



ШКОЛА ЭКСПЕРТА BeGuru



Ef-office
www.ef-office.ru

Сделаю за вас
№ 7 (58)

Максимально
возможная
система
прямого
доступа

Thomas
Fernandez
& Scott
Cott

SUCCESS SECRETS

iПрезентация

THE RULES OF WORK
SECOND EDITION

THE RULES OF WORK
OF
WORK
SECOND EDITION

Мы – эксперты Мы – развитие Мы – BeGuru

Мы в компании Тайле с 2012 года передаем знания из рук в руки, помогаем нашим сотрудникам развиваться и достигать успеха. Потому что обучение — неотъемлемая часть корпоративной культуры, способствующая развитию и раскрытию потенциала сотрудников. Понимая, что результативность работы зависит от всей команды в целом, мы сделали развитие и движение вперед одними из важных ценностей нашей компании.



В ноябре 2020 года мы сделали Школу эксперта BeGuru доступной для партнеров Тайле и широкого круга желающих. Мы проводим тренинги как в открытом, так и в корпоративном форматах, при этом программы могут быть адаптированы под запросы и потребности заказчиков. По итогам обучения предусмотрены домашние задания с персональной обратной связью от тренеров и рекомендациями по дальнейшему освоению темы. Для корпоративных заказчиков мы предлагаем сопровождение группы в течение определенного времени после тренинга, чтобы помочь участникам эффективнее и полнее применить знания.

Почему мы?



«Играющие» тренеры

Наши тренеры — это сотрудники Тайле и «играющие» участники рынка ИТ-сферы. Стаж каждого из них в продажах и управлении подразделениями — более 10 лет. Они ежедневно сталкиваются с теми же ситуациями и кейсами, пользуются теми же инструментами, о которых рассказывают на тренингах.



Интерактивность

Занятия на тренингах совмещают теорию и интерактивную практику (в том числе работу в малых группах в виртуальных комнатах ZOOM).



Внимание от А до Я

По итогам обучения вас будут ждать домашние задания с персональной обратной связью от тренеров и рекомендациями по дальнейшему освоению темы.

Для корпоративных заказчиков мы предлагаем сопровождение группы в течение определенного времени после тренинга, чтобы помочь участникам эффективнее и полнее применить знания.



Реальный опыт

При разработке курсов специалисты компании задействовали свои знания в сфере продаж, опыт в реалиях рынка и навыки обучения, отточенные на регулярных тренингах внутри компании. Все примеры, кейсы, ситуации — взяты из рабочей практики тренеров.



Рабочие техники

Участники курсов смогут использовать реальные инструменты (включая скрипты писем и диалогов) для увеличения продаж, в том числе и по брендам Тайле.





Как проходят тренинги?

Мы проводим тренинги небольшими группами **до 10 человек** на платформе **ZOOM**. Это обеспечивает полноценную индивидуальную и интерактивную групповую работу.

Участники подключаются к тренингу с аудиогарнитурой и камерой. Тренер чередует подачу теории и отработку навыков индивидуально и в мини-группах, используя различные интерактивные упражнения, деловые игры и задания.

Кому будут интересны и полезны тренинги Школы эксперта BeGuru?

Торговым компаниям B2B-сегмента (Value added resellers, торговые дома, торговые посредники и др.), системным интеграторам, разработчикам решений — любой компании, ведущей переговоры и деловую переписку.

Компаниям-экспортерам, российским и международным корпорациям, взаимодействующим с англоязычными коллегами или партнерами.

Отдельным сотрудникам, связанным с продажами и деловой коммуникацией как внутри компании, так и с внешними партнерами. В их числе: менеджеры по продажам и закупкам, логисты, руководители и менеджеры проектов, клиентская поддержка.

А также **для всех**, кто только начинает свой путь в продажах и деловой коммуникации как в России, так и за рубежом.



BeGuru в лицах



Марина Белоусова. В Тайле с 2004. Заместитель директора по продажам, сертифицированный бизнес-тренер. 21-летний стаж в продажах и маркетинге в IT-сфере, 17-летний управленческий. Степень MBA по маркетингу.

Специализация: корпоративное управление, продажи, маркетинг, таймменеджмент, обучение персонала, кросс-культурные коммуникации.



