

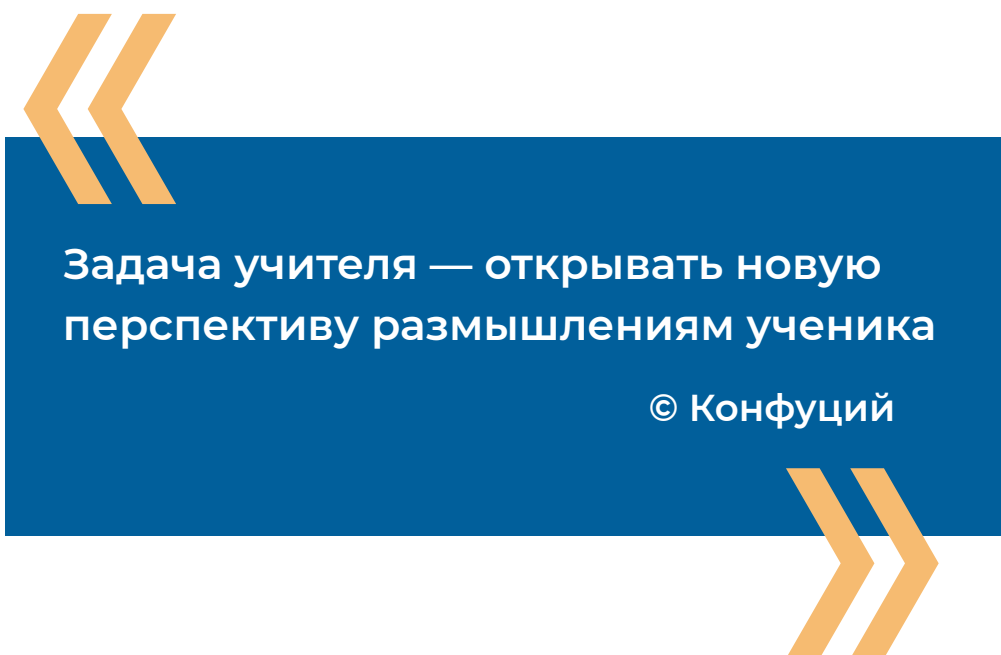


# ШКОЛА ЭКСПЕРТА BeGuru



# 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. 20-летний стаж в продажах и маркетинге в IT-сфере, в том числе 16-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. 13-летний стаж в продажах в IT-сфере, в том числе 10 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, 16-летний стаж в продажах в IT-сфере.

