

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
А.С. Огрин



АННОТАЦИЯ

Учебной дисциплины **«Работа с возражениями»**

Направление подготовки **54.03.01 «Дизайн»**

Профиль **«Графический дизайн»**

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-1 – способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции; 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 команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знает: <ul style="list-style-type: none"> • основы работы с возражениями; • причины возникновения возражений; • типы возражений клиента; • принципы работы с возражениями. Умеет: <ul style="list-style-type: none"> • диагностировать возражения; • находить способы выхода из конфликтных ситуаций и предлагать оптимальное решение для обеих сторон; • организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, учитывая их и свои интересы. Владеет: <ul style="list-style-type: none"> • техниками убеждения для устранения возникающих возражений; • способами сбора необходимой информации для расширения внешних связей; • последовательностью действий при работе с возражениями.
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.
--	--