

# Руководитель отдела продаж

3 месяца

продолжительность курса

6 практических работ

с обратной связью от эксперта



## Знакомство с курсом

- Задачи руководителя отдела продаж
- Как устроен курс
- Демоурок. Встречи: как их проводить, сколько и когда

1 час

## Введение

- Чем занимается РОП
- Навыки руководителя отдела продаж
- Входное тестирование

3 часа

## Модуль 1. Управление командой

- Тема 1. Команда
- Тема 2. Приоритизация и делегирование
- Тема 3. Мотивация команды

10 часов

## Модуль 2. Наём и развитие

- Тема 4. Наём и увольнение
- Тема 5. Онбординг и адаптация

11 часов

## Модуль 3. Лидерство

- Тема 6. Как быть лидером
- Тема 7. Внедрение изменений
- Тема 8. Решение конфликтов

11 часов

## Модуль 4. Работа с аналитикой

- Тема 9. Бизнес-метрики
- Тема 10. Виды отчётов и работа с ними
- Тема 11. Создание отчётов

10 часов

## Модуль 5. Разработка стратегии отдела продаж

- Тема 12. Стратегия отдела продаж
- Тема 13. Как продавать свои идеи
- Тема 14. Стратегия взаимодействия с отделом маркетинга

12 часов

## Завершение

- Итоговое тестирование
- Итоги курса

2 часа

# Знакомство с курсом



[1 час]

Познакомитесь с форматом обучения и попрактикуетесь на управленческих кейсах.

## Темы

1. Задачи руководителя отдела продаж

2. Как устроен курс

3. Демоурок. Встречи: как их проводить, сколько и когда

# Введение



[3 часа]

Пройдёте тест и узнаете, в каких навыках вы уже сильны, а где есть потенциал для развития. Поймёте, какие шаги вам нужно предпринять, чтобы успешно управлять отделом продаж.

## Темы

1. Чем занимается РОП

2. Навыки руководителя отдела продаж

3. Входное тестирование

[10 часов]

## Инструменты

- SMART
- Ситуативное лидерство
- SWOT-анализ
- Матрица Эйзенхауэра
- Принцип Парето
- ABC-анализ
- OKR
- KPI

## Воркшоп

- Строим процессы по взаимодействию с командой

## Практические работы

- Обратная связь: вы порефлексируете над своим предыдущим опытом, а также на данных кейса потренируетесь давать обратную связь.
- Отработаете навык разработки и внедрения системы мотивации, а также научитесь делегировать задачи с учётом уровня зрелости сотрудников.

## Тема 1. Команда

1. Всё о команде и управлении ею

2. Встречи: как их проводить, сколько и когда

3. Золотые правила обратной связи

4. Инструменты оценки навыков

5. Разработка стратегии обучения

## Тема 2. Приоритизация и делегирование

1. Как приоритизировать задачи

2. Как делегировать

3. Как определить зрелость сотрудника

4. Контроль за исполнением задач

## Тема 3. Мотивация команды

1. Виды мотивации

2. Факторы мотивации. OKR и KPI

3. Как мотивировать команду на достижение общих целей

[11 часов]

## Инструменты

- Воронка найма
- Профиль должности
- Структура собеседования
- STAR
- PARLA

## Воркшопы

- Оценка компетенций кандидата
- Увольнение

## Практическая работа

- Адаптация нового сотрудника: проанализируете состояние вашей команды, пропишете требования к новому сотруднику, а также составите план адаптации для него.

## Тема 1. Наём и увольнение

1. Цикл найма

2. Формирование профиля должности

3. Собеседование и оффер

4. Оценка компетенций

5. Увольнение

## Тема 2. Онбординг и адаптация

1. Онбординг и план адаптации сотрудников

2. Как правильно выстроить процесс внедрения сотрудника

[11 часов]

## Инструменты

- Теория Левина
- Теория Херси-Бланшара
- Теория Басса
- EmQ (emotional quotient)
- VQ (vitality quotient)
- Методика силового поля
- Модель ADKAR
- Модель McKinsey 7s
- Модель Коттера

## Воркшоп

- Практическое лидерство

## Практическая работа

- Студентам предстоит в роли лидера отработать навык управления изменениями.

## Тема 1. Как быть лидером

1. Лидер как сущность

3. Ответственность лидера

5. Тест. Как быть лидером

2. Типологии лидерства и как их применять

4. Лидерская компетенция

## Тема 2. Внедрение изменений

1. Внедрение изменений, виды, как оценить успех

2. Как внедрять изменения и почему возникает сопротивление

3. Алгоритм внедрения изменений

## Тема 3. Решение конфликтов

1. Понятие, функции, причины конфликтов

3. Межличностные стратегии разрешения конфликта

5. Медиация и посредничество

2. Типы, структура и динамика конфликта

4. Управление конфликтом. Участие руководителя в конфликте

6. Фасилитация

[10 часов]

Инструменты

- Google Таблицы
- CRM
- Дашборд

Воркшоп

- Q&A-сессия

Практическая работа

- Студенты проанализируют данные о сделках и научатся делать выводы.

## Тема 1. Бизнес-метрики

1. Ключевые метрики в отделе продаж:

- Выручка (Revenue)
- Прибыль (Sales profit)
- Маржинальность (Revenue vs Profit)
- Средний чек (Average Order Value)
- Конверсия (Conversion rate)

2. Метрики эффективности отдела продаж:

- Процент выполнения плана
- Количество выставленных и оплаченных счетов
- Количество лидов
- Метрики клиентской базы

- KPI (key performance indicate)
- Средний цикл сделки (Average Sales Cycle)
- Стоимость привлечения клиента (Customer Acquisition Cost, CAC)
- LTV (Lifetime value)
- CR (Churn Rate)
- ROI (Return on investment)

## Тема 2. Виды отчётов и работа с ними

1. Введение в отчёты

2. План-прогноз и принцип декомпозиции

3. План-факт

4. Воронка продаж

5. Пайплайн

6. Регулярные отчёты менеджера по продажам и руководителя

## Тема 3. Создание отчётов

1. Инструменты аналитики для ведения отчётности

2. Составление отчётов

3. Практический урок. Создание отчёта

4. Как составить ТЗ на разработку сложного отчёта

[12 часов]

## Инструменты

- Инструменты привлечения лидов
- Стратегическое мышление

## Воркшоп

- Пишем стратегию отдела продаж

## Практическая работа

- На кейсе студенты отработают проблему взаимодействия со смежной командой маркетологов и научатся пошагово выстраивать коммуникацию.

## Тема 1. Стратегия отдела продаж

1. Стратегическое мышление

2. Задачи отдела продаж и взаимодействие с другими отделами

3. Как отдел продаж влияет на компанию

4. Как определить ключевые факторы успеха

5. Драйверы роста: что это и как ими управлять

6. Тест. Стратегия отдела продаж

## Тема 2. Как продавать свои идеи

1. Кто такие стейкхолдеры и как с ними взаимодействовать

2. Как упаковать идеи, кому и как презентовать

## Тема 3. Стратегия взаимодействия с отделом маркетинга

1. Как выстроить взаимодействие. Выравнивание ожиданий

2. Совместное планирование и синхронизация

3. Инструменты привлечения лидов

# Завершение



[2 часа]

Измерите свой прогресс за время обучения в итоговом ассесменте. Финально встретитесь с наставником и сможете отрефлексировать свой путь. Составите индивидуальный план развития на ближайшие 3 месяца.

## Темы

1. Итоговое тестирование

2. Итоги курса