



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Книга продаж Языкового тренингового центра **«Свобода Слова»**

www.lingvo-svoboda.ru





Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Введение

Сейчас вы держите в руках или видите на экране монитора своего компьютера корпоративную книгу продаж компании «Свобода Слова».

Эта книга написана для того, чтобы вам, как новому сотруднику было проще влиться в темп работы, узнать многие нюансы и использовать то, что наработано нами за определенный период времени.

Вам не надо ничего придумывать и экспериментировать!

Все, что вам нужно, - это дочитать эту книгу до конца, вникнуть в процесс работы, и, самое главное, **внедрять все, что написано в этой книге на практике.**

Книга составлена таким образом, что вы можете найти здесь ответы на все ваши вопросы, если они касаются вашей работы

- Если вы думаете, что в книге не ответа на ваш вопрос, посмотрите оглавление.
- Если вы посмотрели оглавление и все еще не можете найти ответ на ваш вопрос, внимательно просмотрите раздел, к которому вопрос может относиться.
- Если ответ на вопрос так и не был найден, задайте ваш вопрос руководителю отдела продаж

В данной книге вы найдете большое количество советов по тому, как совершать продажи и как обходить возражения потенциальных клиентов. Кроме того, в ней вы найдете скрипты (шаблоны разговора с клиентом), чтобы вы уже сейчас смогли приступить к продажам.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Как выглядит процесс обучения?

Книга продаж составлена очень простым образом - от простого к сложному. Вы начинаете изучать книгу постепенно - от первой главы до самой последней. Это важно! Не думайте, что вы уже все знаете - в книге содержатся ответы на ВСЕ вопросы, а не только «О компании» и «О продукте». Вы не сможете получить всю информацию, просто прочитав несколько рекламных проспектов.

Они для наших клиентов, а не для продавцов. Помните это.

ВАЖНО! Нужно изучить все разделы книги. Чем быстрее вы это сделаете, тем больше денег заработаете.

ВАЖНО! После книги продаж вы будете проходить устный и письменный тесты. Поэтому настоятельно рекомендуем изучить все подробно.

ВАЖНО! Все, что вы прочтете в этой книге - это практический материал, опробованный нашими сотрудниками. В эту книгу вошло все самое отборное, вкусное и эффективное. Поэтому если в книге продаж написано «ПРЫГАЙ!» - Вы сначала прыгаете, потом замеряете результат и только потом думаете, насколько это эффективно.

ВАЖНО! Не изобретайте велосипед. Все техники, которые содержатся в данной книге, работают. Сначала воспользуйтесь тем, что есть. И только потом, как у вас пойдут продажи, вы можете придумывать что-то новенькое.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

О компании

«Свобода Слова» - языковой тренинговый центр, обучающий эффективной коммуникации на английском языке.

Мы появились в 2004 году, предложив рынку новый подход к изучению иностранного языка, направленный на быстрое приобретение практических коммуникативных навыков.

Для нас английский язык – это не нагромождение словарей или свод грамматических правил. Мы воспринимаем его как инструмент коммуникации, инструмент живого общения в любых жизненных ситуациях.

Наша цель – не абстрактно «научить английскому языку», а научить Вас эффективно общаться на английском там и тогда, когда Вам нужно

Мы делаем это очень быстро: за восемь дней тренинга наши студенты повышают свой уровень владения устным и письменным английским на половину или целую ступень в классификации Common European Framework of Reference (CEFR, Общеевропейские компетенции владения иностранным языком – система уровней владения иностранным языком, принятая в Европейском Союзе).

Традиционный грамматико-лингвистический подход к иностранным языкам отводит на достижение этого результата до одного года. Самолеты тоже существовали не всегда. Современная наука и развитие технологий позволяют изменить процесс обучения, заметно повысив его скорость и эффективность. Основываясь на научных исследованиях в области интенсивного обучения и собственном десятилетнем опыте практического применения нашей методики, мы предлагаем другой взгляд на изучение английского языка. Через восемь дней тренинга наши студенты начинают говорить и думать по-английски. А еще – по-новому относиться к процессу обучения в целом, видя, что он может быть легким, приятным и удивительно результативным.



О создании компании «Свобода Слова», нашей методике и результатах

В начале было СЛОВО...

СВОБОДА говорить на английском родилась чуть позже.

В середине 90-х годов Петр Остряков столкнулся с задачей, решить которую традиционным способом было невозможно. В его транспортную компанию срочно потребовались сотрудники, свободно владеющие английским языком. Однако рынок труда в тот момент предлагал либо специалиста «без языка», либо «с языком», но не из этой отрасли. Выход один – учить «своих». Получалось долго и дорого. Решение оказалось нерентабельным для бизнеса. Петр задумался. И стал искать другие варианты.

Нашел!

Однажды в беседе с друзьями прозвучала фамилия - Петрусинский. Кто это? Да тот самый профессор, который еще в 70-х годах по заказу спецслужб Советского Союза, разработал метод экспресс-обучения разведчиков, военных журналистов, спортсменов и космонавтов сразу нескольким языкам и навыкам скорочтения, машинописи и генерации идей. Его научный эксперимент проходил открыто и был записан на видеопленку известным режиссером-документалистом.

К каким выводам пришел ученый? Возможности нашего мозга безграничны! Человек может запомнить гораздо больше, чем предполагает.

Вячеслав Петрусинский нашел способ, позволяющий выучить любой язык за кратчайший срок без сверхусилий со стороны человека.

Однако в период распада СССР его открытие уже мало кого интересовало. В стране начались глобальные изменения. Про ученого и его открытие забыли.

Петр стал искать встречи с Петрусинским. Их первый разговор состоялся уже через несколько месяцев. Вячеслав Вячеславович не мог понять, чем он может быть полезен этому молодому и целеустремленному предпринимателю: оборудование морально и физически устарело, многие технологии требовали серьезной доработки. Петр предложил взять материально-техническую часть по «воскрешению» метода на себя. Профессор согласился. Мужчины пожали друг другу руки, и работа началась.

В начале 2000 года на свет появился первый тренинг. К тестированию, а далее и к развитию проекта подключилась Наталья Острякова.

Результаты, на тот момент 10-тидневного тренинга, потрясли участников. Люди начали говорить на английском. Многие из них впервые после многих лет безуспешной работы с языком.

В 2004 году «родилась» «СВОБОДА СЛОВА» - компания, которая первой предложила рынку обучение английскому языку в сверхинтенсивном режиме в формате тренинга с погружением.

Наталья Острякова возглавила процесс создания системы обучения и мотивации тренеров, технологий по непрерывному усовершенствованию продукта. А далее и развития компании в целом.

«СВОБОДА СЛОВА» во главе с Натальей поставили качество продукта, ориентацию на результат и интересы студента выше упаковки услуги, быстрой прибыли и законов рынка. Именно поэтому все эти годы клиенты возвращаются, приводят своих детей, жен, мужей, братьев, сестер, друзей, коллег и т.д. А сотрудники называют себя «евангелистами» методики.

КАК РЕАЛИЗУЕТСЯ МЕТОДИКА

Процесс обучения условно можно разделить на три части:

- Создание языкового пассива (понимание слов и фраз, словарный и фразовый запас)
- Структуризация речи (грамматика, понимание принципов построения речи)
- Активизация (использование знаний самим человеком в активной речи или письме)

На тренинге идет работа над всеми тремя.



Начинаем с максимального наращивания языкового пассива.

Для этих целей используется *принцип избыточности информации* – когда студенту предлагается изначально больше материала, чем он может запомнить.

Петрусинский доказал, что человеческая память способна пройти предельный «барьер восприятия» информации и усвоить больше слов, фраз, конструкций, чем он думает.

В первый день тренинга студенту предлагается быстро просмотреть более 4500 слов. В руки он получает счетчик. С его помощью он отмечает знакомые слова, которые видит на экране виртуального Мегасловаря. По окончанию сеанса количество отмеченных слов фиксируется.

В последний день «процедура» повторяется, и он вновь отмечает понятные слова из того же списка. В итоге, получаем статистику прироста словаря в его английском лексиконе. Результат, разумеется, у каждого будет свой. Кто-то пополнит свой запас на 800 слов, кто-то на 1200, а для кого-то и 2800 не предел.

Программа создавалась с учетом психофизиологических особенностей восприятия информации человеком. Во время просмотра «плывущего» по экрану списка слов происходит «загрузка» информации в пассив нашей памяти.

Что происходит потом? Оказавшись в языковой среде, он вдруг неожиданно для себя начинает вспоминать и использовать в разговоре слова, которые, как ему казалось, он никогда не учил. Секрет «чуда» в том, что «пассив» начинает преобразовываться в «актив» уже без дополнительных операций с памятью.

Далее переходим к *мультимедийной программе*, позволяющей нарабатывать навыки восприятия и произношения предложений на английском языке по следующей схеме:

На экране компьютера человек видит варианты вопросов и ответов на русском и английском языках. В левое ухо диктор произносит фразу на английском, в правое дает ее перевод на русском. В этот момент студент произносит то, что слышит, вслух, тренируя артикуляционный аппарат, и нажимает на клавишу компьютера. Таким образом, в процессе обучения участвуют 4 вида памяти (аудиальная, речевая, моторная, артикуляционная). Для разминки и отдыха программа предлагает спеть песню. Тут мы защищаем мозг от «перегрева» и включаем эмоции.

Доказано, что наши эмоции в 24 раза сильнее разума. То, что мы изучаем с радостью и удовольствием – запоминается нами легко и остается надолго. Поэтому никаких занудных и депрессивных лекций в формате «я – гуру, ты – болван». А вместо них песни, игры, общение и смех.

Максимальная структуризация грамматики

Мы не готовим лингвистов. В нашем понимании английский язык – это, прежде всего, инструмент для общения. Поэтому грамматика дается в простых и лаконичных схемах. И сразу же начинается ее применение в реальной языковой практике. Наши студенты говорят на английском языке 80% всего учебного времени. В группе до 16 человек. Каждый общается с каждым, нарабатывая навык понимания другого. Это упорядочивает весь тот объем информации, который человек получает в компьютерном классе.

Активизация всех знаний в речи происходит следующим образом:

Во-первых, на тренинге много внимания уделяется преодолению «языкового барьера».

Кто может сказать, что это такое? Это не незнание материала, а скорее страх сделать ошибку. Люди не говорят, потому что они стесняются говорить. Человек может делать упражнения или читать, но научиться говорить можно только в разговорной практике. И мы ее делаем очень насыщенной, интересной и разнообразной – квесты в командах, коммуникации в парах, кейсы в тройках, личные и групповые презентации...

Используем разработки Оксфорда и Кембриджа в области лингвистики. Они позволяют изучать язык «через общение», сразу применяя полученные знания на практике.

На что еще следует обратить внимание?



Студент оказывается в ситуации, когда единственным языком общения с окружающими его людьми становится английский. При переключении с русского языка на английский и обратно тратится огромное количество энергии. В условиях краткосрочного тренинга это непростительное расточительство. Мы считаем, что лучше эту энергию потратить на изучение языка.

Многие из нас переживали феномен, когда во время поездки за рубеж, на 2-4 день мы вспоминали все слова и фразы, которые когда-либо учили на английском. Пассив переходил в актив очень быстро. Почему? Мозг, оказавшись в стрессовой ситуации, начинал работать на «полную катушку», доказывая, что не зря «ест свой хлеб» и может еще быть полезен хозяину.

Во-вторых, важный момент - «погружение» в языковую среду. Общение на тренинге происходит только на английском языке, за счет чего создается устойчивая привычка выражения на нем своих чувств и мыслей. Даже сны начинают сниться на английском! Жажда общения вытесняет страх, и человек, в начале однозначно с пантомимой, а потом все лучше и лучше начинает выражать свои мысли на английском. В конце тренинга, на 8-й день, он сам удивляется насколько непривычным становится возвращение к русскому языку!

И, конечно, что важнее всего - сам *тренинговый формат*.

Групповая динамика в обучении, атмосфера, синергетический эффект – все служит достижению результата, который за неделю со стороны выглядит волшебством. По сути это **сценарная педагогика (обучение, воплощенное в сценарии тренинга)**, которая включает в себя:

- четкий тайм-менеджмент
- продуманное чередование занятий с учетом психологических и физиологических особенностей человека
- критические циклы восприятия человеком информации
- создание «неволевой» мотивации

Все это увеличивает эффективность обучения в несколько раз.

«Неволевая» мотивация – это психологический эффект, который возникает у студента по окончанию тренинга. Проявляется он в том, что человек «жаждет» продолжить общение, чтение, просмотр фильмов на английском языке без каких-либо волевых усилий, со своей стороны.

Согласитесь, это чудесно! Даже, если вы поехали на тренинг потому, что «НЕ ХОЧУ, НО НАДО», то поверьте, ваше «насилие» над собой закончится уже к концу первого дня.

Дополнительные полезные аспекты тренинга:

1. Командообразование
2. Целеполагание (SMART)
3. Управление временем
4. Самопрезентация
5. Искусство коммуникации

Спорт для мозга

«На старт!»

Продуманная до мелочей и нацеленная на максимальный результат, авторская методика «Свободы Слова» позволяет в сжатые сроки заговорить по-английски. Результат — наращивание большого словарного запаса и прохождение «языкового барьера». По статистике, минимальный пассивный запас слов, усваиваемый после прохождения курса — 1000, максимальный — 4000.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

На тренинге активизируется память, внимание, воображение, раскрепощаются резервные возможности психики. В этом нет никакой мистики, просто программа построена так, что ваш мозг работает в более активном режиме, и вы усваиваете гораздо больше информации. В обычной жизни человеческие возможности используются далеко не полностью.

При интенсивном режиме обучения с 8 утра до 23 часов вечера ежедневно, в течение 8 дней вы становитесь героем игрового пространства, максимально приближенного к реальной языковой среде. Стратегия чередования индивидуальных занятий за компьютером и ролевых игр помогает вам усвоить максимум информации. А расслабиться помогают кофе-брейки и активные игры на свежем воздухе.

То есть, если кто-нибудь из вас захочет поучаствовать в тренинге, то не устанет. Это будет похоже на маленькую жизнь, наполненную эмоциями и движением.

«Внимание!»

После такого тренинга можно не только использовать и совершенствовать английский язык в своей жизни, но и изменить свое отношение к изучению иностранных языков в целом. Это превратится из рутинного и необходимого занятия в увлекательный процесс с конкретными результатами. Такой метод позволяет принять язык, не анализируя его — так, к примеру, это делают дети, которые только учатся говорить. Большие объемы информации запоминаются во время работы с компьютером, а игры и ролевые занятия позволяют научиться эти объемы использовать в общении. Динамика каждого обучаемого отслеживается, и преподаватель может корректировать обучение в соответствии с индивидуальными достижениями и пожеланиями.

