлять клиенту достоверную информацию;
	корректно использовать информацию, предоставляемую клиенту;
	соблюдать в работе принципы клиентоориентированности;
	обеспечивать баланс интересов клиента и организации;
	обеспечивать соблюдение требований охраны;
	разрабатывать предложения для формирования плана продаж товаров;
	собирать, анализировать и систематизировать данные по объемам продаж;
	планировать работу по выполнению плана продаж;
	анализировать установленный план продаж с целью разработки мероприятий по реализации;
	анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж;
	анализировать возможности увеличения объемов продаж;
	планировать и контролировать поступление денежных средств;
	обеспечивать наличие демонстрационной продукции;
	применять программы стимулирования клиента для увеличения продаж;
	планировать рабочее время для выполнения плана продаж;
	планировать объемы собственных продаж;
	оценивать эффективность проведенных мероприятий стимулирования продаж;
	разрабатывать мероприятия по улучшению показателей удовлетворенности;
	разрабатывать и проводить комплекс мероприятий по поддержанию лояльности клиента;
	анализировать и систематизировать информацию о состоянии рынка потребительских товаров;
	анализировать информацию о деятельности конкурентов, используя внешние и внутренние источники;
	анализировать результаты показателей удовлетворенности клиентов;
	вносить предложения по формированию мотивационных программ для клиентов и обеспечивать их реализацию;
	вносить предложения по формированию специальных предложений для различных категорий клиентов;
	анализировать и систематизировать данные по состоянию складских остатков;
	обеспечивать плановую оборачиваемость складских остатков;
	анализировать оборачиваемость складских остатков;
	составлять отчетную документацию по продажам;
	разрабатывать план послепродажного сопровождения клиента;
	инициировать контакт с клиентом с целью установления долгосрочных отношений;
	инициативно вести диалог с клиентом;
	резюмировать, выделять главное в диалоге с клиентом и подводить итог по окончании беседы;
	определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных;
	разрабатывать рекомендации для клиента;

	собирать информацию об уровне удовлетворенности клиента качеством предоставления услуг;
	анализировать рынок с целью формирования коммерческих предложений для клиента;
	проводить деловые переговоры, вести деловую переписку с клиентами и партнерами с применением современных технических средств и методов продаж;
	вести деловую переписку с клиентами и партнерами;
	использовать программные продукты.
Знать	методики выявления потребностей клиентов;
	методики выявления потребностей;
	технику продаж;
	методики проведения презентаций;
	потребительские свойства товаров;
	требования и стандарты производителя;
	принципы и порядок ведения претензионной работы;
	ассортимент товаров;
	стандарты организации;
	стандарты менеджмента качества;
	гарантийную политику организации;
	специализированные программные продукты;
	методики позиционирования продукции организации на рынке;
	методы сегментирования рынка;
	методы анализа эффективности мероприятий по продвижению продукции;
	инструкции по подготовке, обработке и хранению отчетных материалов;
	Законодательство Российской Федерации в области работы с конфиденциальной информацией;
	Приказы, положения, инструкции, нормативную документацию по регулированию продаж и организацию послепродажного обслуживания;
	Основы организации послепродажного обслуживания.
Формы,	методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных и общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.08 Торговое дело



Программу составил:

(подпись)

Н.С. Приходько
(И.О. Фамилия)

Программа практики одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии социально-экономических дисциплин
протокол № 7 от «03» марта 2025 г.



Председатель ПЦК

(подпись)

Е.А. Хуснудинова
(И.О. Фамилия)