

Главное управление по образованию
Могилевского областного исполнительного комитета
Учреждение образования «Бобруйский государственный
торгово-экономический колледж»

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
внеучебного мероприятия
на тему: «Основы успешной коммуникации
в диаде «продавец – покупатель»



Разработали: Пинчук Анастасия Михайловна
преподаватель первой квалификационной категории,
Парахневич Оксана Владимировна
преподаватель высшей квалификационной категории

АННОТАЦИЯ

Методическая разработка по теме «Основы успешной коммуникации в диаде «продавец – покупатель» предназначена для обучающихся выпускных групп колледжа и ориентирована на развитие коммуникативных умений в профессиональной деятельности продавца.

Методическая разработка представляет собой сценарий внеучебного мероприятия в форме панельной дискуссии, с описанием методики проведения.

Данную методическую разработку можно использовать для проведения кураторских часов, а также мероприятий шестого дня занятости.

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	2
ВВЕДЕНИЕ	4
ПЛАН ВНЕУЧЕБНОГО МЕРОПРИЯТИЯ	5
СЦЕНАРИЙ МЕРОПРИЯТИЯ	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	8
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	9
ПРИЛОЖЕНИЯ	10

ВВЕДЕНИЕ

Панельная дискуссия – это открытое обсуждение между участниками и приглашенными экспертами. Формат дискуссии подразумевает обмен мнениями по заданной теме, а также получение ответов со стороны экспертов на интересующие участников форума вопросы в рамках темы обсуждения.

Панельная дискуссия – это открытое обсуждение поставленной проблемы между участниками и приглашенными экспертами. Формат дискуссии подразумевает обмен мнениями по заданной теме.

Формат панельной дискуссии позволяет:

1. *Получить актуальную информацию от экспертов.* Участники панельной дискуссии могут узнать мнение экспертов по поставленным вопросам, получить новые знания и идеи.

2. *Выразить собственную точку зрения.* В ходе дискуссии не только эксперты, но и участники смогут высказать свою точку зрения по обсуждаемому вопросу. Это даёт возможность быть услышанным, поделиться своими идеями и опытом с другими участниками.

3. *Обменяться опытом.* Панельная дискуссия предоставляет участникам возможность обменяться опытом и знаниями с коллегами из разных областей – именно это помогает расширить профессиональный кругозор и выработать консенсусное мнение по текущему вопросу.

4. *Развить навыки коммуникации.* Участие в дискуссии требует умения слушать других участников и выражать свои мысли чётко и ясно.

5. *Установить деловые контакты.* Панельная дискуссия — это отличная возможность познакомиться с новыми людьми, установить деловые связи и найти потенциальных партнеров фирмы или клиентов.

Правила проведения панельной дискуссии

Чтобы встреча прошла продуктивно, важно уделить внимание деталям на каждом этапе ее подготовки. Главные рекомендации касаются таких аспектов:

1. *Выбор спикеров.* Докладчики должны быть экспертами в вопросе обсуждения, соответствовать формату встречи.

2. *Жесткий план панельной дискуссии.* Чтобы градус встречи не падал, важно придерживаться лаконичности и краткости в выступлениях.

3. *Подготовка аудитории.* Обсуждение пройдет интереснее и продуктивнее, если привлечь к нему целевую аудиторию – людей, для которых тема представляет реальный практический интерес.

4. *Внимательная модерация.* Ведущий панели также владеть темой обсуждения и иметь опыт публичных выступлений. Его задача – четко отслеживать тайминги, поддерживать порядок, доброжелательную атмосферу и интерес аудитории.

ПЛАН ВНЕУЧЕБНОГО МЕРОПРИЯТИЯ

Цели внеучебного мероприятия:

развитие коммуникативных умений в профессиональной деятельности продавца, умения владеть собой в трудных коммуникативных ситуациях;

воспитание культуры межличностного общения.

Форма проведения: панельная дискуссия.

Методическая цель: применение формы «панельная дискуссия» при использовании современных активных методов обучения и воспитания в рамках инновационной деятельности для формирования профессиональной и коммуникативной компетенций.

