**Программа курса:**

**1 день. Текущая ситуация на рынке, тенденции, бизнес-модель компании в текущих условиях.**

1. Тенденции. PEST – анализ: политика, экономика, поведение потребителей, технологии. Что происходит и что меняется?

2. Возможные последствия ситуации и тенденций для малого бизнеса, основные барьеры развития. К чему ведут изменения?

3. Бизнес-модель, её составляющие и возможные изменения в бизнесе в связи с текущими тенденциями:

* На ком зарабатывать деньги в кризис? Выбор потребительских сегментов
* Какие выгоды потребитель ищет в кризис? Как сделать товар более привлекательным?
* Где быть ближе к потребителю в ситуации конкуренции и экономических сложностей?
* Как строить взаимоотношения с клиентами делая их лояльными?
* На чём зарабатывать сейчас и через год?
* Какие активы необходимы для функционирования бизнеса, а что является лишним?
* За счёт чего компания будет уникальна?
* Какие партнёры нужны бизнесу?
* За счёт чего снизить издержки?

4. Методы работы с бизнес-моделью своей компании и инструменты поиска идей развития участниками вебинара.

Практическая работа.

**2 день. Маркетинговые инструменты и отношения с клиентом в текущей ситуации.**

Продолжение работы с отдельными блоками бизнес-модели и поиска идей развития участниками вебинара. Обсуждение наработок участников вебинара.

5. Маркетинговые инструменты. Текущая практика и кейсы антикризисного маркетинга:

* Пересмотр ассортиментной политики и корректировка спектра услуг
* Формирование цен и методы контроля компанией конечной цены для потребителя
* Построение взаимовыгодных партнёрских отношений.
* Активизация клиентской базы. Построение отношений с клиентами. Программы лояльности.
* Каким должен быть сервис, чтобы приносить прибыль?
* Работа с возражениями и претензиями клиента, их использование в интересах бизнеса.
* Важнейшие правила, увеличивающие удовлетворенность клиента.

6. Первые три шага для внедрения полученных инструментов участниками.

7. Ответы на вопросы участников вебинара.

**Технические требования к участию в вебинаре
(интернет-семинаре)**

Для участия в вебинаре Вам понадобится компьютер (ноутбук), подключенный к интернету с акустикой, дополнительно можно подключить вебкамеру и микрофон.

Рекомендуемая скорость соединения составляет от 256 kbps. Эта скорость доступна практически на любом подключении в офисе или дома (LAN, ADSL, WiFi).

Формат вебинара позволяет сохранить качество обучения: каждый слушатель видит и слышит преподавателя, видит слайды, может скачать учебные материалы и заполнить задания, в любой момент может задать онлайн-вопрос преподавателю или другим участникам.

**Техническое тестирование участников вебинара состоится 11 марта 2015 г. в 12-00 по моск. времени** **по интернет-ссылке** **http://www.iimba.ru/webinar**

Рекомендуем пользоваться интернет-браузером **Google Chrome.**

**Уважаемые участники вебинаров!** Мы рады сообщить Вам, что теперь участвовать в вебинарах можно при помощи мобильных устройств (смартфоны и планшеты на операционных системах: Android и IOS) в приложении **Adobe Connect Mobile**:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=air.com.adobe.connectpro&hl=ru>

<https://itunes.apple.com/ru/app/id430437503?mt=8>

**Правила участия в вебинаре:**

* 1. Всем участникам вебинара необходимо заранее регистрироваться, протестировать и настроить своё компьютерное оборудование (Организаторы вебинара не несут ответственность за неправильно настроенное оборудование, программное обеспечение участников вебинара и нарушения работы местных интернет-провайдеров, предоставляющие услуги интернет-связи участникам вебинара. В работе вебинара не считаются дефектами незначительные малозаметные задержки видеоизображения и звука).
	2. Участникам вебинара запрещено флудить в чате вебинара (писать некорректные, бессмысленные, многократно повторяемые какие-либо слова и фразы). Нарушители после предупреждения будут забанены (для них будет закрыта возможность писать в чате). Просьба быть вежливыми – Ваши сообщения видят Ваши коллеги из других регионов.
	3. При входе в систему вебинара участники вебинара обязаны вводить свои верные данные: Ф.И.О., наименовании организации, города и др. (Пример: Иванов, ТПП, Москва). Участники с неопределенными данными после предупреждения будут удалены из системы.