

Центр «Мой Бизнес» приглашает к сотрудничеству исполнителей для оказания услуги **по организации и проведению обучения сотрудников в формате тренинга по теме: «Продвижение предоставляемых услуг. Продвижение услуг предоставления микрозаймов и образовательных услуг»**

Просим Вас предоставить коммерческое предложение с указанием стоимости услуг, предусмотренных в Техническом задании.

Коммерческое предложение просим направить на адрес электронной почты: сppgm@mbrm.ru

Вопросы по телефону 8(8342) 24-77-77

Срок предоставления коммерческого предложения до 07 октября 2022 года включительно.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ
НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ ОБУЧЕНИЯ
СОТРУДНИКОВ В ФОРМАТЕ ТРЕНИНГА ПО ТЕМЕ «ПРОДВИЖЕНИЕ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ. ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МИКРОЗАЙМОВ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Предмет договора: по организации и проведению обучения сотрудников в формате тренинга по теме: «Продвижение предоставляемых услуг. Продвижение услуг предоставления микрозаймов и образовательных услуг».

Цель тренинга: Повышение качества предоставляемых услуг за счет повышения эффективности работы сотрудников с клиентами: через повышение процента конверсии (способность сотрудника превратить первичный контакт в оказание услуги), за счет формирования системы работы, гарантированно приводящей к нужному результату. Продвижение предоставляемых услуг и повышение мотивации участников к высоким результатам в работе.

Срок оказания услуг: 01 ноября 2022 года.

Место оказания услуг: Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Московская, д.14.

Формат: офлайн тренинг.

Условие оплаты: пост оплата.

Выдача документа: сертификат.

Продолжительность программы: 1 день, 8 часов.

1. Требования к составу и порядку оказания услуги

1. Исполнитель обязуется:

Организовать и провести обучение в форме тренинга сотрудников по теме: **«Продвижение предоставляемых услуг. Продвижение услуг предоставления микрозаймов и образовательных услуг».**

Исполнитель обеспечивает фотосъемку мероприятий, отражающую процесс проведения обучения. На фотографиях должны быть отображены выступающие, количество участников мероприятия.

Обеспечить демонстрацию видеофайлов, презентаций и слайдов, представляемых материалов для участников.

Исполнитель обеспечивает тестирование участников после проведения обучения, проверка и предоставление результатов.

Исполнитель обеспечивает поддержку после тренинга в режиме вопрос-ответ, дистанционный разбор реальных диалогов с клиентами в течение 3-х месяцев.

Исполнитель предоставляет скрипт (конкретный алгоритм общения и все формулировки предложений) и чек-лист (короткое описание необходимых моментов для озвучивания в каждом разговоре) для внедрения инструментов и техник продаж, для контроля применения.

Программа обучения

1 день

Время проведения	Содержание этапа
10:00 - 10:20	Озвучивание целей и задач тренинга, озвучивание правил тренинга, проведение игры на знакомство, озвучивание ожиданий участников от тренинга, «зачем нужно выполнять план по показателям».
Блок 1 10:20 - 11:20	<p>Продвижение услуг центра «Мой бизнес». Как замотивировать получателя услуги, чтобы он обратился к нам. Особенности продвижения отдельных услуг. Как получатели услуг принимают решение и как мы на это можем повлиять.</p> <p>Особенности и специфика продвижения микрофинансовых и прочих финансовых услуг.</p> <p>Скрипты продаж при работе с клиентами при продвижении микрофинансовых услуг.</p> <p>Привлечение участников на образовательные мероприятия. Как собрать аудиторию на мероприятие.</p> <p>Игра-разогрев на командообразование и проработку личной мотивации участников.</p> <p>Мотивируем участников подписываться на социальные сети, каналы в мессенджерах.</p> <p>Мотивируем участников регистрироваться на платформе МСП.</p> <p>Базовые принципы продаж. Обязательные элементы в любом диалоге с клиентами.</p> <p>Разбор реальных звонков в различные регионы под видом клиента.</p> <p>Практическая отработка.</p>
11:20 - 11:35	Кофе-брейк
11:35 - 11:45	Игра-разогрев на командообразование и проработку личной мотивации участников.
Блок 2 11:45 - 13:00	<p>Формирование скриптов для работы с клиентами.</p> <p>Эффективные методы продвижения предоставляемых услуг. Развитие лояльности клиента. Работа на опережение.</p> <p>Способы создания потока клиентов собственными силами.</p> <p>Сбор и развитие зацепок у клиента. Выявление потребностей. Почему клиент должен начать работу именно с нами.</p> <p>Работа с возражениями. Работа с критериями выбора. Как поменять мнение клиента. Обоснование ценности услуги.</p> <p>Прогресс и застой в работе с клиентами. Как добиться шагов со стороны клиента. Закрытие клиента на следующий шаг.</p>

Время проведения	Содержание этапа
	Отличие истинного возражения от ложного. Выявления реального смысла возражения. Практическая отработка.
13:00 - 14:00	Обеденный перерыв
14:00 - 14:15	Игра-разогрев на командообразование и проработку личной мотивации участников.
Блок 3 14:15 - 15:45	Проработка личной мотивации участников. Как мы можем повлиять на результат. Снятие сдерживающих убеждений. Снятие негативных убеждений Самоорганизации, не успевают, расставляют приоритеты Инструменты повышение производительности Личная эффективность. Как успеть все и найти время для важных задач. Эффективная работа в режиме многозадачности. Работа в стрессовых ситуациях.
15:45 - 16:00	Кофе-брейк
16:00 - 16:15	Игра-разогрев на командообразование и проработку личной мотивации участников.
Блок 4 16:15 - 18:00	Идеальные переговоры. Специальные техники, позволяющие понять, какие максимально выгодные условия можно получить или на какие условия готов согласиться клиент. 15 правил проведения переговоров (система переговоров), позволяющие добиваться максимума в любых переговорах. Практика проведения переговоров в реальной жизни. Отслушивание реальных звонков с продвижением микрофинансовых услуг и образовательных мероприятий. Отработка на практике диалогов с клиентами. Составление личного плана на ближайшее будущее. Постановка конкретных целей в работе. Декомпозиция задач. Ответы на вопросы участников. Выполнение практических заданий. Как внедрить то, что изучили. Подведение итогов.

2. Требования к спикерам

Спикеры, эксперты, наставники, привлекаемые к работе в рамках обучающего тренинга, должны соответствовать не менее двум критериям из нижеперечисленных:

- Бизнес-образование (профильное высшее образование или подготовка на долгосрочных курсах в России или за рубежом, или опыт работы в крупной компании);
- Опыт преподавания или проведения тренингов;
- Наличие профильных публикаций (статьи, книги, учебники, публикации);
- Ведение консалтинговой деятельности по профилю;
- Специалисты-практики в области управления, персонала;
- Повышение квалификации в области управления проектами/менеджмента организации/маркетинга/ оптимизации коммерческой деятельности/ управления персоналом.

Исполнитель предоставляет перечень спикеров, экспертов, наставников, а также документы, подтверждающие их квалификацию и опыт.

Итоговый список спикеров, экспертов, наставников, принимающих участие в реализации программы, согласуется с Заказчиком.

3. Требования к отчету и составу отчетной документации

В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента завершения оказания услуг Исполнитель представляет Заказчику Акт сдачи-приемки оказанных услуг в 2 (двух) экземплярах согласно Приложению № ___ к Договору, а также следующие документы:

- 1) оригинал согласия на обработку персональных данных спикеров, а также иных лиц в случае представления о них персональных данных (Приложение № ___ к Договору);
- 2) заверенный список кандидатов в состав спикеров с приложением резюме/медиакит и обязательным содержанием информации опыта проведения семинаров, тренингов;
- 3) фотографии, отражающие процесс проведения обучения, выступающих, количество участников обучения;
- 4) материалы в виде презентации по программе;
- 5) скрипт (конкретный алгоритм общения и все формулировки предложений) и чек-лист (короткое описание необходимых моментов для озвучивания в каждом разговоре) для внедрения инструментов и техник продаж, для контроля применения.
- 5) иные документы и материалы, подтверждающие качество оказания услуг.

4. Место приемки результатов оказания услуг.

Отчетность предоставляется по адресу: 430005, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Московская, д. 14, пом. 2.