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

## Достижения в цифрах\*



**+ 200**

сотрудников Тайле обучено с начала 2018



**+13**

новых тренингов и мастер-классов разработано с начала 2019



**+ 17**

групп обучено с начала 2020

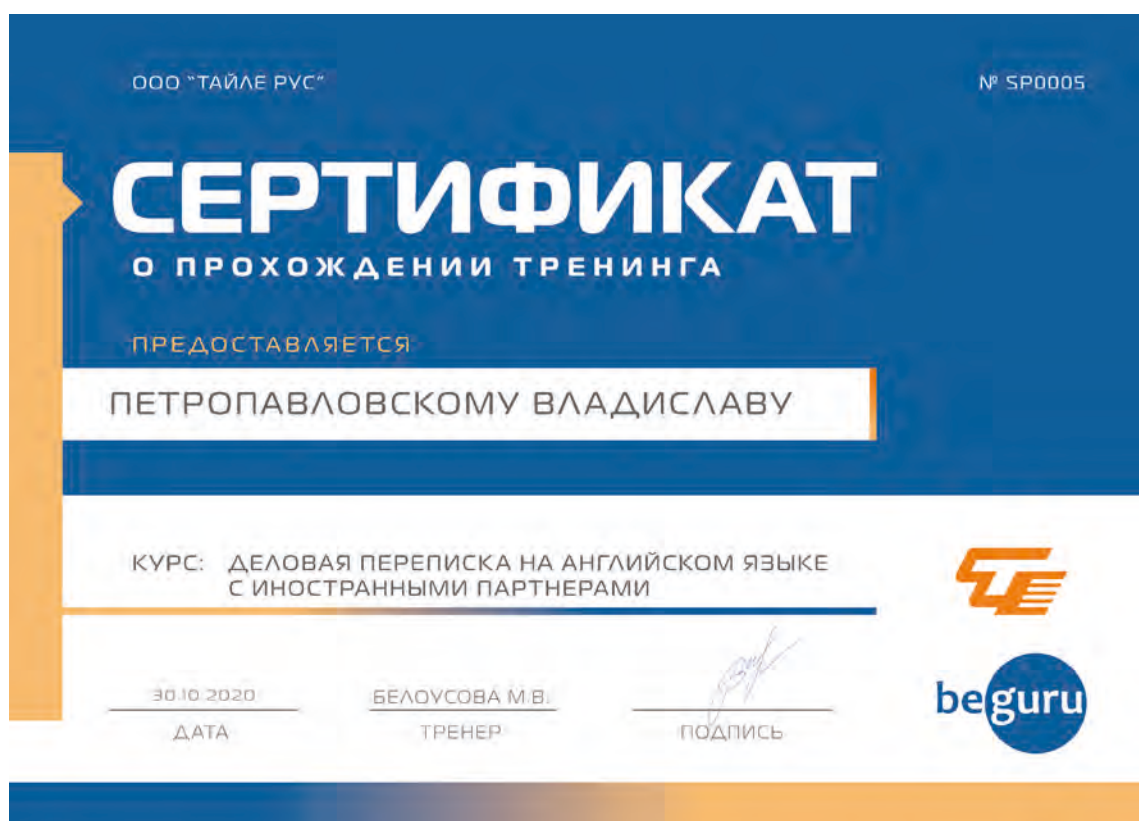
\*Данные по состоянию на февраль 2021

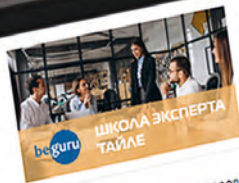


## Что получит участник по итогам курса?

- 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 воздействием 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 экспертизой, 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 иностранцами и 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

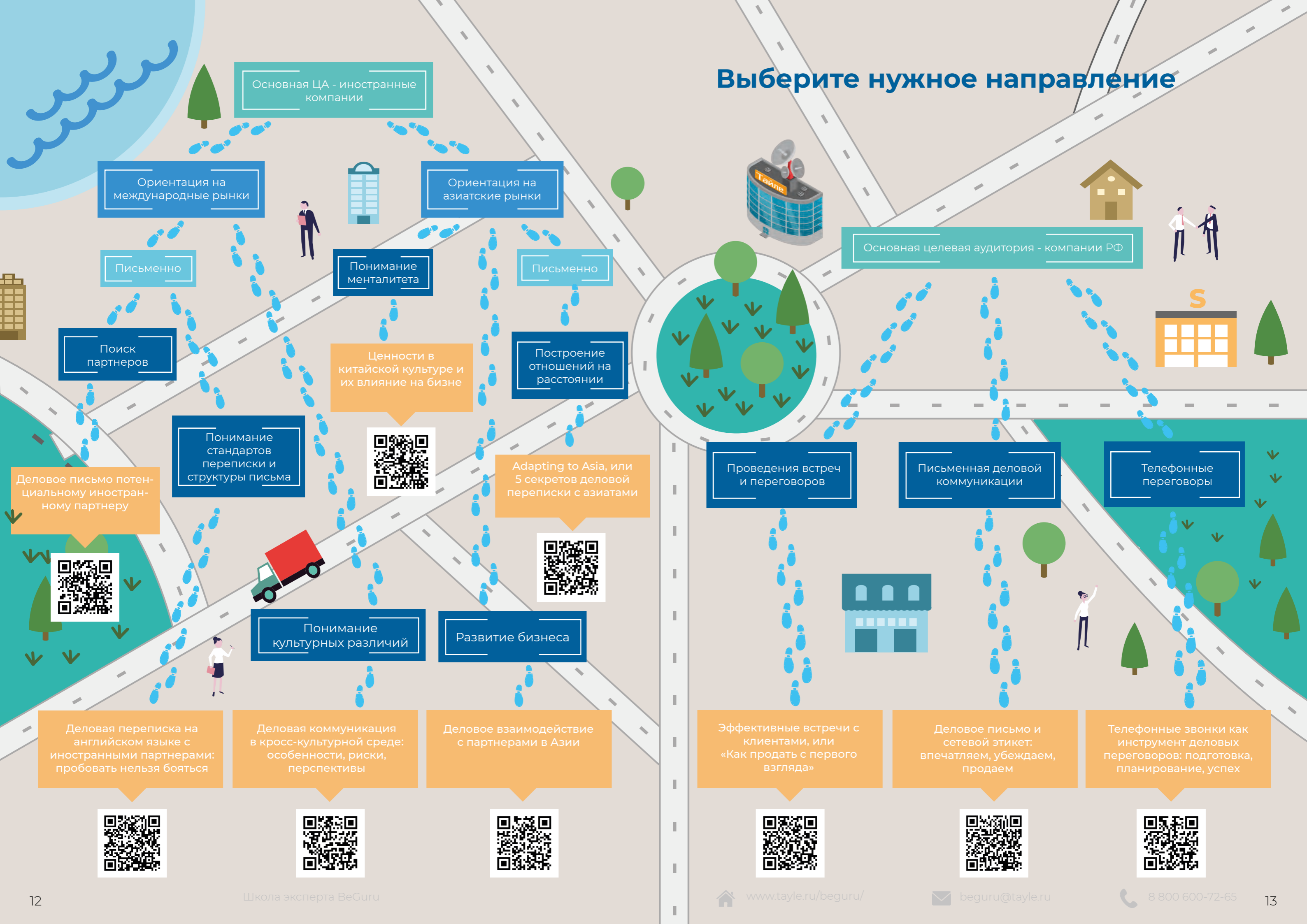
Письменные коммуникации	Кросс-культурные коммуникации
Базовые курсы	
Деловая переписка на английском языке с иностранными партнерами	Деловая коммуникация в кросс-культурной среде
Углубленные курсы	
Adapting to Asia, или 5 секретов деловой переписки с азиатами	Деловое взаимодействие с партнерами в Азии
Деловое письмо потенциальному иностранному партнеру	Ценности в китайской культуре и их влияние на бизнес