Межпредметные связи: этика и психология, иностранный язык (профессиональная лексика), производственное обучение.

Участники мероприятия: приглашенные эксперты, ведущие, гости в студии.

Оснащение: кабинет, мультимедийная установка.

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ:

1. Вступительное слово ведущих, представление гостей, объявление темы дискуссии
2. Просмотр первого видеофрагмента
3. Обмен мнениями между зрителями и экспертами
4. Просмотр второго видеофрагмента
5. Обмен мнениями между зрителями и экспертами
6. Просмотр третьего видеофрагмента
7. Обмен мнениями между зрителями и экспертами
8. Выступление психолога по заданной теме, практические рекомендации специалиста
9. Рефлексия
10. Заключительное слово ведущих

СЦЕНАРИЙ МЕРОПРИЯТИЯ

МОДЕРАТОР 1: Добрый день уважаемые гости.

МОДЕРАТОР 2: Сегодня мы с вами собрались поговорить на очень актуальную тему «КОММУНИКАЦИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ, в ходе обсуждения мы предложим вам ряд вопросов, на которые вы сможете ответить при помощи карточек.

МОДЕРАТОР 1: И наш первый вопрос к аудитории: любите ли вы шопинг?

(ответы аудитории)

МОДЕРАТОР 2 Каждый день мы с вами совершаем покупки в магазинах или он-лайн. И всем нам хочется, чтобы этот процесс доставлял удовольствие не только от совершенной покупки, но и от общения с продавцом.

МОДЕРАТОР 1: И наш следующий вопрос: часто ли вы недовольны качеством обслуживания в магазине?

(ответы аудитории)

МОДЕРАТОР 2: Предполагаю, что дискуссия будет жаркой, поскольку многие из вас уже успели примерить на себя роль продавца и познакомиться с покупателем, который всегда прав.

МОДЕРАТОР 1: часто ли вы, будучи на производственном обучении, сталкивались со сложными покупателями?

(ответы аудитории)

МОДЕРАТОР 2: Что ж, мы видим в равной степени недовольство покупателя продавцом, а продавца – покупателем.

- **В чем же причина этого недовольства?**
- **Как избежать конфликта между покупателем и продавцом?**
- **В чем секрет успешной коммуникации в диаде продавец покупатель.?**

МОДЕРАТОР 1: Разобраться в ситуации и, возможно, ответить на эти вопросы, нам помогут наши сегодняшние гости, с которыми мы обсудим несколько типичных и не очень ситуаций!

МОДЕРАТОР 2: Эксперт-покупатель номер 1 – Островская Ирина Анатольевна (представление гостя)

МОДЕРАТОР 1: Эксперт-покупатель номер 2 – Павлюкова Ольга Владимировна (представление гостя)

МОДЕРАТОР 2: Эксперт-продавец номер 1 – Казак Наталья Юрьевна (представление гостя)

МОДЕРАТОР 1: Эксперт-продавец номер 2 Теслёнок Татьяна Сергеевна (представление гостя)

МОДЕРАТОР 2: И приглашённый эксперт-психолог Ирина Сергеевна Шиптицкая-Романова (представление гостя)

МОДЕРАТОР 1: предлагаем вашему вниманию ситуацию номер1.

(просмотр видео1)

Вопросы по ситуации:

МОДЕРАТОР 2: Обратимся к нашей аудитории, кто хочет прокомментировать эту ситуацию? Может быть, кто-нибудь из вас сталкивался с подобной ситуацией?

МОДЕРАТОР 1: А теперь вопросы к нашим экспертам, что вы думаете по этому поводу?

(обмен мнениями экспертов и аудитории после просмотра видео)

(Просмотр видео 2,3,4 с последующим обсуждением)

МОДЕРАТОР 1: Вы видите, с насколько разным восприятием ситуаций мы столкнулись сегодня. Насколько сложные взаимоотношения между людьми вообще, и между продавцом и покупателем в частности. Неумение, а скорее нежелание слышать и понимать друг друга, несоблюдение элементарных правил общения, а иногда и открытое хамство с обеих сторон.

