

Приложение № 1  
к Приказу № 2026/у-УВ от 11 марта 2026

**ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**  
дополнительного образования

**«Управление возражениями для сотрудников отдела продаж»**

на 2026–2027 годы

Разработчик: Мельникова Ирина Николаевна,  
менеджер образовательных продуктов  
Рецензент: Морозов Федор Александрович,  
кандидат экономических наук

г. Москва, 2026

Руководитель структурного  
образовательного подразделения

Пенкин Н.В.

Программа рекомендована для широкого круга слушателей на территории Российской Федерации в период с 1 января 2026 года по 31 декабря 2027 года.

Программа утверждена руководителем структурного образовательного подразделения ООО «Кар Маркет Академия» Пенкиным Николаем Владимировичем 11 марта 2026 года.

## **Структура и содержание общеразвивающей программы дополнительного образования**

Разделы:

1. Пояснительная записка.
2. Содержание программы.
3. Оценочные материалы.
4. Организационно-педагогические условия реализации программы.

## РАЗДЕЛ 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**1.1. Цель программы:** ознакомление с особенностями работы с возражениями клиентов для повышения эффективности продаж и развития навыков успешного ведения переговоров (на примере автобизнеса)

**1.2. Задачи программы:**

- сформировать понимание природы и классификации возражений
- изучить современные методики работы с возражениями
- освоить принципы эффективного взаимодействия с клиентами
- развить навыки выявления истинных причин возражений
- освоить техники отработки различных типов возражений
- научить применять алгоритмы работы с возражениями
- сформировать умение составлять эффективные скрипты

**1.3. Результаты освоения программы:**

**По результатам освоения программы обучающийся должен знать:**

- причины возникновения и классификацию возражений
- методы выявления истинных причин сомнений
- алгоритмы отработки возражений
- техники работы с различными типами возражений
- принципы построения эффективных диалогов

**По результатам освоения программы обучающийся должен уметь:**

- определять тип возражения и его истинную причину
- применять алгоритмы работы с возражениями
- использовать техники активного слушания
- формулировать эффективные ответы на возражения
- проводить анализ причин возражений
- составлять эффективные скрипты общения

По результатам обучения обучающийся должен обладать навыками отработки возражений во время продажи товара или услуги.

**1.4. Рекомендуемое количество часов** — 8 ак. часов.

Максимальная учебная нагрузка обучающегося — 8 ак. часов.

**1.5. Форма обучения** — очно-заочная.

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Общие положения**

- 2.1.1. Содержание общеразвивающей программы дополнительного образования направлено на удовлетворение образовательных потребностей слушателей в получении актуальных знаний по особенностям работы с комиссионными сделками.
- 2.1.2. Нормативно-правовые основы разработки программы дополнительного образования: Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ.

### **2.2. Содержание программы**

- 2.2.1. Причины возникновения возражений..
- 2.2.2. Ключевые техники в отработке возражений.
- 2.2.3. Практика отработки возражений.

### 2.3. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Аудиторное занятие, час	Самостоятельная работа, час	
1	Причины возникновения возражений	2,5	1	1,5	Самостоятельная работа № 1
2	Ключевые техники в отработке возражений	2,5	1	1,5	Самостоятельная работа № 2
3	Практика отработки возражений	3	1	2	Самостоятельная работа № 3
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	

### 2.4. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Неделя 1
1	Причины возникновения возражений	2,5	Л, СР
2	Ключевые техники в отработке возражений	2,5	Л, СР
3	Практика отработки возражений	3	Л, СР
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	

## РАЗДЕЛ 3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**3.1. Раздел программы:** Причины возникновения возражений

**Форма:** Самостоятельная работа № 1

**Описание, требования к выполнению:**

Определить, к какому типу относятся предложенные участниками возражения.

**3.2. Раздел программы:** Ключевые техники в отработке возражений

**Форма:** Самостоятельная работа № 2

**Описание, требования к выполнению:**

Отработать предложенное возражение от клиента.

**3.3. Раздел программы:** Практика отработки возражений

**Форма:** Самостоятельная работа № 3

**Описание, требования к выполнению:**

Выбрать частые возражения в новых авто/авто с пробегом и подготовить сильные, клиентоориентированные ответы, используя изученные техники.

## **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы**

#### Нормативные документы

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 24.06.2025). Глава 51. Комиссия. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027).

#### Литература

1. «Работа с возражениями: 200 приёмов продаж для холодных звонков и личных встреч». Ткаченко Дмитрий Владиславович. Издательство «Альпина Паблишер», 2020 год. 302 страницы. ISBN 978-5-9614-7150-2.
2. «Продавай счастье. 125 техник работы с возражениями». Барышева Ася Владимировна. Издательство «Питер», 2025 год. 240 страниц. ISBN 978-5-4461-4346-7.
3. «Нет, спасибо, я просто смотрю. Как посетителя превратить в покупателя». Автор – Гарри Дж. Фридман. Издательство «Олимп-Бизнес» 2022 год. 272 страницы. ISBN 979-5-5258-3150-7.

### **4.2. Материально-технические условия реализации программы**

Материально-технические условия: занятия проходят в учебном кабинете, соответствующем действующим санитарным нормам и требованиям. Оборудование учебного кабинета: рабочее место слушателя (парта и стул) – 14 штук, плазменный телевизор, маркерная доска.

При организации образовательного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий занятия проводятся вне учебного кабинета дистанционно в соответствии с Положением об использовании электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ООО «Кар Маркет Академия».

### **4.3. Кадровые условия реализации программы**

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее направленности дополнительной общеобразовательной программы.