Иван Кузьменко. В Тайле с 2008. Руководитель филиала в Санкт-Петербурге, сертифицированный бизнес-тренер. 15-летний стаж в продажах в IT-сфере, в том числе 11 лет в управлении.

Специализация: курсы и мастер-классы на тему продаж, переговоров и аргументации.



Светлана Ивченко. В Тайле с 2004. Менеджер по внутренним коммуникациям, редактор и корректор журнала Ef-Office. Опыт в управлении и маркетинге, 18-летний стаж в продажах в IT-сфере.

Специализация: культура делового общения, деловое письмо, сетевой этикет, презентации.



Латышева Татьяна. В Тайле с 2009 года. Заместитель директора по логистике, руководитель крупного подразделения. Опыт в управлении большой командой 11 лет. Степень MBA Высшей школы экономики.

Специализация: эффективное управление временем, управление персоналом, делегирование.

Достижения в цифрах



Что получит участник по итогам курса?

- Сформированные навыки, актуальные инструменты и сверхэффективные техники, применяемые для решения реальных задач.
- Авторские разработки наших тренеров: шаблоны, скрипты, памятки, чек-листы — все то, что поможет качественному усвоению знаний.
- Практическую программу для дальнейшего совершенствования навыков.
- Возможность взглянуть на привычное и рутинное с новой свежей стороны, сделать сложное простым.
- Новые полезные связи для обмена опытом и установления партнерских отношений.
- Проработку страхов и барьеров, мешающих достижению результата (внимание к каждому участнику курса).
- Мотивацию для достижения суперрезультата и вдохновение для роста над собой вчерашним.
- А после сдачи итогового тестового задания — Сертификат о прохождении тренинга.

Сертификат о прохождении
тренинга BeGuru





Школа эксперта BeGuru

Как формируются компетенции и навыки? Только под давлением практики и опыта.

Мы в компании Тайле давно передаем знания из рук в руки, помогаем нашим сотрудникам развиваться и достигать успеха. Потому что наставничество — неотъемлемая часть корпоративной культуры, способствующая развитию и раскрытию потенциала сотрудников. Понимая, что результативность работы зависит от всей команды в целом, мы сделали развитие и движение вперед одними из важных ценностей нашей компании.

Задача учителя — открывать новую перспективу размышлениям ученика

— Конфуций

И действительно, зачастую человек нуждается в проводнике, в мудром наставнике, освещающем путь к новым знаниям, открывающем его в новом свете, в другом ракурсе и помогающем находить то самое "зерно истины". Современный мир динамичен. И сильнее тот, кто обладает большей информацией и знаниями. Именно поэтому секретное оружие самых успешных людей планеты — это их наставники. Успешные практики Тайле, обладая внушительным опытом и экспертностью, готовы стать такими проводниками, таким секретным оружием и для внешних заказчиков. И подготовили тренинги, чтобы путь к формированию новых навыков и получению новых знаний стал короче.

Тематика и описание курсов



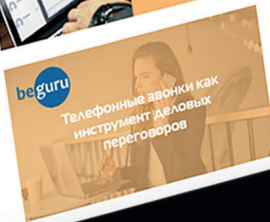
Деловая переписка на английском языке с иностранными партнерами



Деловая коммуникация в кросс-культурной среде



Деловое взаимодействие с партнерами в Юго-Восточной Азии



Телефонные звонки как инструмент деловых переговоров



Эффективные встречи с клиентами



Сетевое деловое общение: деловое письмо и сетевой этикет

MagicBook

Таблица курсов

Коммуникации и продажи на международных рынках

Письменные коммуникации

Кросс-культурные коммуникации

Базовые курсы

Деловая переписка на английском языке с иностранными партнерами

Деловая коммуникация в кросс-культурной среде

Углубленные курсы

Adapting to Asia, или 5 секретов деловой переписки с азиатами

Деловое взаимодействие с партнерами в Азии

Деловое письмо потенциальному иностранному партнеру

Ценности в китайской культуре и их влияние на бизнес

Коммуникации и продажи в России

Телефонные звонки как инструмент деловых переговоров: подготовка, планирование, успех

Эффективные встречи с клиентами, или «Как продать с первого взгляда»

Работа с возражениями: мастерство словесной дуэли

Деловое письмо и сетевой этикет: впечатляем, убеждаем, продаем

Презентация: легко, просто, по шагам

Личная эффективность

Планирование

Время как ресурс: искусство управления





Деловая переписка на английском языке с иностранными партнерами: пробовать нельзя бояться