Обычно после первых дней тренинга восстанавливается прежний лексический запас (если язык изучался ранее) и создается готовность к интенсивному обучению в условиях погружения в языковую среду. Затем лексический запас обычно позволяет общаться по основным бытовым темам в пределах 1500-2000 лексических единиц.

Ранее изучавшие язык после курса могут понимать популярную литературу в пределах лексики до 3000-4000 слов.

«Марш!»

Людям с начальным уровнем языка, для увеличения эффекта от обучения, рекомендуется пройти 8-дневный курс как минимум дважды - повтор с интервалом в 2-3 месяца. Первый выезд идет работа над пассивом (накапливается так называемая «языковая база»), этот пассив, являясь совершенно новым информационным полем, попросту не успевает за 8 дней перевариться и выйти в актив. Потом, в промежутке, человек отдыхает и происходит очень важный момент усвоения большого количества полученной информации. Здорово, если получается заниматься индивидуально, закрепляя и структурируя большой объем полученных знаний. При повторном посещении тренинга пассив уже выводится в актив. Результат уже виден в разговорной практике.

В период интенсивного обучения обязательным является выполнение некоторых условий — строгое соблюдение расписания и рекомендаций преподавателей, неупотребление спиртного и запрет на русский язык. На время тренинга английского языка нужно полностью высвободить свое время от всех текущих забот, чтобы исключить даже телефонные звонки на родном языке.

Язык это спорт. Им нужно заниматься как спортом. Тренироваться следует так, как если бы вы занимались фитнесом, бодибилдингом или бегом.

Психология в образовании

В 1950-х годах во время работы над докторской диссертацией в Харьковском университете болгарский психолог Георгий Лозанов открыл закон запоминания.

Ученый сформулировал его следующим образом: «Если слова соединены с образами, чувствами, звуками, вкусом или запахом, то их гораздо легче выучить и запомнить, потому что будет достигнута двойная кодировка правым и левым полушарием мозга».

Суггестопедия — такое название получил метод Лозанова, — как оказалось, творит чудеса. Люди, до начала курса не умевшие сказать «хау ду ю ду», спустя несколько недель начинали непринужденно объясняться на приличном английском языке. Студенты усваивали от 60 до 500 иностранных слов в день.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Вскоре в советской прессе замелькали хвастильные заметки о новом мировом достижении в сфере лингвистики. Большинство американских ученых не обратило тогда внимания на слишком уверенные заявления, сочтя их очередной коммунистической пропагандой. Однако специалисты из университета штата Айова решили проверить предложенный метод и вскоре добились невиданного успеха. Курс испанского языка, рассчитанный на год, студенты прошли за десять дней, занимаясь по четыре часа в день.

В 1977 году, выполняя государственный заказ на разработку метода ускоренного обучения иностранным языкам сотрудников спецслужб, космонавтов и летчиков, профессор Вячеслав Вячеславович Петрусинский разработал СУГГЕСТОКИБЕРНЕТИЧЕСКИЙ ИНТЕГРАЛЬНЫЙ МЕТОД УСКОРЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ВЗРОСЛЫХ, продолжив эксперимент Лозанова, но на новой технической основе, — используя кибернетические средства. На одном из этапов эксперимента обучаемым было предложено взяться за совершенно невероятную задачу: выучить наизусть словарь английского языка объемом 10000 слов. Задача практически непосильная для любого человека. Однако в результате эксперимента оказалось, что через три дня они смогли перевести 6300 слов из 10000 предложенных. Петрусинский подробно описал метод в своей книге «Автоматизированные системы интенсивного обучения», изданной в 1987 году.

Когда Советский Союз развалился, метод Петрусинского в нашей стране был забыт. Преподаватели, эмигрировавшие в США, запатентовали метод и начали успешную работу.

На сегодняшний день суггестокибернетический метод интенсивного обучения запатентован в 11 странах мира.

А в России мы - единственные, кто использует метод, основанный на психологических разработках, тренинге и эффективности.

Нужно добавить, что успех достигается и за счет усвоения по методике спецслужб большого количества информации, и за счет профессионализма и тренерских качеств преподавателей, и за счет атмосферы в группе и эффекта погружения как такового.

Английский для бизнеса

И все-таки, наш основной заказчик - это бизнес. Очень крупный бизнес. А точнее, международные компании, которые предъявляют очень высокие требования к провайдеру услуг.

Для примера. Начнем с курсов. Курсы английского предлагают заплатить за время, которое человек потратит на обучение. За время. Это значит, что бизнес заинтересован в максимально продолжительном нахождении клиента в зоне получения от него денег.

Бизнес скоростных тренингов подразумевает быстрое вхождение в форму. Мы продаем результат, а не время. Именно в этом основное различие в бизнес стратегии.

Это нужно компаниям, которые заинтересованы в квалифицированных специалистах со знанием иностранного языка.

При поиске новых сотрудников им приходится сталкиваться с проблемой, что рынок предлагает две категории: либо с языком, либо с глубокими знаниями в отрасли. Обучить ремеслу на деле оказывается дороже, языку - дешевле.

При этом, есть нюанс. Языку нельзя научить. Язык - это слишком широкое понятие. Поэтому, под каждую компанию "Свобода Слова" может быстро изготовить тренинг под заказчика - методика позволяет это сделать для любой отрасли и любой жизненной ситуации. Если вы собираетесь попасть в хулиганские кварталы Гарлема, и к этому мы вас способны подготовить. Используется частотный, контекстный словарь, обыгрываются реальные ситуации, которые могут возникнуть в отраслевом общении и так далее. То есть тренинг является прикладным к тем ситуациям, где людям надо его применять.

Мы выясняем их у заказчика, моделируем, пишем сценарии, игры. К каждой группе делаем свой контекстный словарь. Ведь одно и тоже слово может быть переведено по-разному, в зависимости от контекста. Мы используем наиболее подходящий перевод именно для этой группы.

Все видели обычные словари - там 33 перевода к одному слову. Мы даем только один, так как знаем, для чего человек будет использовать это слово. Совершенствуя язык, он потом найдет новые переводы сам. При этом мы используем частотный словарь - в нем приводятся сначала самые употребимые слова, что позволяет быстро нарастить минимальный словарный запас для коммуникаций.

При этом, словарь у каждого студента пенсонифицирован и хранится на сервере компании. Если студент захочет возобновить обучение или продолжить тренировки, то словарь всегда в его распоряжении.

Ну и атмосфера, конечно!



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Дело в том, что в памяти человека остаются те фрагменты, которые связаны с положительной эмоциональной жизнью. Эту атмосферу мы и создаем на тренингах. В конце тренинга люди оставляют отзывы. 85% студентов пишут - как мне повезло, что в моей группе именно эти люди и как мне повезло, что тренинг вели именно эти тренеры. То, что человеку кажется везением, является результатом технологии и командной работы творческих людей.



Авторская методика компании

Авторская методика компании «Свобода Слова» разработана с использованием следующих методик:

1) Тренинговая методика (используется на всех тренингах)

Характеризуется тремя показателями:

- Интенсивность (12-16 часов обучения в день)
- Групповая динамика (разные партнеры для коммуникации)
- Отработка реальных жизненных ситуаций (ролевые игры).

2) Компьютерная обучающая программа (My Study) по методике профессора Петрусинского (используется на тренингах VICTORY, MARVEL, PROGRESS, Skype обучении и индивидуальных тренингах, а также при корпоративном обучении)

Позволяет проработать огромный объем языковой информации и значительно пополнить пассивный лексический запас. Задействует все виды памяти и активизирует резервные возможности человека. Методика, на которой написана программа, была разработана в 80-х годах 20 века в СССР и использовалась для быстрого обучения языку летчиков, разведчиков, космонавтов, сотрудников ТАСС. Компания «Свобода Слова» совместно с профессором Петрусинским воплотили методику в компьютерной программе.

3) Коммуникативная методика Оксфорда и Кэмбриджа (используется на всех тренингах)

Эта методика появилась в 60х годах 20 века и используется в современных программах обучения во всем мире. Ее принцип основан на изучении языка через общение, постоянную практику коммуникации на языке с разными людьми и на разные темы.

4) Методика погружения (с определенного момента общение строго на английском языке).

Принципы, которые используются на тренингах:

1. Постоянная смена деятельности.
2. Постоянная смена партнеров и достаточное количество участников в группе (8-16 человек).
3. Принцип избыточности информации.
4. Простроенный сценарий тренинга.
5. Постоянная мотивация участников тренинга (определение истинной цели обучения и постоянный возврат к целям студентов, а также комментарии в начале каждого дня и занятия – что и зачем делаем).
6. Восприятие обучаемыми информации не через логическое запоминание, а эмпирически (что позволяет усвоить в разы больше), и только потом ее структуризация и выведение в речь.
7. Максимальная ориентация на практическое использование полученных знаний (20% теории, 80% практики).
8. Создание благоприятной атмосферы для раскрытия внутреннего потенциала каждого участника тренинга.



Продукты компании

Основные уровни знания английского языка.

Сколько раз Вы задавали вопрос: что такое *fluency*, какая разница между *Pre-Intermediate* и *Intermediate* или что за секретные коды пишут на каждом иностранном учебном пособии: A1, A2 и т.д.? А еще работодатели любят ставить непременным условием владение английским не ниже ... Но есть хорошая новость! Совершенно не обязательно быть профессиональным лингвистом, чтобы выбрать в магазине учебник себе по уровню, поддержать беседу с преподавателем при обсуждении своего прогресса в языке или уточнить на собеседовании требования к языку.

В Свободе Слова мы считаем, что понимание процесса и осознанное продвижение к языковой цели – основа успеха в изучении языка. Английский язык, как самый востребованный язык в мире, имеет прекрасно разработанную систему языковых уровней. В этом разделе мы решили наглядно ответить на вопросы выше.

Итак, что же такое *fluency*?

Сразу скажем, данное понятие не обозначает напрямую уровень языка. **Fluency** - бегłość речи, а именно отсутствие языкового барьера при разговоре + скорость речи.

Далее, нужно понимать, что *fluency* неразрывно связана с **accuracy** – а именно грамматикой и корректным употреблением частей речи (т.е. когда понимаешь, что правильно: To employ an employee, а не To employee an employer). Собственно, **efficiency** и определяет качество языка.

А как же уровень?

FLUENCY + ACCURACY = EFFICIENCY (как раз сумма навыков, которая и определяет уровень)

Поэтому в Свободе Слова при обучении и выставлении оценки мы делаем упор именно на **EFFICIENCY**. И для этого нами был разработан инструмент, определяющий языковой профиль студента Language Assessment®. Данное тестирование вещь удивительная – всего полтора часа и сразу видна картина языка и понятно, куда и как дальше двигаться, не тратя лишние средства и усилия.

Обозначение уровней владения иностранным языком – традиционный способ обозначения результатов обучения. Между 1989 и 1996 годами советом Европы была выработана директива Common European Framework of Reference — CEFR, а именно — система уровней владения иностранным языком. Главная цель системы CEFR — предоставить метод оценки и обучения, применимый для всех европейских языков. В системе CEFR знания и умения учащихся подразделяются на три крупных категории,

A Элементарное владение

B Самостоятельное владение

C Свободное владение

которые далее делятся на шесть уровней, которые также имеют всем известные названия для английского языка A1, A2, B1, B2, C1, C2.

Для каждого уровня описываются знания и умения, которые должен иметь учащийся. Данных описаний великое множество, но все они построены в соответствии с требованиями CEFR. Описание критериев оценки Свободы Слова:

Уровень	Подуровень	Навыки и умения, соответствующие уровню	
BEGINNER	Beginner (Начальный)	Есть понимание 2-3 клише (типа «How are you?» или «What is your name?»), однако, речь на английском языке невозможна; Знание грамматики либо вовсе отсутствует, либо ограничивается глаголом «to be»; Способность понимать устную и/или письменную речь на английском языке отсутствует	
ELEMENTARY	Entry Elementary (Начальный элементарный)	Есть способность кратко рассказать о себе; Есть понимание элементарных грамматических времен (Present Simple, Present Continuous, Future Simple) и использование их в речи, сформировано первичное понимание частей речи и структуры предложений; Понимание элементарных вопросов на слух и способность на них кратко ответить	A1

	Confident elementary (Уверенный элементарный)	<p>Есть способность кратко рассказать о себе и поддержать разговор-знакомство в целом;</p> <p>Есть понимание элементарных грамматических времен (Present Simple, Present Continuous, Future Simple), а также Past Simple и использование их в речи, понимание порядка слов в предложениях английского языка;</p> <p>Способность поддержать беседу на элементарные темы (My family, Myself, My job, Likes and dislikes,...);</p> <p>Способность читать и понимать общий смысл адаптированных текстов для уровня elementary</p>	A2
PRE-INTERMEDIATE	Entry pre-intermediate (Начальный ниже среднего)	<p>Есть способность поддержать разговор-знакомство, а также обсуждать несложные темы (типа Weather, My company, Travelling, At the doctors, Appearance, Character)</p> <p>Есть знание грамматических времен (Present Simple, Present Continuous, Future Simple, Past Simple, Present Perfect)</p> <p>Способность читать и понимать художественные тексты для уровня pre-intermediate, есть начальный навык письма – есть способность написать короткий связный текст</p>	
	Confident pre-intermediate (Уверенный ниже среднего)	<p>Есть способность выразить на языке свое отношение к сказанному, а также обсуждать темы (типа My future, Experiences, News, Eating out, Job priorities...)</p> <p>Есть знание грамматических времен (Present Simple, Present Continuous, Future Simple, Past Simple, Past Continuous, Present Perfect)</p> <p>Есть первичное понимание придаточных условия (conditionals)</p> <p>Способность читать и понимать художественные тексты для уровня pre-intermediate, есть навык письма – есть способность написать короткий связный текст с небольшим количеством ошибок</p>	B1
INTERMEDIATE	Entry Intermediate (Начальный средний)	<p>Есть способность выразить на языке свое отношение к сказанному либо прочитанному, а также поддерживать дискуссию;</p> <p>Есть знание грамматических времен (Present Simple, Present Continuous, Future Simple, Past Simple, Past Continuous, Present Perfect, Present Perfect Continuous), некоторых времен пассива и сослагательного наклонения</p> <p>Есть первичное понимание придаточных условия (conditionals)</p> <p>Понимание на слух - 60-70% сказанного без особых усилий</p> <p>Способность понимать и обсуждать художественные тексты на английском языке уровня intermediate</p>	
	Confident intermediate (Уверенный средний)	<p>Речь в большинстве своем свободна, в ней присутствуют языковые клише;</p> <p>Сформировано четкое понимание и знание системы времен английского глагола, времен пассива, сослагательного наклонения, согласования времен;</p> <p>Есть понимание 80% сказанного на слух (общий смысл + детали),</p> <p>Способность понимать и обсуждать художественные тексты на английском языке уровня intermediate – upper-intermediate</p>	B2