МОДЕРАТОР 2: Как результат – испорченное настроение, стресс и недовольство друг другом. Возможно ли избежать такого финала? Как превратить межличностное общение между продавцом и покупателем в удовольствие?

МОДЕРАТОР 1: С этими вопросами мы обратимся к нашему эксперту психологу.

МОДЕРАТОР 2: Большое спасибо, Ирина Сергеевна, за интересную и полезную информацию.

МОДЕРАТОР1: Предлагаем вашему вниманию несколько типичных ситуаций в магазине, которые становятся причиной конфликтов

МОДЕРАТОР 2: Не сомневаемся, что наши будущие специалисты успешно с ними справятся.

(работа с аудиторией, рефлексия)

МОДЕРАТОР 1: Большое спасибо за участие в нашей дискуссии.

МОДЕРАТОР 2: До новых встреч!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обсуждение актуальных проблем с целью поиска их лучшего решения может происходить в дискуссионной манере. Она предполагает обоснование разных точек зрения, помогает всесторонне раскрыть вопрос и вывести истину из многочисленных гипотез. Дискуссионная панель – это возможность собрать экспертов и авторитетных личностей в определенной сфере для эффективной совместной работы, интересной широкой общественности.

В мероприятии принимает участие вся группа, которая слушает предлагаемую информацию, а также инструкции «модераторов», ответственных за поддержание дискуссии, осуществляет предложенную деятельность.

Используемая форма проведения внеучебного мероприятия способствует формированию мотивации на достижение успеха в жизни и коммуникативных способностей обучающихся, развитию их интеллектуального и общекультурного уровня, обогащению эмоциональной сферы подростков.

Применение формы «панельная дискуссия» при использовании современных активных методов обучения и воспитания способствует формированию профессиональной и коммуникативной компетенций.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Вандербильт, Т. ЦА. Как найти свою целевую аудиторию и стать для неё магнитом [Текст] / Т. Вандербильт. – М.: Бомбора, 2019. – 304 с.
2. Егоршин, А.П. Деловые коммуникации / А.П. Егоршин. - М.: НИМБ, 2015. - 320 с.
3. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет / М.В Колтунова – М. Экономическая литература, 2022
4. Тараненко, А.И. Коммуникативный аспект в деятельности продавца / А.И. Тараненко, Г.В. Панасенко // - Управление человеческими ресурсами – основа развития инновационной экономики. 2015. - № 6. - С. 271 - 275.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Укрепление образованности
«Общественный образовательный проект «Мастерская»»

ПАНЕЛЬНАЯ ДИСКУССИЯ

«ОСНОВЫ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДИАДЕ «ПРОДАВЕЦ – ПОКУПАТЕЛЬ»»

Городские Психологи Анастасия Мельникова,
приглашенные члены профессиональной категории,
Психологи Оксана Владимировна,
приглашенные члены профессиональной категории

Панельная дискуссия – это открытое обсуждение между участниками и приглашенными экспертами

ЦЕЛИ:

- Развивать - коммуникативные умения в профессиональной деятельности продавца
- умения владеть собой в трудных коммуникативных ситуациях
- воспринимать - культуру межличностного общения

Эксперт-слушатель 1

Эксперт-слушатель 2

Эксперт-ведущий 1

Эксперт-ведущий 2

Панельная дискуссия

аудитория 1

аудитория 2

АУДИТОРИЯ

ЛЮБИТЕ ЛИ ВЫ ШОПИНГ?
ЧАСТО ЛИ ВЫ НЕДОВОЛЬНЫ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ В МАГАЗИНЕ?
ЧАСТО ЛИ ВЫ, БУДУЧИ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОМ ОБУЧЕНИИ, СТАЛКИВАЛИСЬ СО СЛОЖНЫМИ ПОКУПАТЕЛЯМИ?

Здравствуйте, меня зовут Анна, я работаю продавцом

Чем могу помочь?

Меня интересует футбол

Что посоветуете?

Вот футболки

Что посоветуете?

Понятно, вы смотрите

Да

Вот футболки

?

Скажите, что вы хотите

На футболки, пожалуйста, футболки

http://yandex.ru

[illegible]



