ЧОУ ВО «Тольяттинская академия управления»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ А.С. Огрин
_____

АННОТАЦИЯ

Учебной дисциплины **«Работа с возражениями»**

Направление подготовки **09.03.03 «Прикладная информатика»**

Профиль **«Прикладная информатика в экономике»**

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

Место дисциплины в учебном плане	Учебная дисциплина «Работа с возражениями» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Дисциплины (модули).
Цель изучения дисциплины	Сформировать навык работы с различного рода возражениями клиентов.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	**ОК–5 –** способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; **ОК–6 –** способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; **ПК–19 –** способность принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем.
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	**Знает:** • причины возникновения возражений; • типы возражений клиента; • принципы работы с возражениями. **Умеет:** • диагностировать возражения; • находить способы выхода из конфликтных ситуаций и предлагать оптимальное решение для обоих сторон; • организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, учитывая их и свои интересы. **Владеет:** • техниками убеждения для устранения возникающих возражений; • последовательностью действий при работе с возражениями; • умением не отвечать на возражения возражением, а нормальными словами.
Краткая характеристика учебной дисциплины	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.

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