### Коммуникации и продажи в России

Письменные коммуникации	Деловые коммуникации
Деловое письмо и сетевой этикет: впечатляем, убеждаем, продаем	Эффективные встречи с клиентами, «Как продать с первого взгляда»
	Телефонные звонки как инструмент деловых переговоров: подготовка, планирование, успех



# Выберите нужное направление



## 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

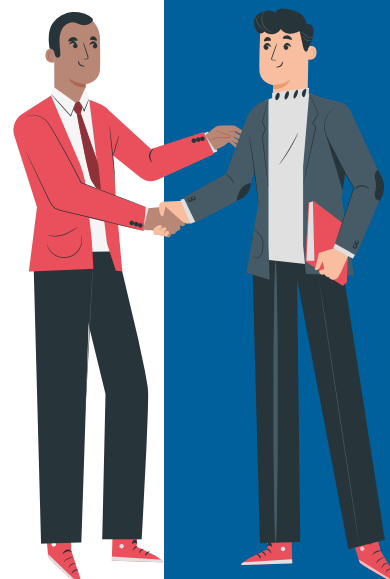
**Тренер:** Марина Белоусова

**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 — главная 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 и 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:** от 3 до 10 человек



## Деловое письмо и сетевой этикет: впечатляем, убеждаем, продаем

### Деловое письмо

- Особенности деловой переписки и виды деловых писем – что, куда, зачем
- Структура письма и для чего это знание
- Распространенные ошибки и как их предупредить и обезвредить
- Оформление — стоит ли приукрашивать и как не переборщить

### Сетевой этикет

- Для чего нужен и на чем основывается
- Деловая переписка: с уважением и заботой о собеседнике
- Мессенджеры — как договориться о сетевом общении, 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



Заметки



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

© Клод Бернард



**Новые цели требуют новых знаний!**

 [www.tayle.ru/beguru/](http://www.tayle.ru/beguru/)

 8 800 600-72-65

 [beguru@tayle.ru](mailto:beguru@tayle.ru)