Деловая переписка на английском

- Кому пригодится этот навык и в каких ситуациях поможет его обладателю
- Каким должен быть уровень знания языка, чтобы переписываться уверенно
- Что общего и в чем отличия от переписки на русском
- Структура делового письма

Как писать современным деловым языком

- Какие обороты лучше использовать, а от каких слов и фраз держаться подальше
- Как найти баланс между настойчивостью и навязчивостью при общении с партнерами
- Нужен ли small talk в деловых письмах
- Формально vs неформально — как правильнее?
- На каких ошибках из предложенных реальных писем можно научиться и какие лайфхаки взять на вооружение

«А ты такой далекий...»

- Какие сравнительные категории определяют различие культур
- Восток vs Запад — есть ли отличия в подходах к деловой переписке
- Как учитывать национальные особенности при составлении деловых писем



Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 2 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек

Минимальный уровень английского:
Intermediate





Деловая коммуникация в кросс-культурной среде: особенности, риски, перспективы

Классификация и особенности культур

- Ведущие исследователи/авторы и их находки
- Какие факторы и параметры определяют различия культур — классические модели
- Как развить свою кросс-культурную компетентность

Учитываем национальные особенности в коммуникации

- Как строить общение с представителями Востока и Запада
- «Открытым текстом» или «заход издалека» — допустимая степень прямолинейности в разных культурах
- ...и еще 7 прикладных параметров сравнения культур

Играть, чтобы понять: деловые игры и бизнес-кейсы

- США
- Европа
- Азия

Разбираемся, как ценности разных культур влияют на бизнес-взаимодействие и работу в международной команде



Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 2 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек

Минимальный уровень английского:
Intermediate





Деловое взаимодействие с партнерами в Азии

Страны Юго-Восточной Азии «крупными мазками»

- Особенности и специфика
- Ценности, разделяемые большинством населения
- Возможности для бизнеса

Специфика взаимодействия с представителями региона

- Восток vs Запад — отличия в коммуникации
- Азиаты как коллеги и деловые партнеры: наиболее характерные черты, сильные и слабые стороны
- Как заслужить доверие азиатских партнеров

Поиск клиентов в Азии: с чего начинать первые шаги и как двигаться дальше

- Возможности для бизнеса
- Анализ рынка и источники информации
- Контакты и переговоры
- Построение партнерской сети: возможные варианты статусов и привилегий

Играть, чтобы понять: деловая игра Cultural Detective® и бизнес-кейсы

- Китай
- Индия
- Страны Юго-Восточной Азии



Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 1 занятие (по 4 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек

Минимальный уровень английского: Intermediate





Adapting to Asia, или 5 секретов деловой переписки с азиатами

Общие черты представителей региона

- Ориентация на отношения, а не на задачи
- Стремление к долгосрочности в отношениях
- Семья — главнейшая ценность
- Коллективистское мышление: «мы» важнее «я»
- Высокая иерархичность в обществе, важность формальных признаков власти
- Лицо и репутация — важные активы человека
- Высокий контекст: непрямая коммуникация, где невербалика и обстоятельства важнее слов

Адаптация письма с учетом особенностей, ценностей и ожиданий азиатов

- Сколько раз и в каких ситуациях нужно использовать «спасибо»?
- Как сохранить лицо получателя в непростой ситуации?
- Нужен ли small talk и в какой части текста его разместить?
- Как вежливо просить о чем-либо?
- Можно ли добавлять эмоции в текст и как это правильно делать?
- Как не испортить впечатление о себе в первой же фразе с приветствием?

Основные ценности в азиатских культурах и их влияние на бизнес, специфика формирования доверия с азиатскими партнерами

Навязчивость или настойчивость — где проходит грань и как найти баланс?



Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 2 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек

Минимальный уровень английского:
Intermediate





Деловое письмо потенциальному иностранному партнеру: прочитать нельзя удалить

Структура делового письма и роль каждого элемента в формировании впечатления об отправителе. Что важно учесть в каждом них

- Тема
- Приветствие и обращение
- Лид-абзац
- Основная часть
- Заключительный абзац с призывом к действию

Подготовка к написанию письма: изучение потенциального получателя

- Источники и методы поиска информации
- Адаптируем предложения в соответствии с контекстом и потребностями получателя

Чем завершать письмо и как договариваться о будущих действиях

- Принцип «Что? Где? Когда?» и другие способы сделать свое предложение конкретным

Как сформулировать выгоду/уникальность своего предложения и отразить это в письме

Финальная проверка письма: грамматика, спеллинг, структура, контент



Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 1 занятие (4 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек

Минимальный уровень английского: Intermediate



Ценности в китайской культуре и их влияние на бизнес



Конфуцианство в его прикладном значении

- Основные принципы
- Влияние на современный бизнес

Ключевые ценности в китайской культуре и их отражение на бизнес-коммуникациях

- Семья
- Иерархия
- Лицо (репутация)
- Гармония
- Гуаньси (связи и отношения)
- Процветание
- Национальная гордость

Играть, чтобы понять: деловая игра Cultural Detective® и кейсы о культурных различиях между китайцами и представителями западных культур

Организационные вопросы

Тренер: Марина Белоусова

Длительность: 2 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек





Телефонные звонки как инструмент деловых переговоров: подготовка, планирование, успех

Виды коммуникации с клиентами

- Чем пользуются начинающие продавцы, а чем более опытные
- В чём заключаются ключевые отличия разных типов коммуникации
- Какие задачи можно решить с помощью телефонных звонков

Входящие звонки

- Что хотят клиенты, когда звонят сами
- Правила обработки входящего звонка
- Перехват инициативы, присоединение и заполнение пауз

Исходящие звонки

- Почему мы не любим холодные звонки
- Как сделать холодный звонок тёплым: подготовка досье на клиента и повышение эффективности процесса
- Структура звонка или скрипты: как достичь цели и не дать сбить себя с толка
- Организация рабочего процесса и полезные инструменты для работы со звонками



Организационные вопросы

Тренер: Иван Кузьменко

Длительность: 3 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек



Эффективные встречи с клиентами, или «Как продать с первого взгляда»



Встречи как вид коммуникации

- Какую роль встречи занимают среди прочих средств коммуникации
- Какие задачи можно решить с помощью встречи с клиентом

Как подготовиться к встрече

- Выбор места: офис клиента, у вас или нейтральная территория
- Что нужно знать о клиенте и что нужно взять с собой
- Постановка цели на встречу

Структура переговоров в разных типах встреч

- Small talk и выбор лучшего места в переговорной
- План переговоров и управление беседой
- Специальные виды мероприятий: презентация, обучение, демонстрация продукта

Продвинутые техники для повышения эффективности

- Как распознать самые важные невербальные сигналы
- Как бороться с манипуляторами
- Как побороть в себе волнение перед встречей или выступлением

Организационные вопросы

Тренер: Иван Кузьменко

Длительность: 3 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек





Работа с возражениями: мастерство словесной дуэли

Уверенная просьба

- Варианты реакции собеседника на ваше предложение
- Определение и признаки уверенной просьбы
- Как донести уверенную просьбу до собеседника.
Пошаговый разбор

Критическое мышление

- Отличия критического и некритического мышления
- Как сконструировать аргумент правильно
- Декомпозиция аргумента для понимания сути возражений

Варианты возражений и как с ними справляться

- Разбор возражения: что на самом деле имеет ввиду собеседник
- Истинное возражение и как с ним работать
- Варианты манипуляций и способы реакции на них
- Сопротивление как возможность для будущего диалога



Организационные вопросы

Тренер: Иван Кузьменко

Длительность: 3 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек



Деловое письмо и сетевой этикет: впечатляем, убеждаем, продаем

Деловое письмо

- Особенности деловой переписки и виды деловых писем
- Структура письма и для чего нужно её понимание
- Распространенные ошибки: как их предупредить, найти и обезвредить
- Оформление – стоит ли приукрашивать и как не перестараться

Структура письма

- Тема: как максимально точно произвести «первый контакт»
- Лид-абзац как увертюра к главному
- 3 кита основной части: полнота информации, конкретика и выгода
- А что дальше? Заканчиваем письмо со смыслом

Сетевой этикет

- Для чего нужен и на чем основывается
- Деловая переписка: с уважением и заботой о собеседнике
- Мессенджеры — как договориться, не нарушая границ
- Правила хорошего тона для видеоконференций

Организационные вопросы

Тренер: Светлана Ивченко

Длительность: 3 занятия (по 3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек





Презентация: легко, просто, по шагам

Подготовка презентации: с чего начать?