UPPER-INTERMEDIATE	Entry upper-intermediate (Начальный выше среднего)	<p>Речь достаточно свободна, в ней присутствуют фразовые глаголы и идиомы;</p> <p>Сформировано четкое понимание системы времен английского языка, пассивного залога, согласования времен, правил использования герундия и инфинитива; возможность выразить на английскую практически любую мысль без особого труда;</p> <p>Понимание на слух, как основного смысла, так и деталей сказанного;</p> <p>Способность понимать и обсуждать разного рода тексты на английском языке (пресса, литература, интернет)</p>	
	Confident upper-intermediate (Уверенный выше среднего)	<p>Свободная речь, содержащая идиомы и фразовые глаголы и богатая синонимами;</p> <p>Отличное знание системы времен английского языка, пассивного залога, согласования времен, правил использования герундия и инфинитива; возможность выразить одну и ту же мысль несколькими способами, в зависимости от оттенка ее смысла;</p> <p>Понимание на слух, как основного смысла, так и деталей сказанного;</p> <p>Способность понимать и обсуждать разного рода тексты на английском языке (пресса, литература, интернет)</p>	C1
ADVANCED	Advanced (Продвинутый)	<p>Свободная речь, богатая фразеологическими оборотами, обогащенная знанием идиом и фразовых глаголов;</p> <p>в грамматике отражена стилистическая составляющая языка;</p> <p>есть способность понимать речь на иностранном языке на слух без затруднений и с улавливанием деталей;</p> <p>способность понимать и обсуждать тексты (пресса, литература, интернет) без особых затруднений, в том числе неадаптированные</p>	C2

Обозначение уровней после тестирования LA:	Обозначение уровней после тестирования "Распределение по группам"
Absolute Beginner	AB
False Beginner	FB
Entry Elementary	EE
Confident Elementary	CE
Entry Pre-Intermediate	EPI
Confident Pre-Intermediate	CPI
Entry Intermediate	EI
Confident Intermediate	CI
Entry Upper-Intermediate	EUI
Confident Upper-Intermediate	CUI
Advanced	A

Соответствие уровней разных систем оценок и международных тестов

English Language Tests and Marking Systems

English Level	CEFR	IELTS	TOEFL iBT	TOEFL CBT	TOEFL PBT	for young learners	Cambridge Exams	ICFE Finance	ILEC Legal	BEC Business	BULATS Business	Ex-USSR marking system	Ukrainian marking system
Proficiency	C2	9.0 8.5					CPE Proficiency					90-100	
Advanced	C1	8.0 7.5 7.0	110-120	270-300	637-677		CAE Advanced	Pass with Merit	Pass with Merit	Business Higher		75-89	
Upper Intermediate	B2	6.5 6.0 5.5	87-109	227-269	567-636	FCE First for Schools	FCE First	Pass	Pass	Business Vantage		60-74	
Intermediate	B1	5.0 4.5 4.0	57-86	163-226	487-566	PET Preliminary for Schools	PET Preliminary			Business Preliminary	40-59	5 4	12 10-11 7-9
Lower Intermediate	A2	3.5 3.0	40-56	120-162	433-486	YLE KET (Flyers) Key for Schools	KET Key				20-39	3	4-6
Elementary	A1	2.5 2.0	0-39	0-119	310-434	YLE (Movers)					0-19		
Beginner	A0	1.0				YLE (Starters)							

designed and created by Irina Bruse

CEFR – Common European Framework of Reference
 IELTS – International English Language Testing System
 TOEFL – Test of English as a Foreign Language:
 iBT – Internet Based Test
 CBT – Computer Based Test
 PBT – Paper Based Test

CPE – Certificate of Proficiency in English
 CAE – Certificate in Advanced English
 FCE – First Certificate in English
 PET – Preliminary English Test
 KET – Key English Test
 YLE – Young Learners

ICFE - International Certificate in Financial English
 ILEC - International Legal English Certificate
 BEC - Business English Certificates
 BULATS - Business Language Testing Service

Как происходит определение уровня участников?

Перед регистрацией на тренинг участник проходит обязательный письменный тест, разработанный нашими методистами (перевод предложений с русского на английский). По письменному тесту возможно лишь приблизительно определить уровень языка. Для более точного определения уровня необходимо пройти устное тестирование с тренером. Это лучше всего сделать в офисе. Для тех, у кого нет такой возможности, предусмотрено собеседование по телефону.

На 8-дневном и 16-дневном тренинге в 1-ый день обучения учащиеся проходят более подробное тестирование, целью которого является, во-первых, уточнение языкового уровня (по его результатам студент может быть переведен в группу выше или ниже уровня), а, во-вторых, получение исходных данных для последующего сравнения – в последний день тест повторяется, и студент имеет возможность сравнить полученный результат. После окончания обучения тренеры готовят отчет по каждому студенту, где отображается информация о входных и выходных данных, а также итоговый уровень языка и рекомендованные программы к обучению.

Какие программы актуальны для уровня Beginner

1. 8-дневный модуль тренингов английского языка ORIENTATION по вечерам для уровня beginner (2 недели 4 раза в неделю) (сейчас не проводится)
2. 8-дневный тренинг английского языка с погружением (VICTORY+MARVEL). От уровня FalseBeginner. Восьмидневный курс VICTORY для «нулевика» – это серьезный стресс. Если Вы хотите снизить уровень стресса, рекомендуем пройти 10 – 15 индивидуальных тренингов или посетить 8-дневный модуль тренингов для Beginner.
3. Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно или онлайн.
4. Индивидуальная Программа Обучения ИПО (от FalseBeginner)

Какие программы актуальны для уровня Elementary

1. 8-дневный тренинг английского языка с погружением (VICTORY+MARVEL).
2. 16-дневный модуль тренингов английского языка по вечерам PROGRESS.
3. Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно и онлайн.



4. ИПО

Какие программы актуальны для уровня Pre-Intermediate

1. 8-дневный тренинг английского языка с погружением (VICTORY+MARVEL).
2. 16-дневный модуль тренингов английского языка по вечерам PROGRESS.
3. В случае Confident Pre-Intermediate возможно участие в 2-дневных тренингах делового английского WEEKEND и эффективных коммуникаций, а также тематических тренингах (PHONETICS и др)
4. Английский клуб (в корпоративном формате)
5. Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно и онлайн.
6. ИПО

Какие программы актуальны для уровня Intermediate

Для уровня Intermediate подходят все программы. Необходимо четко определить цели студента и временные рамки, чтобы подобрать программу

1. 8-дневный тренинг английского языка с погружением (VICTORY+MARVEL).
2. 16-дневный модуль тренингов английского языка по вечерам PROGRESS.
3. Вводный курс правильного произношения PHONETICS.
4. 2-дневные тренинги WEEKEND, PRESENTATION, и др.
5. Английский клуб (в корпоративном формате)
6. Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно и онлайн.
7. ИПО

Расскажите, какие программы актуальны для уровня Upper – Intermediate

1. 8-дневный тренинг английского языка с погружением (VICTORY+MARVEL) для уровня Upper-Intermediate.
2. 2-дневный тренинг эффективных коммуникаций WEEKEND.
3. Вводный курс правильного произношения PHONETICS.
4. Английский клуб (в корпоративном формате).
5. Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно и онлайн.

Расскажите, какие программы актуальны для уровня Advanced

Регулярные тренинги (индивидуально или в группе до 8 человек) очно и онлайн

ВАЖНО: перед каждым тренингом мы тестируем каждого участника (стандартный тест для всех и отдельный тест для upper-intermediate). Как правило на каждом тренинге (PROGRESS, VICTORY, MARVEL) обучается три группы: 1 группа – Elementary, 2 - Pre-intermediate, 3 - Intermediate. Учатся эти группы раздельно. Каждая группа с двумя тренерами (на 16-дневном тренинге тренеры ведут по очереди - один день один тренер, другой день – второй тренер, на 3-дневном тренинге и MARVEL тренеры пополам делят день, 8-дневный тренинг: два тренера работают на группу одновременно (группу из 18 человек ведут 3 тренера).

Какие учебники используются при обучении?

На тренингах студентам предоставляются разработанные нашими методистами пособия, включающие последние разработки Оксфорда и Кэмбриджка и помимо всего прочего много наших собственных разработок. Наша цель – использовать качественные материалы, дающие живой современный язык.

Каждое пособие компонуется в соответствии с программой тренинга.

В индивидуальных тренингах используется основные материалы, также созданные нашей компанией, а также многочисленные материалы, подготовленные тренером под поставленные студентом цели.



Кто преподаватели? Есть ли носители? (дать полный ответ, почему практически не используем носителей).

Наши тренеры не просто учителя английского, они владеют тренерскими технологиями. У них лингвистическое и педагогическое образование. Мы работаем с тренерами, чей уровень английского, по произношению, богатству и современности, равен уровню носителя языка (что подтверждается различными международными сертификатами и непрерывными заграничными тренингами). В отличие от большинства носителей языка, работающих в России, наши тренеры владеют методикой коучинга. То есть умеют предугадать и понять, что именно в конкретной ситуации может быть неясно русскоговорящему студенту, на чем следует сделать акцент и как выстроить объяснение в зависимости от уровня студента. Носители же зачастую просто хорошо говорят сами на родном языке, но не имеют педагогического и лингвистического образования и не умеют обучать (как если мы поедем в другую страну преподавать русский иностранцам).

Кроме русскоговорящих тренеров у нас есть носители языка, и, по требованию клиента, мы можем предоставить индивидуальные занятия и с ними.

Что касается тренингов: первые два года мы работали как с русскоговорящими тренерами, так и с носителями. Однако вскоре были вынуждены отказаться от носителей, т.к. в обратной связи от клиентов с тренингов носители заметно проигрывали русскоговорящим специалистам.

Какие условия участия в групповом тренинге?

- 100% предоплата не позднее, чем за 2 недели до тренинга. В случае, если за 2 недели до начала тренинга клиент не произвел оплату, заявка становится недействительной, и попасть на тренинг клиент может только в случае, если на момент оплаты еще будут места.
- Подписанный договор с обоих сторон
- Прохождение тестирования на уровень языка.
- Заполнение анкеты участника

Какие документы необходимы для оформления участия тренинге? Какие способы оплаты?

Оплатить можно несколькими способами:

- 1) наличными, приехав к нам в офис,
- 2) безналичным расчетом через любое отделение банка по выставленному счету или личный банк-клиент,
- 3) банковской картой на нашем сайте (при возврате денежных средств – с клиента удерживается сумма в размере 6% согласно договору оферте)
- 4) картой в нашем офисе через специальное устройство (комиссия 2,75%)

В случае оплаты по безналу клиенту необходимо выставить счет и направить договор. В течение 3-х дней получить от клиента подтверждение оплаты и подписанный договор (можно в сканированном варианте).

В случае наличной оплаты подготовить документы (приходный кассовый ордер и договор) до прибытия клиента в офис.

В случае оплаты через сайт подготовить договор и направить ссылку на оплату.

В случае корпоративного обучения до тренинга необходимо получить оригинал подписанного договора, дополнение/заявку на обучение сотрудника (если постоплата).

Какие документы необходимы для нас и для участников по окончанию тренинга?

Для нас: Договор и подписанный акт выполненных работ (акт в случае оплаты по безналу)

Для клиента: Договор, квитанция/счет и подписанный акт выполненных работ (акт в случае оплаты по безналу)



В случае корпоративного обучения мы готовим акты + счет на обучение от даты акта. Документы передаются вместе со студентом в день заезда.

Каков состав участников на тренинге?

Основная аудитория тренинга – состоявшиеся люди, профессионалы в различных сферах бизнеса – руководители всех уровней, (топ-менеджеры, генеральные директора) и собственники бизнеса в возрасте от 25 до 55 лет. На тренинге завязываются деловые и дружеские контакты, которые имеют продолжение в повседневной жизни. Все наши участники ценят оптимальное соотношение цена-качество-время-результат.

Какие правила действуют на тренинге?

- 1) Неупотребление спиртных напитков во все время участия в тренинге
- 2) При опоздании на занятие более, чем на 5 минут, преподаватель оставляет за собой право не допустить обучающегося к занятию.
- 3) Общение на английском языке с момента отказа от русской речи.
- 4) Отсутствие разговоров по мобильному телефону в зоне слышимости группы.
- 5) Обучаемым запрещено вносить в учебный зал любые носители информации. В случае обнаружения таковых сотрудниками курса, носитель изымается, и информация содержащаяся на нем стирается.
- 6) Соблюдение обучаемым расписания курса и рекомендаций по обучению. При несоблюдении правил любой преподаватель оставляет за собой право дать обучаемому первое предупреждение. Если правило нарушается повторно, к обучаемому применяется второе предупреждение, и человек отстраняется от занятия.
- 7) Обучаемые обязуются поддерживать позитивный настрой в ходе обучения.
- 8) Обучаемые обязуются поддерживать порядок в рабочей зоне.
- 9) Если студент пропустил более 25% (Двадцати пяти) процентов занятий групповой программы, сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова» о прохождении программы не выдается.
- 10) Перевод студента из одной группы в другую возможен только в первый или второй день тренинга. Перевод из группы в группу осуществляется только по решению Тренера или Методиста Языкового тренингового центра «Свобода Слова».

Расскажите о 8-дневном тренинге с погружением – VICTORY

Где происходит обучение?

В подмосковном пансионате Бекасово (50 км от Москвы по Киевскому шоссе), где снимаются отдельные корпусы, в которых проживают группы. Это позволяет максимально погрузиться в учебный процесс.

Расскажите об отличительных особенностях 8-дневного тренинга

- В тренинге используется авторская методика, включающая четыре уникальные методики (перечислить методики и очень кратко их особенности)
- Обучение проходит в интенсивном режиме и длится по 12-14 часов в день (с 8 утра до 11 вечера).
- Упор делается на практическое использование языка.
- Основная аудитория тренинга – состоявшиеся люди, профессионалы в различных сферах бизнеса – руководители всех уровней и собственники. На тренинге завязываются деловые и дружеские контакты, которые имеют продолжение в повседневной жизни.
- Учащиеся с определенного момента – момента так называемой клятвы - говорят только по-английски. Все время бодрствования человек занимается языком, в результате мозг перестраивается, и Вы начинаете думать по-английски. Большая часть студентов отмечает, что начинает видеть сны на английском.
- Программа тренинга имеет четкий сценарий, учитывающий физиологические особенности организма, что позволяет в течение 8-ми дней обучаться в интенсивном режиме. Сценарий основан на:
 - смене видов деятельности и групп собеседников
 - формировании позитивных эмоций во время обучения



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

- отработке самых необходимых языковых ситуаций, вызывающих искренний интерес к обучению.
- Ведут программу – профессиональные тренеры, умеющие работать с большой группой в интенсивном формате.
- Тренинг помогает преодолеть «языковой барьер». Вы перестаете бояться говорить, используя только те знания, которые у вас есть.
- За 8 дней вы получаете знания и навыки, эквивалентные вашему обучению в течение шести месяцев по стандартной методике.
- Этот тренинг дает Вам возможность научиться работать с огромными объемами информации, а также управлять собой и своими эмоциями во время общения на английском языке при выезде за границу или с деловыми партнерами.

Насколько эффективен 8-дневный тренинг по сравнению с другими курсами английского языка?

Эффективность отмечена более чем 10000 тысячами наших клиентов, которые рекомендуют нас своим друзьям и коллегам. Такой интенсивности и формата обучения Вы не найдете НИГДЕ. Отличительной особенностью тренинга является упор на практическое использование языка. На восьмидневном тренинге человек добивается результата, сравнимого с посещением стандартных курсов 2 раза в неделю в течение полу года.

Можно провести аналогию с боксом. Например, человек хочет стать чемпионом мира по боксу. Он не может достигнуть своей цели, только, например, тренируя мышцы в тренажерном зале. Или только занимаясь с тренером. Или сразу выйдя на ринг соревнований. Ему необходимо и первое, и второе, и третье. Причем в правильной последовательности. Так и на 8-дневном тренинге – аналог тренажеров – компьютерный зал, тренера – преподаватель, соревнования – кейсы и ролевые игры в группах. Кроме того, очень важна реальная практика с разными партнерами (это дает групповая динамика, так как, например, невозможно научиться боксировать с грушей).

Сколько часов в тренинге?

В программе 128 ак.ч.

Когда ближайшие даты проведения 8-мидневного тренинга?

Тренинг проходит каждый месяц (см.расписание)

На какой уровень знания английского языка рассчитан 8-мидневный тренинг?

Уровень языка от False Beginner до Entry Intermediate

Какое количество человек в группе на 8-мидневном тренинге? Почему так много?

От 12 до 18. Тренинговая методика подразумевает работу в больших и малых группах. Для практического использования языка и прохождения «языкового барьера» это необходимое условие.

Расскажите о способах трансфера до пансионата.

Вы добираетесь до пансионата своим ходом. (Инструкцию направляет менеджер студенту после оплаты программы).

Какова стоимость 8-мидневного тренинга? Что входит в стоимость?

Стоимость зависит от размещения в пансионате. См прайс-лист.

Стоимость включает обучение, проживание, 3-х разовое питание по системе «шведский стол», кофе-брейки и все необходимые материалы.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

В чем отличия между двухместным и одноместным размещением?

В стоимости проживания.

При одноместном размещении Вы живете один/одна, что для некоторых людей более комфортно.

В двухместном номере Вас размещают с участником группы того же пола, которого мы стараемся подбирать по уровню знания языка и по возрасту. Учитывая, что занятия на тренинге интенсивны (с 8 утра до 11 вечера), в номере вы лишь спите и принимаете душ.

Что необходимо брать с собой на 8-мидневный тренинг участнику?

- Удобную одежду для занятий, спортивную одежду и что-то более нарядное для вечернего "Английского клуба". Некоторые занятия будут проходить на улице, поэтому необходимо взять что-то теплое и удобное.
- Можно взять купальник/плавки: на территории пансионата есть бассейн, который Вы можете посещать после обеда (вместо сна) за небольшую плату, которую Вы можете уточнить на ресепшин при заезде или по телефону пансионата.
- При необходимости, очки и привычные лекарства.
- Можно взять привычный словарь.
- Фен (для девушек), т.к. не во всех номерах он есть.

Есть ли парковка на территории Пансионата?

Есть и она бесплатная. Необходимо сначала пройти регистрацию на ресепшин и сообщить, что необходим пропуск на парковку.

Можно ли посещать СПА/бассейн/тренажер и прочее?

В течение дня будет перерыв на 1,5 часа, в который можно воспользоваться услугами пансионата. Они оплачиваются дополнительно.

Бесплатно студенты могут воспользоваться следующими услугами:

- бассейном – 1 посещение в день в режиме работы бассейна;
- услугой беспроводного доступа к сети Интернет в выделенных местах;
- спортивным залом, настольным теннисом, спортивными мячами до 19 часов;
- тренажерным залом до 19 часов;
- парковкой круглосуточно.

Есть ли в пансионате wi-fi?

Есть бесплатный в выделенных местах (ресепшин, трапезная). Необходимо уточнить логин и пароль на ресепшин.

Мебель в номере:

В номере: шкаф, тумба, мини-холодильник, телевизор.

В ванной: умывальник, туалет, душ или ванна, полотенца.

Утюг есть в коридоре каждого корпуса. Фен, халат, тапочки, а также ванные принадлежности (мочалка, гель, шампунь и т.д.) необходимо взять с собой.

Выдается ли сертификат об окончании 8-мидневного тренинга?

Да, мы выдаем сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова», где указываем количество часов, название программы и период прохождения тренинга.

Какой результат Вы гарантируете после прохождения 8-мидневного тренинга?

Это зависит от уровня знания языка перед тренингом. При соблюдении всех правил обучения на тренинге в большинстве случаев результатом является прохождение «языкового барьера» и повышение своего уровня владения языком от половины до целого уровня. Результатом являются также крепкие полученные навыки, так

как на тренинге делается упор именно на практическую отработку. Ну и, конечно, мы гарантируем появление сильной мотивации к дальнейшему изучению языка:)

Приблизительное расписание дня:

7.30	Rising time
8.00	Morning exercises
8.30	Breakfast
9.00	Orientation
9.10	How to start
9.50	Career spotlight
10.40	Making social arrangements
11.10	Active game “Broom dance”
11.30	Coffee break
11.40	Computer class
12.40	Coffee break
12.50	Communicative game “Snake”
13.30	Lunch
14.00	Grammar drilling
14.30	Rest hour
16.00	Grammar game
17.00	Computer class
18.00	Coffee break
18.10	Chit-chat
18.30	Dinner
19.10	Dressing up
19.30	English Club “Auction!!!”
21.30	Summing up
22.00	Coffee break
22.10	Film/ Check yourself
23.00	Bedtime

Лекция о методике на 8-дневном тренинге

Прежде всего, мы очень рады видеть Вас на нашем тренинге! Уверены, все присутствующие здесь могут сказать «Почему я здесь». В современном мире **потребность в английском языке** в бизнес-аудитории **очевидна для всех**.

И конечно многим известен путь **репетиторов и курсов**, но порой это превращается в процесс, цель этого тренинга - ПОЛУЧИТЬ РЕЗУЛЬТАТ.



Современному бизнесмену и **профессионалу** все время **не хватает времени и концентрации** на изучении языка **в силу** рабочего контекста и **занятости**. Необходим импульс, толчок, преодолевающий инерцию человека, так как любой иностранный язык – это новая личность внутри нас, а наша реальная личность всегда пытается сохранить комфортное для нее статус-кво. **Наш курс дает и большое количество информации**, и **психологическое прохождение языкового барьера** ввиду очевидности и наглядности решаемости задачи, и **высокую степень мотивации на выходе**. Добиться подобного результата нам позволяют 4 проверенных инструмента, которые мы используем на тренинге.

Коммуникативный метод предлагают ВСЕ!!!! И это работает. Вы все с ним знакомы. Основной принцип – коммуникация в заданной ситуации). Направлен на одновременное развитие основных языковых навыков (устной и письменной речи, грамматики, чтения и восприятия на слух или аудирования) в процессе живого, непринужденного общения. Научить студента общаться на чужом языке - вот главная задача. Коммуникативный метод предполагает разрушение психологического барьера. А когда люди перестают чувствовать "дистанцию" между собой и преподавателем, когда им интересно, весело и приятно с ним общаться - им проще начать разговаривать на чужом языке. Работа "в парах", "в тройках", участие в дискуссиях на интересующие студентов темы - все это позволяет тренеру учесть индивидуальные особенности студентов, сделать занятия творческими и увлекательными, и в то же время дает преподавателю возможность незаметно для студентов осуществлять полный контроль над процессом обучения.

Языковое погружение нам также жизненно необходимо. Почему? Потому что если наш мозг знает, что объясняться ему можно только на английском языке, он мобилизует все свои силы, весь свой внутренний ресурс - «и мы вспоминаем даже то, чего раньше не знали» - вспоминаются слова, грамматические правила, мы начинаем использовать все возможные способы для объяснения наших мыслей. А если мозг будет знать, что ему в любой момент можно перейти на русский язык, он напрягаться не будет. Для того, чтобы управлять данным процессом, в определенный момент тренинга мы дадим клятву «говорить только на английском языке», которая создаст мозгу благоприятные условия для развития.

Пока мы не перекроем «русский» канал, «английский» развиваться не будет, так как мозг всегда идет кратчайшей дорогой, по пути наименьшего сопротивления.

Более современный подход к обучению языков - учиться так, как это делает ребенок, когда он учит первый - свой родной язык. Как ребенок это делает? Сначала он слышит речь, ничего не понимая. Постепенно начинает повторять то, что он слышит, постепенно начинает понимать, потому что он хочет понимать, потому что так ему удобнее среди других людей. Процесс простой: слышишь, слушаешь, понимаешь, говоришь.

Тренинговый формат в обучение английскому языку впервые был введен в 2004 г. именно «Свободой Слова». Возможно, многие из Вас бывали на специализированных бизнес тренингах, а некоторые профессионалы в этой области. Мы в обучении используем только те тренинговые технологии, которые эффективны для изучения языка.

А именно:

Груп. динамика: Познавать новое всегда гораздо эффективнее, обучаясь в группе, нежели «сидя в одиночку с учебником». Решать одну и ту же задачу в коллективе удобнее, потому что в коллективе действует принцип групповой динамики. Вам пришла в голову идея, Вы ее высказали, и тут же кто-то еще подхватил ее и развил далее. Подключились еще 2 человека, предложили свои мысли, отличные от Ваших... В результате, у Вас, вместо одностороннего мнения, возникла объемная разносторонняя картинка, которая позволяет более трезво оценить ситуацию. Более того, работать в группе – весело, интересно и зажигательно. Другими словами: «Стать чемпионом мира по боксу невозможно, тренируясь только с грушей».

Целеполагание: позволяет конкретизировать и определить вашу языковую цель. А четкий план действий помогает пошагово достичь результата. В этом случае ожидания совпадают с фактом, что дает нам силы и мотивацию двигаться и расти дальше.

Teambuilding: Обязательным дополнением к результату является сплочение коллектива, что неминуемо приводит к повышению работоспособности команды в процессе тренинга и в дальнейшей работе его участников.

Постоянная смена деятельности: снимает напряжение

Практические игры: = эмоции и активизация знаний. Игры у нас будут коммуникативные и активные. Коммуникативные игры – ни что иное как практические ролевые упражнения, которые позволяют нам отработать в речи грамматическое правило или вокабулар, т.е. вывести наши пассивные знания в актив. Активные игры происходят на улице и позволяют нам переключить внимание, снять напряжение, и, самое главное, окрашивают наши действия эмоционально, что как нельзя лучше способствует запоминанию ранее изученного материала (ведь даже активные игры будут происходить на английском языке).

Метод Избыточного количества информации – КЛЮЧЕВОЕ слагаемое в списке наших методов – позволяет освоить максимум информации за минимально короткий срок. Перед Вами патенты этой методики, выданные еще Советским Союзом и США в 70-е годы прошлого века. В то время метод избыточного количества информации был прерогативой закрытых организаций и являлся средством высокоэффективной подготовки специалистов для работы за рубежом. «Свобода Слова» единственная компания по обучению, которая сейчас использует эту технологию при обучении



Как именно работает данный метод? Обратите внимание на вертикальную синьюю черту. Она иллюстрирует так называемый «критический барьер восприятия». Как Вы думаете, почему 5-тилетний ребенок запоминает огромное количество разнообразной информации? Потому что у него «критический барьер восприятия» еще не сформирован. Он формируется с годами и есть только у взрослых людей. Поскольку мы с Вами хотим получить максимум информации за минимальный срок, наша с Вами задача от этого барьера избавиться. Поэтому мы и «бомбардируем» наш мозг количеством информации, которое он априори не способен переварить. Вследствие этого критический барьер восприятия отступает, и мы с Вами переходим на качественно новый уровень восприятия информации. Воспринимая информацию напрямую, без потерь на логическое осмысление, мы просто впитываем все, что видим и слышим. Таким образом (это доказано работами группой советских ученых Петрушинского), человек может усвоить в разы больше, чем стандартным способом (кому интересно, можно посмотреть фильм «Ломая барьеры»).

Итак, программа тренинга построена таким образом, что каждое занятие включает в себя работу над всеми языковыми навыками, а именно

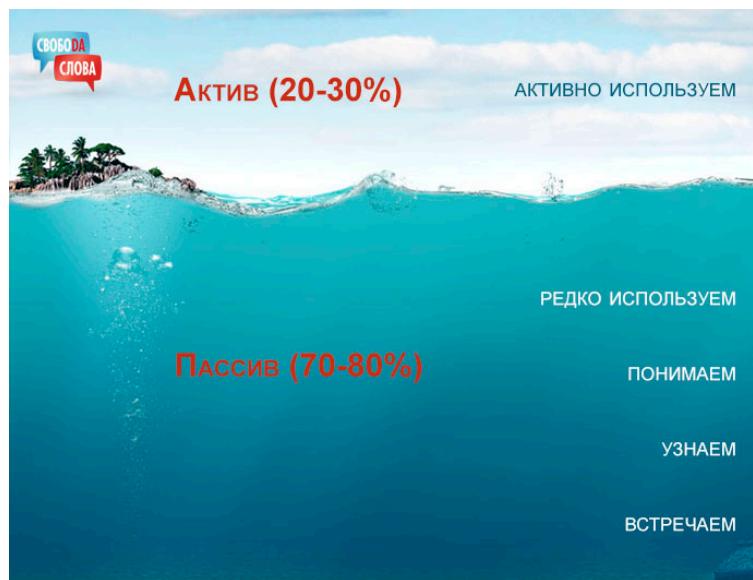
Listening skills

Speaking skills

Writing skills

Reading skills

Для развития навыков **аудирования** предлагаются задания разной степени сложности, непосредственно связанные с темой дня. Это еще и эффективный способ ввести topical vocabulary and grammar. **Speaking** будет отрабатываться через ролевые игры, дискуссии и case studies и т.д. **Writing** – за счет письменного перевода. **Reading** – самый развитый пассивный навык, он, естественно, тренируется, когда мы читаем материалы в папке и в раздатках.

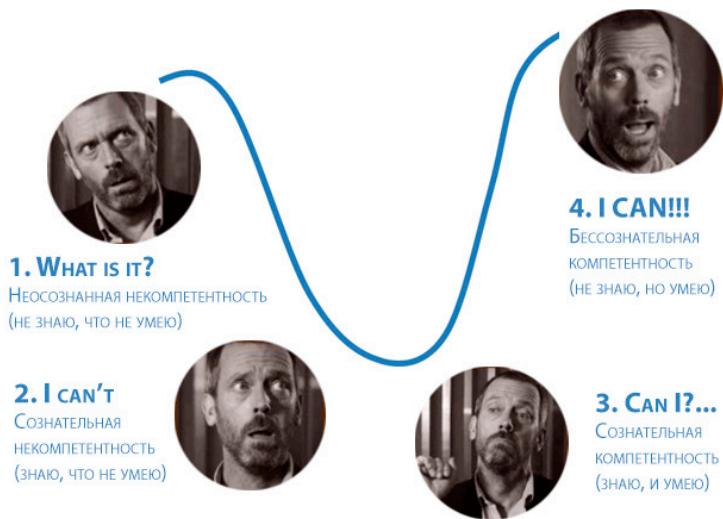


Однако, возникает логичный вопрос: «А что происходит с остальными 80-70%? Неужели они проходят мимо нас?» Не совсем так. Дело в том, что эти 80-70% насыщают наш «пассив». Ученые установили, что этот самый «пассив», иными словами наша неактивно используемая память, состоит из нескольких уровней запоминания. Вся информация, которую мы получили, условно распределяется по этим уровням – что-то сразу попадает в актив, что-то оседает в пассиве, причем, чем ближе уровень запоминания информации к «активу», тем быстрее мы начнем использовать слово или грамматическое правило в речи. Поясню на примере. Допустим, в каком-то английском тексте Вам встретилось незнакомое английское слово daffodil. Что Вы сделали в первую очередь? Правильно, заглянули в словарь, который Вам подсказал, что daffodil переводится как «нарцисс». То есть, это слово нам встретилось. Спустя какое-то время мы вновь случайно на него наткнулись – на этот раз, услышав в речи. «Слово знакомое...» - подумали мы. Что оно означает, мы, скорее всего, не вспомнили, но зато снова посмотрели его значение в словаре. «А-а-а, точно, нарцисс!» - подумали мы, и слово тут же передвинулось на 1 уровень ближе к активу! Прошло еще какое-то время, и мы снова встретили это слово, на этот раз - в газете. «Это слово означает «нарцисс» - мы его сразу узнали, потому что уже не раз встречались с ним. И слово вновь придвижнулось ближе к активу, оказавшись, тем самым, на уровне «понимаем». Потом мы как-то раз, обсуждая последние новости с товарищем, употребили слово daffodil в речи. Потом еще и еще раз мы его произнесли уже в других речевых ситуациях, и «Вуаля!» - слово попало в наш ежедневный арсенал, и мы стали активно использовать его в речи. Таким образом и работает механизм овладения новой информацией. На тренинге, как

уже было сказано ранее, информации будет столько, что она насытит наш пассив до отказа. Причем, за 8 дней мы выведем в активное использование только часть этой информации. Остальное будет «выбираться» из пассива в актив уже после тренинга (особенно в течение первых 2-3х месяцев), поэтому, чтобы не растерять полученную грамматическую и лексическую базу, после тренинга необходимо продолжать заниматься английским языком. Таким образом, наш тренинг продолжает приносить Вам ощутимую пользу даже после своего окончания, т.е. работает на Ваше будущее.



СТАДИИ ФОРМИРОВАНИЯ НАВЫКА



Мы только что разобрали техническую сторону процесса овладения новой информацией, теперь хочу остановиться на стадиях овладения новым навыком с точки зрения нашего с Вами эмоционального состояния. Стадий овладения новой информацией четыре: бессознательная некомпетентность, сознательная некомпетентность, сознательная компетентность, бессознательная компетентность. Каждая из них сопровождается различными эмоциями. Рассмотрим их на примере.

Предположим, Вы решили научиться кататься на велосипеде. Видя, как это делают другие, Вы подумали «Да, нет ничего проще!», потому что Вы еще не знали, что для того, чтобы уметь кататься на велосипеде, нужны какие-то навыки, т.е. находились в стадии бессознательной некомпетентности. С точки зрения наших эмоций эту стадию можно расценить как «вызывающую интерес».

После того, как Вы впервые сели на велосипед и поехали, Вы тут же упали. Наступила вторая стадия овладения новым навыком, которая называется сознательная некомпетентность, т.е. Вы поняли, что на велосипеде кататься не умеете. Эта стадия прежде характеризуется неуверенностью, страхом, тревожными мыслями, типа: «Ой, это так трудно!», «Да это вообще не для меня», «И как только другие это делают?», «Может, просто все бросить?». Появляются подобные мысли по причине стресса, всегда возникающего в случае тех или иных неудач. Для нас с Вами это очень важный момент, с которым каждый из Вас, вероятно, столкнется в течение тренинга. Поскольку во время тренинга Вы будете получать огромное количество информации, в какой-то момент Вы можете оказаться в состоянии стресса. Это совершенно нормально, потому что во время овладения новым навыком, любой учащийся проходит все четыре стадии. Главное – не зависнуть на второй стадии, а продолжать уверенно идти к цели. Только при этом условии мы имеем возможность в качестве главного приза получить сформированный навык, в нашем случае – способность относительно свободно общаться на английском языке.

Третья стадия овладения новым навыком – сознательная компетентность. Вернемся к нашему примеру про велосипед. Если, упав один раз, Вам удалось перебороть свой страх и отогнать неприятные эмоции, и Вы



продолжили «садиться на велосипед и падать», то в какой-то момент Вы проедете-таки на нем какое-то расстояние. Правда, придется предельно концентрироваться на процессе, т.е. думать, как крутить руль, куда поставить ногу и т.п. Третья стадия характеризуется медленной скоростью (так как каждое действие проходит через осознание). Поэтому, при прохождении третьей стадии, Вам может показаться, что «до этого момента Вы говорили лучше, чем сейчас». Это происходит потому, что Вы сознательно стали использовать больше пассивных знаний, и на обдумывание Вам временно требуется большое количество времени. Однако, «виден свет в конце тоннеля»!

Рано или поздно наступил момент, когда Вы ощущали, что во время езды на велосипеде вы не думаете о том, как Вы это делаете. То есть, наступила стадия бессознательной компетентности – доведения навыка до автоматизма. Ура! Главный приз наш! Я думаю, эмоции в данном случае очевидны.

Я столь подробно остановилась на этой теме, потому что нам важно понимать, что с нами творится во время обучения и в чем причина тех или иных реакций, поскольку только в этом случае мы имеем возможность управлять нашим эмоциональным состоянием. Еще раз напомню, что перейти из стадии 1 в стадию 4 сразу невозможно, навык формируется постепенно, проходя все 4 стадии. Необходимо это осознавать и не давать нашим эмоциям управлять нами. Давайте управлять ими.

Как я уже говорила, наш курс высокинформативный, а, следовательно, стрессовый. При этом стресс бывает неуправляемый – например, когда мы бьемся головой об стенку в истерике и управляемый, например, когда мы за одну ночь успеваем подготовиться к экзамену и, мобилизовав все силы организма, в кратчайшие сроки «взять» большое количество информации. На тренинге нам нужен именно управляемый стресс, ибо он является мощным рычагом для получения результата.

Далее, хочу заметить, что для достижения результата Вам не нужно анализировать то, что с Вами здесь происходит (не надо стараться логически осмыслить, зачем мы делаем это и почему тренер попросил сделать то) – просто будьте во включенном состоянии и выполняйте наши рекомендации. Представьте, что Вы едете на поезде. Вы же когда на поезде едете, вы не контролируете, в какую сторону он поворачивает. Также надо вести себя и здесь.

Более того, хочу акцентировать Ваше внимание на том, что на нашем тренинге Вы научитесь учиться (не так как в школе, а по-другому – с помощью тех методик, о которых я только что рассказала) – то есть усваивать большие объемы информации за короткий срок, разовьете свою креативность и коммуникативные навыки.

Поэтому при повторном посещении тренинга, когда Вы уже будете знакомы с форматом проведения занятий и Вам не надо будет тратить ни времени, ни энергии на адаптацию (то есть Вам не надо будет учиться учиться), Ваша энергия будет целиком уходить на изучение английского языка как такового, т.е. при меньших усилиях Вы сможете получить еще больший результат.

Расскажите о 8-дневном тренинге с погружением в Москве – MARVEL

См. информацию о 8-дневном тренинге VICTORY.

Отличия:

1. Место проведения: MARVEL проходит в Москве (в офисе СС), т.е. проживают дома
2. Формат: занятия с 10:00 до 19:00 (нет 100% погружения)
3. Кол-во часов: 85 ак.ч.
4. Период проведения: 2 раза в год в период новогодних и майских праздников
5. Стоимость: см. прайс-лист.
6. Кол-во человек в группе: до 14
7. Уровни: для тренинга MARVEL есть программа Upper-Intermediate



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Расскажите о 16-дневном тренинге английского языка PROGRESS?

Как и где происходит обучение?

С 2020 года только онлайн, ранее был очный формат.

Формат занятий:

16 занятий в течение месяца (понедельник, вторник, четверг, пятница). Каждое занятие длится с 19.00 до 21.30 часов (группа Elementary занимается до 22:00) и состоит из аудиторной части и самостоятельной работы с компьютерной программой. 48 академических часов аудиторных занятий и от 17 академических часов работы с компьютерной программой.

1-ый день занятий начало в 18:00, т.к. с 18 до 19 проводится входное тестирование.

Программа включает в себя 2 основных компонента:

1) самостоятельная работа с компьютерной программой

- проработка и активизация слов и выражений. Словарь данного уровня включает в себя порядка **2500 словарных единиц**. Сначала участники прорабатывают их индивидуально в компьютерном классе. После этого, выводят в активное использование во время групповых коммуникативных занятий.

- отработка клише и грамматических конструкций курса. На этом этапе работа ведется с живой речью. Прорабатывая каждое предложение, студент, с одной стороны, изучает и активизирует в речи грамматические правила, с другой – вновь многократно повторяет слова курса. Работа ведется при постоянном прослушивании англоговорящих дикторов.

2) после обучения в компьютерном классе студент применяет полученные знания на коммуникативных занятиях. Поскольку содержание компьютерной программы тематически согласовано с содержанием коммуникативной части, студент начинает использовать пройденные слова, клише, грамматические конструкции в своей речи.

Аудиторные занятия построены по принципу наиболее эффективного восприятия новой информации, максимальной практической направленности и наибольшей вовлеченности участников в процесс. Занятия проходят в тренинговом формате по технологии интенсивного обучения с учетом принципа смены деятельности.

Результат обучения

- Увеличение словарного запаса на 500-800 словарных единиц;
- Структуризация грамматики английского языка;
- Снятие языкового барьера;
- Приобретение устойчивого навыка длительного общения на английском языке;
- Увеличение беглости и эффективности речи;
- Активизация пассивного языкового пласта, имеющегося до тренинга;
- Получение сильной устойчивой мотивации для дальнейшего занятия языком.

Насколько эффективен 16 -дневный тренинг по сравнению с другими курсами английского языка?

Если мы сравниваем со стандартным обучением, то при ответственном подходе к обучению за один месяц вы повышаете свой уровень на ступень, что невозможно при традиционном подходе к обучению.

Сколько часов в тренинге?

В программе 65 ак.ч.

Когда ближайшие даты проведения?

Тренинг проходит каждый месяц (см.расписание)



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

Курс актуален для людей с уровнем от False Beginner до Entry Intermediate. В одной группе люди одного уровня.

Какое количество человек в группе?

До 12 человек.

Какова стоимость занятий? Что входит в стоимость занятий?

См. прайс лист.

В стоимость занятий входит обучение, доступ к он-лайн программе в течение месяца, методические материалы.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Да, мы выдаем сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова», где указываем количество часов, название программы и период прохождения тренинга.

Какой результат вы гарантируете после по окончании обучения?

При соблюдении всех правил обучения на тренинге в большинстве случаев результатом является прохождение «языкового барьера» и повышение своего уровня владения языком на ступень. Результатом являются также крепкие полученные навыки, так как на тренинге делается упор именно на практическую отработку. Ну и конечно мы гарантируем появление сильной мотивации к дальнейшему изучению языка.

Расскажите о 8-дневном тренинге для уровня Beginner – ORIENTATION (проходит по набору)

Как и где происходит обучение?

онлайн, с 19 до 22 часов, ПН, ВТ, ЧТ, ПТ.

Расскажите об отличительных особенностях данного тренинга.

Занятия состоят из трех частей – работа с лексикой, изучение и отработка грамматики и коммуникативные игры. Игровая часть позволяет получить максимальное количество разговорной практики. 20% времени - это объяснение тренера, 80% времени - отработка грамматики и лексики в различных ситуациях, приближенных к реальным, в парах и мини-командах под контролем тренера.

- Вечерний интенсивный тренинг английского языка для начинающих дает за 8 вечеров языковой минимум, который позволит без боязни начать читать, писать и говорить на английском
- Вы приобретете умения и навыки в английском языке, необходимые для ориентации и выживания в англоязычной стране

Занятия состоят из трех основных блоков:

1. Коммуникативный – предполагает разбор ключевой лексики по теме и ее отработку в коммуникативных заданиях (парная или командная работа).
2. Грамматический – состоит в следующем: вводится правило, правило тренируется в грамматических играх и закрепляется в упражнениях.
3. Фонетический – предполагает разбор базовых фонетических конструкций и звуков, их отработку в диалогах и скороговорках.

Два раза в неделю (вторник, пятница) после окончания занятия преподаватель дает домашнее задание, позволяющее закрепить пройденный материал. Домашнее задание обязательно для выполнения, так как оно позволяет студентам увидеть какие конструкции нужно еще попрактиковать, чтобы базовые знания были усвоены.

Сколько часов в тренинге?



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

В программе 32 ак.ч.

Когда ближайшие даты проведения?

Тренинг проходит 2 раза в год: январь и май, см.расписание.

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

Курс актуален для людей с уровнем Absolute Beginner (никогда не изучал английский язык) или False Beginner (учил, но было давно и ничего не помнит)

Какое количество человек в группе?

До 12 человек.

Какова стоимость занятий? Что входит в стоимость занятий?

См. прайс-лист.

В стоимость занятий входит обучение, методические материалы и кофе-брейки.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Да, мы выдаем сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова», где указываем количество часов, название программы и период прохождения тренинга.

Какой результат вы гарантируете после по окончании обучения?

При соблюдении всех правил обучения на тренинге Вы в короткий срок получите базовые фонетические знания, основные знания английской грамматики, базовый запас английских слов, исчезнет страх общения на английском. Ну и конечно мы гарантируем появление сильной мотивации к дальнейшему изучению языка.

Расскажите о программе интенсивного 3-дневного тренинга делового английского языка BUSINESS (с 2021 года не проводится).

Как и где происходит тренинг?

Тренинг проводится с 09-00 до 18-00 в пятницу и с 09-00 до 20-00 суббота и воскресенье в офисе СС (обед ориентировочно с 13-30 до 14-30).

Расскажите об отличительных особенностях интенсивного 3-дневного тренинга делового английского языка.

В ходе занятий отрабатываются различные ситуации бизнес-общения: презентации, переговоры, интервью, языковые клише, а также прорабатывается навык аудирования и делового письма. Максимальный эффект достигается именно за счет погружения.

На какой уровень знания английского языка рассчитан 3-дневный тренинг?

Уровень языка от Confident Pre-Intermediate-Upper-Intermediate

Сколько часов в тренинге?

40 ак.ч.

Когда ближайшие даты проведения?

Тренинг проходит каждый месяц (см.расписание)

Какое количество человек в группе?

До 14 человек (минимум 6)

Какова стоимость занятий? Что входит в стоимость занятий?



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

См. прайс-лист.

В стоимость занятий входит обучение, методические материалы и кофе-брейки.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Да, мы выдаем сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова», где указываем количество часов, название программы и период прохождения тренинга.

Какой результат Вы гарантируете после прохождения интенсивного 5-дневного тренинга делового английского языка?

Интенсивный бизнес курс английского языка даст за 3 дней запас знаний, который позволит уверенно общаться в сфере бизнеса на деловом английском:

- презентовать себя партнерам и коллегам,
- завязать полезные бизнес-контакты, обсудить перспективы сотрудничества,
- разобраться в гласных и негласных правилах и нормах поведения в рамках корпоративной культуры компании,
- завязать и поддержать светскую беседу во время званого ужина или приема,
- выполнить исследование своими силами (например, SWOT-анализ) и представить отчет о его результатах,
- поддержать переписку на деловом английском языке, как в официальном, так и в неформальном стиле, легко переходя от одного стиля изложения к другому,
- провести глобальную презентацию компании и товара на равных участвовать в переговорах с зарубежными коллегами,
- убедить в собственной правоте собеседника в ходе дискуссии,
- провести совещание и составить по нему продуктивный отчет на деловом английском языке,
- провести переговоры (в том числе и телефонные) на деловом английском языке с пользой для своей компании так, чтобы обе стороны остались довольны взаимовыгодным сотрудничеством,
- ответить на сложные вопросы и возражения проблемного клиента и превратить его в лояльного,
- разобраться с нюансами британского и американского делового этикета,
- сменить работу на более выгодную и перспективную, том числе и с помощью освоения бизнес-англ.

ВАЖНО: тренинг не повышает уровень языка (как VICTORY, MARVEL, PROGRESS), он расширяет его, насыщая бизнес-лексикой и клише.

Расскажите о программе Kidz Land для детей.

Как и где происходит обучение?

В подмосковном пансионате Бекасово (50 км от Москвы по Киевскому шоссе),

Формат занятий:

8 дней с 8:30 до 22:00. Заезд в пансионат в воскресенье с 12:00 до 12:30. Отъезд из пансионата в 15:00. В 15:30 все оставшиеся дети поедут на автобусе до нашего офиса.

Как организовывается трансфер детей?

Мы организуем трансфер от нашего офиса (Краснопресненская). Время сбора см инструкцию.

По прибытии в пансионат начинаем знакомиться, затем обед. После обеда продолжаются игры на знакомство и сплочение, а также преподаватели и методист подробно расскажут о правилах на курсе и об особенностях методики. Также мы организуем обратный трансфер из пансионата.



Расскажите об отличительных особенностях детского лагеря

- Тренинг предоставляет детям и подросткам уникальную возможность практиковать английский язык, повысить словарные запас на несколько сотен слов, приобрести важные навыки коммуникации и работы в группе и получить массу положительных эмоций и заряд энергии на предстоящую учебную четверть.
- Программа каждого дня построена таким образом, что в нее включены все виды деятельности: с 8:30 до 22:00 Ваших детей ждут увлекательные спортивные и интеллектуальные игры, творческие занятия, грамматические уроки и тренинги по английскому языку, упражнения на командообразование и сплочение, вечерние развлечения и дискотека, настольные игры и лазерные бои! И все это на английском языке в игровом формате!
- В каждой группе детей работают по два профессиональных педагога-лингвиста, имеющий многолетний стаж и опыт работы с детьми. В течение всего дня дети находятся под присмотром педагогов.

Результат обучения

- Ваш ребенок сможет свободно рассказывать о повседневной жизни, о доме, семье, школе, увлечениях
- Выражать свое мнение на английском языке и аргументировать его
- Объяснять по-английски, что ему нравится и не нравится
- Понимать разговорную речь и уверенно поддерживать беседу на английском языке
- Отлично проведет школьные каникулы, которые станут лучшими в его жизни

Дети, не знающие язык или только начавшие его изучать, смогут получить объемную базу, что сильно улучшит результативность их занятий в школе. Дети возраста 9-10 лет не участвуют в методике погружения, но постоянно слышат те или иные английские слова или выражения от тренеров, участвуют в обще-лагерных мероприятиях. Основная форма обучения - игровая с применением тренинговых методик.

Подростки 10-13 лет приглашаются к нам, чтобы активизировать уровень имеющихся знаний или получить языковую базу, которую в последствии можно будет развивать. Если же они учатся в языковой школе, они получат нужную им разговорную практику.

Тинейджеры 14-15 лет и любого уровня приглашаются к нам, чтобы получить базу или огромное количество разговорной практики, что осуществляется методом полного погружения. Кроме того, самые важные игры на сплочение, работу в команде и социализацию людей проходят именно в отрядах этого возраста.

В чем особенность вашего лагеря? Как он проходит?

Каждый заезд 12 мини-тренингов по английскому языку, включенные в расписание – меняются: мы берем новые лексические темы и новые грамматические конструкции, что делает наш тренинг увлекательным и разнообразным. Даже если ваш ребенок приедет к нам 10 раз – все 10 раз он будет повышать свои знания английского языка в разных сферах жизни.

Дети и подростки занимаются в группах, подобранных и по возрасту, и по уровню, за самым редким исключением. Т.е. дети уровня – Beginner 9 лет не будут заниматься в одной группе с подростком 14 лет того же уровня. Разница в уровнях одной группы составит не больше полутора ступеней. Каждый отряд делится на 2 подгруппы: дети более сильного и более слабого уровней. Так, например, в третьем отряде (9-10 лет) все Beginners и False Beginners занимаются в одной группе, а все Elementary в другой, по совершенно другим материалам. Так же в первом отряде все Beginners и elementary занимаются в одной, а Pre-Intermediate-Intermediate в другой группе. Естественно, точный разброс по группам зависит от набора детей, так, например, в третий заезд проекта первый отряд поделился на Pre-Intermediate и Intermediate, потому что ни одного студента Elementary не участвовало в проекте.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Как вы работаете с детьми? Какие подходы?

- Мы стараемся учесть психологические особенности ребенка, бывали случаи, что ребенок из третьего отряда был уровнем выше всех остальных в отряде и занимался в английской группе второго отряда, и очень успешно.

- Мы прививаем детям огромное количество навыков, полезных в жизни: учим их работать в команде, общаться с другими, не наживать себе врагов и не становиться врагом самому. Мы показываем детям и подросткам способы слушать, понимать и анализировать информацию, приходить к правильному решению как сообща, так и самостоятельно. Однако стоит отметить, что цель нашего лагеря – язык, а не «исправление» детей. На нашем проекте присутствует некоторое количество правил, обязательных к соблюдению всеми участниками проекта, а за систематическое их нарушение мы вправе отстранить участника от проекта.

Сколько часов в тренинге?

В программе 125 ак.ч., из которых:

- для 14-15 летних 105 академических часов проводится под наблюдением наших тренеров на английском языке, по методике полного погружения

- 75 академических часов по-английски для подростков 11-13 лет по методике частичного погружения
- 50 академических часов по-английски для детей 9-10 лет по методике частичного погружения.

В 125 академических часов входят:

- утренняя зарядка на английском языке
- упражнения на сплочение и командообразование
- 2 мини-тренинга по английскому языку в день (4 а.ч. в день)
- по одной активной игре в день
- время развлечений (настольные и командные игры)
- 4 вечерних мероприятия (аукцион, интеллектуальное шоу и т.д.)
- просмотр фильмов на английском языке с субтитрами
- подведение итогов дня с применением психологических игр на мероприятии «Свечка»
- первый отряд говорит по-английски везде, включая столовую, комнаты и проч.

Когда ближайшие даты проведения детского лагеря?

Тренинг проходит в каникулы (см.расписание)

На какой уровень знания английского языка рассчитан 8-мидневный тренинг?

Уровень языка от False Beginner до Entry Intermediate

Какое количество человек в группе на 8-мидневном тренинге для детей?

Группы формируются по возрасту и уровню. В группе одного уровня и возраста до 8 человек.

Какова стоимость программы? Что входит в стоимость?

См. прайс-лист.

Стоимость включает трансфер до пансионата и обратно, обучение, проживание, 3-х разовое питание по системе «шведский стол», кофе-брейки и все необходимые материалы.

Какие условия проживания/размещения в пансионате?

Все дети размещаются в 2-3-местных номерах (отдельные кровати). Санузел в номере. Девочки с девочками, мальчики с мальчиками. Также при расселении мы учитываем возраст и уровень участников.

Что необходимо брать с собой на 8-мидневный тренинг участнику?

См. инструкцию (О:\ПРОДАЖИ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ)\ОБЩАЯ\ИНСТРУКЦИИ К ТРЕНИНГАМ)



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Мебель в номере:

В номере: шкаф, тумба, телевизор. В ванной: умывальник, туалет, душ или ванна, полотенца.

Утюг есть в коридоре каждого корпуса. Фен, халат, тапочки, а также ванные принадлежности (мочалка, гель, шампунь и т.д.) необходимо взять с собой.

Какие документы необходимы при записи ребенка на тренинг?

При оформлении Договора следует иметь:

- Паспорт родителя
- Заполненная анкета на Участника (O:\ПРОДАЖИ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\ОБЩАЯ\ТЕСТЫ_АНКЕТЫ)
- Ксерокопия свидетельства о рождении или главного листа паспорта (с фото) и листа прописки Участника
- Ксерокопия страхового медицинского полиса Участника

К началу Тренинга Заказчик обязуется предоставить на Участника:

- Медицинская справка Ф 079/У (Справка об общем состоянии здоровья с выпиской о прививках из медицинской карты и пометкой об отсутствии педикулёза. Берётся у врача в школе или в поликлинике по месту жительства)
- Медицинская справка о контактах (берется за три дня до отъезда)
- Оригинал заполненного Согласия на ребенка (O:\ПРОДАЖИ\ОТДЕЛ ПРОДАЖ\ОБЩАЯ\ИНСТРУКЦИИ К ТРЕНИНГАМ)

Можно ли звонить ребенку в течение дня? Приезжать/жить в пансионате?

Можно звонить в перерывах. Время для звонка во время тренинга: 14:30 – 16:00, 22:30 – 24:00

Родителям запрещается проживать в пансионате, даже отдельно от ребенка, или мешать процессу обучения в лагере (приезжать в течение 8 дней без нужды, звонить в неподходящее время детям)

Нужно ли давать ребенку лекарства? Есть ли в лагере врач?

В СПА пансионате есть медицинский работник, в случае серьезного заболевания – тренеры вызывают скорую.

Вы можете дать ребенку лекарства (от аллергии, головной боли и пр.). Если требуется контроль тренера по приему лекарственных средств, то обязательно составьте список с полным их перечнем и указаниями по применению с подписью родителя.

Также у тренера всегда есть аптечка с базовыми лекарственными средствами.

Можно ли давать ребёнку с собой планшет/телефон?

Мы не рекомендуем давать ребенку с собой ноутбуки, игровые приставки и дорогостоящую технику, т.к. компания «Свобода Слова» не несет ответственности за ее порчу/кражу.

Расскажите об ИПО с гарантией результата.

Расскажите об отличительных особенностях ИПО.

Если Вам необходимо быстро улучшить определенные языковые аспекты, при этом важны сроки, подходящий график обучения и индивидуальный подход, то данная программа обучения английскому языку – лучший вариант для Вас. Таким образом ИПО – кратчайший путь к достижению цели с гарантией результата.

Результаты гарантируем.

Вы получаете письменную гарантию достижения результата, которая является неотъемлемой частью договора. Если после прохождения программы Вы не достигнете целей, указанных в программе обучения, «Свобода Слова» доучивает Вас бесплатно.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Особенности индивидуальной программы обучения в «Свободе Слова»

программа составляется из различных групповых тренингов английского языка и индивидуальных занятий с тренером, что представляет собой оптимальную комбинацию форматов обучения

— обучаемый идет по кратчайшему пути к своей цели, так как программа подобрана именно для него и его задач в обучении

— результат достигается ощутимо быстрее как за счет индивидуального подхода, так и благодаря специальной авторской методике «Свободы Слова»

— процесс обучения увлекательен и эмоционально позитивен.

Как подбирается

— составляется с учетом Ваших конкретных целей и временных возможностей

— составляется на основании глубокого исследования Вашей текущей языковой картины (по результатам Language Assessment)

— ясно показывает, каким образом и в каком направлении Вам двигаться, чтобы достичь конкретных навыков в английском языке.

Сколько стоит комплексное тестирование Language Assessment

Частный клиент

- 1 000 руб для нового клиента, ранее не обучавшегося у нас. Стоимость засчитывается в счет ИПО, если клиент покупает.

- бесплатно для всех наших клиентов, прошедших обучение

Корпоративный клиент

- 5 000 руб. за тест и оценку результатов 1 человека в случае его проведения на территории Заказчика.

- 3 000 руб. за тест и оценку результатов 1 человека в случае его проведения в офисе Свобода Слова.

Назначение тестирования + подготовка результатов:

- Тестирование LA проводится в будние дни с 10:00 до 20:00. Сейчас в онлайн формате.
- LA проводится в течение 1,5 часов.
- Отчет с итогами LA направляется в ОРК в течение суток с момента проведения тестирования. Отчет по итогам тестирования должен включать в себя: результаты языкового тестирования, расшифровку цифровых показателей, индивидуальную программу обучения (ИПО) в двух вариантах (для продолжающих занятия – один вариант).



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Пример ЛА и ИПО:

 РЕЗУЛЬТАТЫ Language Assessment		Языковой тренинговый центр «Свобода Слова» 121059, ул. Брянская, д. 5, 3 этаж +7 (495) 737-95-81 / 544-73-07 / 544-73-15 client@lingvo-svoboda.ru									
Студент: Павлов Павел Менеджер: Никифорова Марина Тренер: Шурина Виктория Дата: 28.03.2012 Итоговый уровень: Entry Intermediate											
Общеевропейская Система Уровней Владения Иностранными Языками (CEF)		A1		A2		B1		B2		C1	C2
Система Уровней Владения Иностранными Языками Свободы Слова		Beginner	Elementary	Pre-Intermediate	Intermediate	Upper-Intermediate	Advanced				
Баллы для автоматического подсчета итогов тестирования		Absolute	False	Entry	Confident	Entry	Confident	Entry	Confident	Entry	Competent
Баллы для автоматического подсчета итогов тестирования		1	3,4	8,1	16,5	23,1	29,7	38,1	46,7	52,1	58,7
ЧАСТЬ I: САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ											
Лексика/Vocabulary		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Грамматика/Grammar		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Восприятие на слух/Listening		0	0	1	2	3	4	5	6	7	8
Баллы для автоматического определения уровня (по письменной части)		1	3	6	9	12	15	18	21	24	27
Сумма набранных баллов по самостоятельной части тестирования (отражается балл и соответствующий уровень): 19											
ЧАСТЬ II: УСТНАЯ											
Устное владение лексико-грамматическими компетентностями/General comment on oral Assessment Bands		0	0,4	1,1	2,5	3,1	4,7	6,1	7,7	9,1	11,7
Уверенность и охотность при говорении/Confidence in speaking		0	0	1	1	2	2	3	3	4	4
Скорость речи/Speaking rate		0	0	0	1	1	2	3	4	4	5
Языковые клише и стандартные фразы/Using of cliché		0	0	0	1	2	2	3	4	4	4
Характер интерактивности речи/Interactivity of speech		0	0	0	1	1	2	3	4	4	4
Использование помощи русского в речи/Using of russian language in speech		0	0	0	1	2	2	2	3	3	3
Комментарий к фонетике и произношению/Phonetic and pronunciation		рекомендована работа над фонетикой									
Баллы для автоматического определения уровня (по устной части)		0	0,4	2,1	7,5	11,1	14,7	20,1	25,7	28,1	31,7
Сумма набранных баллов по устной части тестирования (отражается балл и соответствующий уровень): 19,1											



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»



Языковой тренинговый центр «Свобода Слова»

121059, ул. Брянская, д. 5, 3 этаж

+7 (495) 737-95-81 / 544-73-07 / 544-73-15

client@lingvo-svoboda.ru

РАСШИФРОВКА ЦИФРОВОГО ПОКАЗАТЕЛЯ АСПЕКТА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ТЕСТИРОВАНИЯ

Студент: Павлов Павел
Менеджер: Никифорова Марина
Тренер: Шурина Виктория
Дата: 28.03.2013

Лексика

7 | 1500-2000 единиц. Уверенная бытовая и абстрактная лексика. Уверенная трансформация частей речи с незначительными ошибками. Около 250 слов делового английского. Средняя синонимичность. Умение перефразировать. Существует отличие между формальными и неформальными

Грамматика

7 | Формирование логически связанных систем временных форм (present simple, present continuous, present perfect, present perfect continuous, past simple, past perfect, past continuous, future simple, future perfect, future continuous, future perfect continuo

Восприятие на слух

5 | Понятны не адаптированные высказывания носителей языка до 800 знаков, отвечающие языковой сложности уровня intermediate. Не возникает неточностей при понимании общего смысла и деталей.

Устное владение лексико-грамматическими компетентностями/General comment on oral Assessment Bands

6.1 | Вы владеете лексико-грамматическими компетентностями на уровне B1 по общеевропейской шкале. Это означает, что Вы можете читать и понимать тексты повседневного и профессионального содержания. Вы также можете понимать личные письма, описывающие события, чув

Уверенность и охотность при говорении/Confidence in speaking

3 | Достаточно уверенная речь, нет боязни сделать ошибку, способность к длительным высказываниям без потери качества говорения. Адекватная самооценка, нет занижения собственных коммуникативных способностей.

Скорость речи/Speaking rate

2 | Скорость речи близка к естественной. Остается стабильной на протяжении длительного времени.

Языковые клише и стандартные фразы/Using of cliché

3 | Языковые клише и фразы позволяют собеседнику не терять мысль, четко следить за высказыванием. На определенных этапах клише позволяют проявлять коммуникативную компетентность. Собеседник после окончания разговора чувствует удовлетворенность от общения.

Характер интерактивности речи/Interactivity of speech

3 | Происходит апелляция к собеседнику (понял ли он, согласен ли он, переформулировка сказанного, переадресация вопроса). Даются не просто прямые ответы на вопросы, а ответы подразумевающие дальнейшее общение. Понимание в какой момент общения собеседнику необ

Использование помощи русского в речи/Using of russian language in speech

2 | Очень редко в речи проскакивают русские слова, после нескольких попыток объяснить на английском слово или понятие.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»



Языковой тренинговый центр «Свобода Слова»
121059, ул. Брянская, д. 5, 3 этаж
+7 (495) 737-95-81 / 544-73-07 / 544-73-15
client@lingvo-svoboda.ru

Индивидуальная программа обучения

Студент: Павлов Павел
Менеджер: Никифорова Марина
Тренер: Шурина Виктория
Цель программы: Поднять общий уровень владения языком для общения

Уровень языка после тестирования: **Entry Intermediate**

Уровень языка после программы: **Entry Upper-Intermediate**

Продолжительность курса: **3 месяца**

Шаги	Программа	Цели программы	Стоимость за 1 ак.ч	Общее количество ак.ч	Стоимость шага	Даты шага
Шаг 1	16-дневный интенсивный тренинг-курс английского языка «PROGRESS» по вечерам	Структуризация грамматики и отработка ее в устной речи, пополнение словарного запаса, поднятие общего уровня владения языком	526р.	65	34 200р.	1 - 26 апреля
Шаг 2	MARVEL MOSCOW: 85 часов увлекательного английского за 8 дней в формате тренинга с пользой для карьеры и путешествий	1. Пополнение словарного запаса; 2. Развитие коммуникативных навыков.	568р.	85	48 300р.	1 - 8 мая
Шаг 3	Регулярные индивидуальные тренинги (2/3 раза в неделю по 3 академических часа)	Отработать грамматические конструкции, вывести их в речь	1 800р.	72	129 600р.	13 мая - 7 июля

Общая стоимость программы: 212 100р.

Гарантии: Языковой тренинговый центр «Свобода Слова» гарантирует повышение уровня знания английского языка в случае прохождения программы, посещения всех занятий и выполнения рекомендаций по обучению.



Языковой тренинговый центр «Свобода Слова»
121059, ул. Брянская, д. 5, 3 этаж
+7 (495) 737-95-81 / 544-73-07 / 544-73-15
client@lingvo-svoboda.ru

Индивидуальная программа обучения

Студент: Павлов Павел
Менеджер: Никифорова Марина
Тренер: Шурина Виктория
Цель программы: Поднять общий уровень владения языком для общения

Уровень языка после тестирования: **Entry Intermediate**

Уровень языка после программы: **Entry Upper-Intermediate**

Продолжительность курса: **4 месяца**

Шаги	Программа	Цели программы	Стоимость за 1 ак.ч	Общее количество ак.ч	Стоимость шага	Даты шага
Шаг 1	16-дневный интенсивный тренинг-курс английского языка «PROGRESS» по вечерам	Структуризация грамматики и отработка ее в устной речи, пополнение словарного запаса, поднятие общего уровня владения языком	526р.	65	34 200р.	1 - 26 апреля
Шаг 2	Регулярные индивидуальные тренинги (2/3 раза в неделю по 3 академических часа)	Отработка тем, вызывающих сложности, пополнение словарного запаса, дальнейшее развитие навыков аудирования и разговорной речи	1 800р.	150	270 000р.	1 мая - 11 августа

Общая стоимость программы: 304 200р.

Гарантии: Языковой тренинговый центр «Свобода Слова» гарантирует повышение уровня знания английского языка в случае прохождения программы, посещения всех занятий и выполнения рекомендаций по обучению.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Какие действия клиента и менеджера после окончания ИПО?

После завершения всех этапов обучения (контроль тренера и менеджера) менеджер согласовывает с клиентом повторный комплексный тест и предлагает составление следующей ИПО. Из результатов мы видим достиг ли клиент уровня. Если достиг – продолжаем обучение на платной основе. Не достиг – обучаем за свой счет до гарантированного уровня.

По окончанию ИПО отдел обучения готовит итоговый отчет по всем этапам обучения с рекомендациями.

Оплата

Программа может быть оплачена поэтапно. Сроки оплаты каждого этапа прописываются в Приложении к Договору. При 100%-ной предоплате всей ИПО (в случае, если стоимость программы выше 300 000 руб.), Вы получаете скидку в размере 10%.

Насколько эффективна ИПО по сравнению с другими курсами английского языка?

Здесь даже невозможно провести сравнение. Потому что наша компания впервые внедрила ИПО, и аналогов на российском рынке нет. Безусловно, ИПО является эффективной хотя бы потому, что она дает Вам письменные гарантии достижения Ваших языковых целей, а значит спокойствие и уверенность в том, что Вы однозначно достигнете результата за обозримый период. А что может быть эффективнее???

На какой уровень знания английского языка рассчитана ИПО?

От FalseBeginner до Confident Pre-Intermediate

Какой максимальный уровень знания английского языка я могу получить по итогам ИПО?

Максимально возможный уровень, который мы гарантированно поможем Вам достичь – Entry Intermediate

Какова стоимость программы? Есть ли какие-то скидки?

Стоимость программы рассчитать невозможно, потому что она действительно Индивидуальная. В целом, стоимость формируется из групповых и индивидуальных тренингов в зависимости от Ваших языковых целей. Стоимость программы может варьироваться от 50 000 до 300 000 рублей в зависимости от Ваших целей, потребностей, времени прохождения и желаемого результата.

При единовременной оплате программы в размере 100% (в случае, если стоимость программы выше 100 000 руб.) предоставляется скидка 10%.

Какой результат вы гарантируете по окончании обучения?

Ровно такой, каковой указан в ИПО, то есть Ваш результат – это Ваши конечные пожелания по окончанию программы.

Мой уровень языка Absolute Beginner, можно ли мне разработать ИПО?

Можно после того, как студент пройдет 10 занятий индивидуально. Мы должны посмотреть на сколько человек обучаем. Если он не обучаем – то мы не возьмем на себя риск давать гарантии.

Мой уровень языка Confident Intermediate (или выше), можно ли мне разработать ИПО?

Мы можем провести комплексный тест и разработать программу обучения, но без гарантии результата.

Расскажите о регулярных индивидуальных тренингах английского языка (РТ).

Как и где происходит обучение?

Занятия проходят на территории студента или в нашем офисе или онлайн, в удобное для него время и дни недели.



Насколько эффективны занятия с нашими тренерами по сравнению с преподавателями из других школ?

Мы не знаем, каковы успехи у студентов при занятиях с преподавателями из других школ, но за эффективность занятий с нашими тренерами мы отвечаем результатами. Тренеры, работающие в нашей компании, постоянно проходят тренинги по повышению квалификации, организованные внутри компании и за границей, что позволяет их ученикам быстрее достигать практического результата.

На какой уровень знания английского языка занятия рассчитаны?

На любой. Чтобы правильнее подобрать тренера под конкретного студента, необходимо иметь четкие языковые цели. Если нет их конкретного понимания, лучше пройти комплексное языковое тестирование Language assessment и пообщаться лично с методистом нашей компании для разработки Индивидуальной программы обучения.

Каков состав участников в мини-группах?

Однаковый уровень языка и не больше 8-х человек в мини-группе.

Какие условия организации индивидуальных тренингов?

100 % предоплата не менее чем 5-ти РТ и подписанный договор.

Какова стоимость РТ? Что входит в стоимость занятий?

См прайс лист РТ.

Дополнительные условия к начислению стоимости:

- Занятия в удаленных районах Москвы (Длительность пути от кольцевой ветки более 30 минут) – надбавка в один конец 300 рублей.
- Занятие в Московской области (Длительность пути от кольцевой ветки более 50 минут) – надбавка в один конец 500 рублей.

Дополнительные услуги:

Все учебные материалы включены в стоимость обучения.

Отличительные особенности регулярных индивидуальных и групповых тренингов

- Курс начинается с постановки целей в обучении, на основании которых составляется индивидуальная программа, направленная на достижение этих целей;
- Занятия проходят в формате тренинга, а не академических уроков;
- Мы рекомендуем проводить занятие 3 академических часа, чтобы студент получил не только новый материал, но имел достаточно времени для его отработки (получения навыка);
- Каждые 3 месяца мы проводим промежуточное тестирование студентов с предоставлением индивидуальной обратной связи от тренера;
- По окончании курса проводится финальное тестирование, позволяющее оценить прогресс студента;
- Ежемесячно мы узнаем мнение каждого студента о процессе обучения. Мы заботимся о качестве предоставляемых нами услуг.

Какие способы оплаты возможны? Возможны ли скидки?

Оплата возможна наличными, по безналичному расчету через банк, на нашем сайте картой.
При оплате пакета 72 ак.ч. – скидка 10%.



Расскажите о Вводно-коррективном курсе по фонетике английского языка (по набору)

Как и где происходит обучение?

В офисе Свобода Слова или онлайн по средам с 19-30 до 21-30 и по субботам с 11-00 до 13-00.

Расскажите об отличительных особенностях Вводно-коррективного курса по фонетике английского языка.

В отличие от других курсов английского языка данный курс ориентирован непосредственно на Фонетический языковой аспект. Ведется работа над произносительными особенностями, а не над структурой языка, как в остальных курсах.

По сравнению с другими фонетическими курсами, данный курс делает особенный упор на выявление и исправление фонетических ошибок, имеющихся у русскоговорящих людей по причине интерференции (наложения) их родного языка на английский.

Курс называется КОРРЕКТИВНЫМ, так как его основная цель – развеять заблуждения студентов об изученном ранее и ввести новые для них правила, ознакомить учащихся с НАСТОЯЩИМ звучанием английской речи.

Насколько эффективен Вводно-коррективный курс по фонетике по сравнению с другими курсами английского языка?

На примере студентов факультетов ИнъЯза, где преподается данный курс, он показывает высокую эффективность.

Учащиеся (уже на середине курса) добиваются хороших результатов, обретают начальные навыки произношения, используют их в своей речи или делают ее более благозвучной и приближенной к оригиналу.

В случае самостоятельных занятий дома и регулярных повторений одних и тех же звуков и тонов студенты значительно улучшают произношение, что моментально становится очевидным для их английских и американских коллег.

Когда ближайшие даты проведения?

См. расписание – по набору

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

От Confident Pre-Intermediate

Какое количество человек в группе?

6-10 человек.

Какова стоимость занятий? Что входит в стоимость занятий? Какие способы оплаты возможны?

См. прайс-лист.

Способы оплаты: оплатить можно как наличными, приехав к нам в офис, так и безналичным расчетом через любое отделение банка по выставленному счету, банковской картой через сайт. Крайний срок оплаты – за 2 недели до начала занятий.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Да, мы выдаем сертификат ЯТЦ «Свобода Слова», где указываем название курса.

Какой результат вы гарантируете по окончанию обучения?

- Заметное улучшение восприятия англ. речи на слух (песни, TV, живая речь в ее естественном темпе)
- Обретение базовых навыков произношения
- Перестроение речевого аппарата на английский язык



- Улучшение дикции

Расскажите о программе 2-дневного тренинга делового английского языка WEEKEND

Как и где происходит тренинг?

В офисе СС

Расскажите об отличительных особенностях 2-дневного тренинга делового английского языка.

- Работа над навыками деловой коммуникации. Упор на языковую практику в ситуациях, которые реально необходимы в работе. Интенсивная программа ролевых игр и бизнес-кейсов на английском языке
- Специальная лексика бизнес-общения и отработка на практике участия в совещаниях, переговорах и проведения презентаций.
- Общение в группе только на английском.
- Высокая интенсивность обучения: объем знаний, полученный на тренинге за 2 дня (22 ак. часов) при стандартном обучении достигается за 2 месяца.

Насколько эффективен 2-дневный тренинг делового английского языка по сравнению с другими курсами делового английского языка?

Эффективность отмечена более чем 1500 человек и hr-директорами наших корпоративных клиентов. Другие курсы не проводятся в виде тренингов, на них нет такой интенсивности обучения, и там не учат эффективной коммуникации (т.е. применению полученных знаний на практике).

На какой уровень знания английского языка рассчитан 2-дневный тренинг делового английского языка?

От Confident Pre-intermediate и выше

В чем различия между первой и второй частью 2-дневного тренинга делового английского языка?

Этот тренинг является очень популярным среди деловой аудитории и зачастую на него хотят поехать как минимум дважды. Чтобы людям было не менее интересно второй раз, были придуманы две разные части. Обе программы развивают и тренируют одни и те же навыки деловой коммуникации, но в разных контекстных ситуациях и бизнес-кейсах. Вы можете посещать каждую часть в любой последовательности. Каждая часть - самостоятельная, законченная программа.

Выдается ли сертификат об окончании тренинга?

Выдается сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова» о прохождение тренинга с названием программы и количеством пройденных часов без указания уровня языка.

Какой результат Вы гарантируете после прохождения 2-дневного тренинга делового английского языка?

- Умение использовать имеющиеся навыки в реальных деловых ситуациях
- Преодоление «языкового барьера»
- Получение большого объема актуальной бизнес-лексики и языковых клише, а также схем реагирования в различных ситуациях.
- Увеличение беглости речи, улучшение эффективности общения на языке: общение становится более привычным и комфортным.
- хорошо отренированный аудиальный канал
- Высокая мотивация к дальнейшему изучению языка

Расскажите о программе ACTIVIZER (корпоративный формат)

Как и где происходит обучение?



В офисе Заказчика, 2-3 раза в неделю по 3 ак.ч.

Расскажите об отличительных особенностях данного тренинга.

- Это аналог 16-дневного тренинга PROGRESS, но проходит с другой интенсивностью и в офисе Заказчика. Занятия состоят из трех частей – работа с лексикой, изучение и отработка грамматики и коммуникативные игры. Игровая часть позволяет получить максимальное количество разговорной практики. 20% времени - это объяснение тренера, 80% времени - отработка грамматики и лексики в различных ситуациях, приближенных к реальным, в парах и мини-командах под контролем тренера.

- За 2-3 месяца студенты получают знания и навыки, эквивалентные прилежному полугодовому обучению по стандартной методике (66 часов обучения для всех уровней)

- Прохождение тренинга дает высокую мотивацию для дальнейшего изучения языка.

Насколько эффективен ACTIVIZER тренинг по сравнению с регулярными занятиями?

Если мы сравниваем со стандартным обучением, то при ответственном подходе к обучению за 2-3 месяца сотрудник повышает свой уровень на ступень, что невозможно при традиционном подходе к обучению.

Обучение идет по методическому пособию (в отличие от регулярных занятий где тренер готовит распечатки к каждому занятию).

Книга разделена на 22 занятия. Если сотрудник пропускает занятия – он самостоятельно прорабатывает материал, т.к. на руках у него пособие. Тренер не тратит время на объяснение пропущенного материала прогульщикам и таким образом не тормозит группу и процесс обучения.

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

Курс актуален для людей с уровнем от False Beginner до Intermediate. В одной группе люди одного уровня.

Какое количество человек в группе?

От 4 до 12 человек.

Какова стоимость занятий?

См прайс.

В стоимость занятий входит обучение, методические материалы.

Стоимость без учета удаленности.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Да, мы выдаем сертификат Языкового тренингового центра «Свобода Слова», где указываем количество часов, название программы и период прохождения тренинга.

Какой результат вы гарантируете после по окончании обучения?

При соблюдении всех правил обучения на тренинге в большинстве случаев результатом является прохождение «языкового барьера» и повышение своего уровня владения языком на ступень. Результатом являются также крепкие полученные навыки, так как на тренинге делается упор именно на практическую отработку. Ну и конечно мы гарантируем появление сильной мотивации к дальнейшему изучению языка.

Расскажите о программе JOB INTERVIEW

Как и где происходит обучение?

Онлайн 8 ак.ч.

Расскажите об отличительных особенностях данного тренинга.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

- Мы переведем ваше резюме на английский язык и сделаем его «в формате».
- Вы получите материал для подготовки к предварительному (первичному) собеседованию, которое обычно проходит по телефону или онлайн. Под руководством нашего тренера, который станет вашим интервьюером, отработаете навык в режиме реального времени, получите фидбек и рекомендации на будущее.
- Вы получите материал для подготовки к основному и финальному интервью. Под руководством тренера вы отработаете навыки самопрезентации, научитесь правильно отвечать на биографические и профессиональные вопросы, корректно задавать проясняющие вопросы о характере работы и обосновывать свое соответствие должности, эффективно договариваться на интересные вам условия.

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

Курс актуален для людей с уровнем от Pre- Intermediate.

Какое количество человек в группе?

индивидуально

Какова стоимость занятий?

См сайт.

В стоимость занятий входит обучение, методические материалы.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Нет

Расскажите о программе GRAMMAR MARATHON

Как и где происходит обучение?

Онлайн от 56 ак.ч.

Расскажите об отличительных особенностях данного тренинга.

- Не более часа самостоятельной работы в день - поразительный результат через 2 месяца. Повышение уровня грамматических знаний на 2 уровня!
- Отработка всех четырех основных навыков: Грамматика, Письмо, Аудирование, Говорение.
- Гибкое расписание наших тренеров позволит вам бронировать онлайн-уроки в удобное для вас время.

На какой уровень знания английского языка рассчитаны занятия?

Курс актуален для людей с любым уровнем

Какое количество человек в группе?

индивидуально

Какова стоимость занятий?

См сайт.

В стоимость занятий входит обучение, методические материалы.

Выдается ли сертификат об окончании обучения?

Нет



Какой результат вы гарантируете после по окончании обучения?

При соблюдении всех правил обучения на тренинге в большинстве случаев результатом является повышение уровня грамматики на 2 ступени. Результатом являются также крепкие полученные навыки, так как на тренинге делается упор именно на практическую отработку. Ну и конечно мы гарантируем появление сильной мотивации к дальнейшему изучению языка.

Дополнительные вопросы клиентов:

Какие действия должен предпринять менеджер, если участник отказался от тренинга по причине переноса обучения? Какие условия по договору в случае отказа от тренинга? Какие условия по договору в случае отказа от индивидуального и группового обучения?

Менеджер обязан отстаивать интересы компании, опираясь на условия договора.

Условия для тренингов:

В случае отказа от участия в тренинге менее чем за 14 дней до его начала по вине Заказчика, Исполнитель оставляет за собой право удержать 50% от стоимости услуг по данному договору в связи с невозвратными издержками, понесенными Исполнителем.

В случае неявки или отказа от обучения менее чем за 3 дня до его начала стоимость услуг не возвращается.

Условия для РТ:

Перенос времени занятия или его отмена возможны не позднее, чем за сутки до назначенного ранее времени.

Есть ли у вас лицензия?

ДА. В компании 2 юр. лица: ООО и ЧУОДО.

Если необходима лицензия для корпоративного клиента или частный клиент хочет сделать налоговый вычет – документы оформляем на ЧУОДО. Оплата возможна только по безналичному расчету.

Если клиент хочет сделать налоговый вычет какие документы необходимо предоставить?

1. Оригинал договора с подписью и печатью обеих сторон, оформленный на ООО или ЧУОДО.
2. Счет (оплата обязательно производится по безналичному расчету)
3. Акт выполненных работ, подписанный с обеих сторон.
4. Копия лицензии, заверенная подписью и печатью.

Есть ли у «Свобода Слова» конкуренты? В чем ваши конкурентные преимущества?

Мы были первой компанией в России, которая разработала и внедрила обучение английскому через тренинги. Сейчас некоторые языковые школы предлагают похожие продукты, но ни одна из них не может в точности повторить наш метод по нескольким причинам:

1) мы используем уникальную запатентованную методику, разработанную советскими учеными и компьютеризированную нами совместно с этими учеными. Многие школы используют известные научные разработки, но мало кто работает напрямую с учеными, доказавшими эффективность своих методов на практике

2) другие школы, организуя интенсивные курсы, зачастую просто увеличивают количество занятий на пару часов в день. Однако ни одна известная на рынке компания не предложит вам заниматься с 8 до 23 в таком режиме, чтобы каждый обучаемый был вовлечен в процесс обучения на 100%, так как это требует специальной технологии и сложного сценария, учитывающего очень многие факторы, в том числе, физиологию и психологию человека.

3) ну и, конечно, несмотря на то, что у нас стали появляться «последователи», мы остаемся лидерами хотя бы потому, что являемся «первооткрывателями» и имеем более чем десятилетний практический опыт.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

В чем отличия в оформлении документов между корпоративным клиентом и физическим лицом?

Для оформления договора с ФЛ необходимо внести в него паспортные данные клиента.

Для оформления договора с ЮЛ необходимо внести в него реквизиты компании и в договоре должны быть печати обеих сторон.

Что получает студент после прохождения тренинга?

- Сертификат о прохождении курса
- Отчет по окончании обучения
- Рекомендации от тренера по продолжению обучения
- 2 недели доступ к MyStudy



Способы установления контакта с клиентом

Как вы думаете: у кого больше покупают? Кому люди готовы платить деньги? Тому, кто им нравиться. Люди всегда руководствуются личными предпочтениями. Это справедливо и для продаж тоже.

В этой главе пойдет речь о том, как установить контакт с клиентом и заполучить его симпатию. Итак, по порядку.

Первое, вы должны нести в себе заряд бодрости и позитива

Если вы хмурый, то клиент к вам не потянемся. Вы должны излучать уверенность, позитив и просто располагать клиента в свою сторону.

Второе, вы должны улыбаться клиенту

Дело в том, что улыбка сама по себе располагает к вам человека. Если вы улыбнетесь незнакомому вам человеку, то, скорее всего, получите улыбку в ответ. И как только человек улыбнется, это означает то, что вы ему как минимум понравились. Чем выше лояльность клиента, тем проще вам будет ему продать товар или услугу.

Кроме того, улыбку «слышно» по телефону.

Третье, повторяйте имя клиента в разговоре с ним

Как вы знаете, мы все обожаем, когда нас называют по имени. Наше имя — это самое сладкое слово. Поэтому в процессе разговора называйте клиента по имени минимум 5 раз. Естественно употребляйте имя не в каждом предложении.

Если вы не знаете имя клиента, то просто в начале разговора задайте такой вопрос: «Подскажите, как я могу к вам обращаться?»

Этим вопросом вы покажете свой такт, и узнаете имя клиента.

Четвертое – войдите с клиентом в раппорт

Раппорт – это процесс создания и поддержания комфортного состояния для собеседников. Или просто молчания. Или для группы людей. Как пример – возьмите своего хорошего друга и вспомните: вам с ним удобно разговаривать? Удобно, конечно. Вы находитесь в раппорте, только не осознаете этого. В рапорте создается особенное состояние – состояние доверия собеседнику. Состояние неосознанного доверия. Вы доверяете своему собеседнику, и степень доверия напрямую зависит от качества раппорта.

Теперь поговорим о том, как устанавливать раппорт. