|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«Психология и технология B2B продаж»

2025 г.

**Наименование компетенции**: Психология и технология В2В продаж

**Формат участия в соревновании**: индивидуальный

**Описание компетенции**.

*Описание компетенции из ФГОС СПО, Профессионального стандарта (профессиограмма), , ЕТКС либо других нормативно-правовых документов.*

*Изложить следующие вопросы:*

*- Краткая характеристика профессии (специальности);*

*- Актуальность профессии (специальности) в реальном секторе экономики России;*

*- Описание особенностей профессиональной деятельности специалиста;*

*- Какие технологии применяются в профессиональной деятельности?*

*- Особенности внедрения в индустрию, в каких средах применяется?*

Руководитель отдела продаж (коммерческого отдела), директор по продажам, управленец, занимающийся продажами в b2b сфере – профессии, важность и востребованность которых не вызывает сомнений в мире, где выживание и финансовые показатели любого бизнеса зависят от эффективности организации спроса и продаж. К сфере коммерции и продаж относятся действия по верному определению спроса, выходу на конструктивный диалог с целевой аудиторией, понимание и удовлетворение ее болей и потребностей своим продуктом, и проведение эффективных переговоров, и, в конечном счете, осуществление сделки по продаже продукта на выгодных для бизнеса условиях. Часто на этой первой сделке процесс продаж не заканчивается, от того, насколько хорошо в компании оказывается постпродажное обслуживание, сервис и поддержка покупателей, зависит перспектива последующих сделок, регулярность продаж, рост среднего чека и лояльности покупателей, и, как следствие, обеспечение стабильного платежеспособного спроса на продукцию и сбыта.

В эпоху тотального перепроизводства в большинстве сфер, сбыт и продажи становятся определяющими: на этапе продаж все усилия бизнеса, предшествующие продаже (производство, логистика, маркетинг и другие сопутствующие этапы) конвертируются в деньги, что дает бизнесу возможность развиваться. В случае, если продажи работают неэффективно, или осуществляются нерегулярно и не по плану, или если персоналу коммерческого отдела не удается построить с клиентами взаимовыгодные долгосрочные отношения, судьба бизнеса может быть под угрозой.

Процесс продаж тесно связан с маркетингом и интернет-маркетингом, основная задача которого – обеспечивать отдел продаж лидами. В то же время от отдела продаж маркетолог получает важную обратную связь, т.к. именно персонал, связанный с продажами, тесно взаимодействует с покупателями, сталкивается с отказами и возражениями, и может предлагать корректировки как в способы и инструменты конвертирования целевой аудитории в лиды, так и в методологию определения целевой аудитории. Поэтому квалифицированный руководящий состав, работающий в продажах, должен иметь представление не только в рамках навыков продаж и переговоров, но и понимать основы функционирования инструментов лидогенерации, продающих маркетинговых связок, воронок и туннелей продаж, используемых маркетологами.

Высококвалифицированный директор отдела продаж – уникальный профессионал, мастер переговоров (личных, телефонных и в онлайн формате) и презентаций, умеющий эффективно работать с возражениями и отказами. Он – тонкий психолог, слышащий клиента, его страхи, боли и потребности, и умеющий конвертировать любую информацию, получаемую от клиента, в полезный шаг к выгодной продаже. Он – сильный стратег, умеющий составлять и выполнять план продаж, рассчитывать свои силы в долгих сделках, доводить до конца сложные многоэтапные переговоры, поддерживать с постоянными клиентами многолетние отношения. Тактически он тоже «подкован»: умеет работать со скриптами продаж и создавать их самостоятельно, владеет инструментарием cross-sell, up-sell, умеет генерировать повторные продажи и автоматизировать многие процессы (например, постпродажные контакты с клиентом для стимулирования повторных обращений).

Он также отлично ориентируется в технологиях (musthave: офисный пакет, работа в CRM, создание дизайнов коммерческих предложений и презентаций, понимание принципов интеграции CRM с 1С, понимание принципов работы с сайтом и мессенджерами, создания инструментов лидогенерации в шаблонах и сервисах и т.д.).

Кроме того, руководитель по продажам действительно высокого класса должен уметь передать свои знания коллегам (тренинги по продажам), взаимодействовать с персоналом других департаментов (PR, маркетинг и т.д.).

Процесс продаж, в котором задействован такой специалист может включать следующие этапы:

* Определение целевой аудитории, ее сегментирование и прототипирование целевого клиента;
* Планирование цепочки касаний и воронки продаж;
* Планирование продаж и составление стратегии продаж в компании, в т.ч. и в стартапе, прогнозирование рисков и результатов;
* Участие в формировании продуктовой и ценовой политики, системе лояльности, спецпредложениях, акциях, офферах и пр.;
* Работа с потоком входящих заявок (переговоры, выявление потребности, работа с возражениями и отказами, закрытие сделок);
* Работа с исходящим потоком заявок;
* Телефонные, онлайн и личные переговоры, презентации продукта, обсуждение условий сделки, подготовка документации;
* Создание универсальных скриптов продаж, а также адаптация их под уникальные клиентские случаи, анализ психологических особенностей клиента с целью проведения эффективных переговоров и заключения сделки на выгодных для компании условиях;
* Работа с CRM системой, ведение отчетности;
* Работа с первичными документами по продажам (договоры, накладные, счета-фактуры и др.);
* Формирование системы продаж в компании, аудит имеющийся системы продаж и формирование рекомендаций по ее оптимизации;
* Взаимодействие с другими специалистами отдела продаж, а также других подразделений в компании.

Данный список не исчерпывающий, т.к. во многих компаниях отдел продаж является ключевым звеном и его функционал может быть шире и включать другие, дополнительные этапы.

Специалисты по продажам сейчас востребованы практически во всех сферах экономики – банках, телекоммуникационных и технологических компаниях, промышленных компаниях, компаниях, оказывающие различные услуги (аудиторские компании, рекламные компании, консалтинговые и др.).

Следует отметить, что в рамках данной компетенции речь не идет об офлайн розничной торговле (где заняты в основном продавцы-кассиры), и не о B2C сегментах рынка. Специалисты по продажам, которых выпускает данная компетенция, востребованы в B2B секторе продажи товаров, в секторе онлайн B2B торговли (квалифицированная обработка входящих заявок и ведение клиентов), в секторе продаж B2B услуг онлайн и офлайн (в основном B2B услуг со средним чеком от 10 т.р.).

Функция продаж – двигатель любого бизнеса, поэтому закономерно, что менеджеры по продажам и работе с клиентами занимают первую строчку рейтинга самых востребованных профессий.

Первая российская облачная CRM-система Talantix провела исследование и выяснила, какие специальности были наиболее востребованы в 2024 году. Согласно результатам, 38% работодателей делали запрос на поиск специалистов в области продаж и обслуживания клиентов.

В России востребованность менеджеров по продажам с января по октябрь 2024 года выросла на 20% по сравнению с тем же периодом 2023 года. В первую очередь в них нуждаются компании малого и среднего бизнеса (44%). Эксперты отмечают, что нехватка кадров — следствие глобальных изменений в российской экономике.

Топ специалистов, которых нанимали в 2024 году: продажи и обслуживание клиентов — 38%.

Аналитики российской платформы онлайн-рекрутинга hh.ru сверили свыше 11 млн вакансий, размещенных в течение 2024 года, и назвали самых востребованных у работодателей специалистов.

Возглавляет тройку самых востребованных профессий на рынке труда в 2024 году неизменно – менеджер по продажам (868 тыс. вакансий). У специальности «Менеджер по продажам» за год оказался один из самых высоких темпов роста вакансий +36%.

**Нормативные правовые акты**

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

* ФГОС СПО

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.08 «Торговое дело» (утвержден приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 19 июля 2023 г. N 548)

* ФГОС СПО

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) (утв. [приказом](https://base.garant.ru/70687350/) Министерства образования и науки РФ от 15 мая 2014 г. N 539), с изменениями и дополнениями от 13 июля 2021 года и 1 сентября 2022 года.

* Профессиональный стандарт;

Профессиональный стандарт «Менеджер по продажам информационно-коммуникационных систем» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защит Российской Федерации  
от 29 сентября 2020 г. N 679н).

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции **о**пределяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Виды деятельности/трудовые функции** |
| 1 | Организация и осуществление торговой деятельности |
| 2 | Организация и проведение экономической и маркетинговой деятельности |
| 3 | Организация и осуществление предпринимательской деятельности в сфере торговли |
| 4 | Осуществление продаж потребительских товаров и координация работы с клиентами |
| 5 | Осуществление продаж автотранспортных средств, космических продуктов, услуг и технологий и координация работы с клиентами |
| 6 | Осуществление продаж информационно-коммуникационных продуктов и технологий и координация работы с клиентами |
| 7 | Организация и осуществление интернет-маркетинга |
| 8 | Организация и осуществление выставочной деятельности |
| 9 | Проведение переговоров, презентаций, поддержка лояльности клиента, работа с постоянными клиентами |