- Понятие презентации, точки и варианты применения
- Алгоритм создания презентации
- Структура презентации - зачем нужна и как ей следовать

Программы для презентаций: виды, преимущества, лайфхаки

- Программы для создания презентаций
- Типы слайдов, принципы их применения
- Правила оформления текста: шрифты, списки, заголовки

Оформление презентации: от пустого слайда до «конфетки»

- Единый стиль презентации
- Изображения - как подобрать и применить
- Сетка и композиция, золотые правила дизайна
- Таблицы и диаграммы - баланс между информацией и наглядностью

Идем на сцену: как подготовиться к выступлению и презентовать проект

- Этапы подготовки к выступлению
- Способы борьбы с волнением
- Чек-листы подготовки к выступлению
- Работа с возражениями и провокациями



Организационные вопросы

Тренер: Светлана Ивченко

Длительность: 4 занятия (по 2-3 часа, 1 перерыв)

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 10 человек



Время как ресурс: искусство управления



1 модуль

- Постановка целей
- Формирование правильных привычек
- Влияние окружения на развитие личности

2 модуль

- Понятие приоритизации (матрица Эйзенхауэра)
- Декомпозиция целей
- Заполнение ежедневника

3 модуль

- Эффективное планирование
- Долгосрочное планирование
- Планирование в условиях неопределенности

Организационные вопросы

Тренер: Татьяна Латышева

Длительность: марафон на 21 день

Платформа: ZOOM

Размер группы: до 20 человек



ОТЗЫВЫ



**Анна, менеджер
по закупкам**

Мои основные поставщики — это китайцы. Часто встречаются ситуации в работе, которые я могу воспринимать неоднозначно именно из-за культурных особенностей моих поставщиков. На тренинге я получила полезную информацию о кросс-культурной специфике азиатов, об их ценностях, которые влияют на стиль поведения, и много других важных аспектов для моей работы. Я получила реальные практические навыки для общения с азиатами, которые теперь активно использую в работе.



**Сергей, менеджер
по работе с клиентами**

Хочу выделить и отметить тренинг «Телефонные звонки как инструмент деловых переговоров». Для менеджеров, часть работы которой составляют телефонные переговоры, этот тренинг крайне обязателен. Кто первый должен класть трубку? Как перехватить инициативу в телефонном разговоре? Как подготовиться к первому звонку? На все эти вопросы можно найти ответы на этом тренинге. Спасибо большое за тренинг!



**Ольга, руководитель
отдела продаж**

Тренинги для меня были очень полезны. Все разложено по полочкам, очень доступно и не скучно изложено! Также, что крайне важно, много игровых занятий, даются домашние задания — все это позволяет хорошо усвоить материал. Хочу также отметить, что в конце курсов есть ссылки на литературу, которую можно дополнительно почитать и продолжить самостоятельно повышать уровень своих знаний. Большое спасибо за отличные тренинги!!!



**Ирина, менеджер
по региональному развитию**

Проходила обучения по 4 курсам. Курс «Ценности в китайской культуре и их влияние на бизнес» был особенно важен для меня, так моя работа тесно связана с Азией. Я получила уникальные знания, которые помогают мне успешно взаимодействовать с моими коллегами из Тайваня и Сингапура. На просторах интернета вы не найдёте такой объёмный, структурированный и разнообразный материал. Очень жду новых курсов. Спасибо BeGuru!



**Елена, менеджер
по продажам**

Я участвовала в 2 тренингах Ивана Кузьменко по встречам и телефонным переговорам. Мне очень понравилась подача материала. Иван легко и доступно рассказывает, дает четкие шаги для реализации задач. Тренинги проходят в режиме интерактива, по итогам — проверка домашнего задания для закрепления материала. Для себя я взяла несколько инструментов в работу, таких как Small Talk, подготовка и планирование встречи по типу клиента и многие другие.

Заметки




*Думать, что всё знаешь, останавливает
тебя от того, чтобы учиться новому.*

© Клод Бернард



Новые цели требуют новых знаний!

 www.tayle.ru/beguru/

 8 800 600-72-65

 beguru@tayle.ru

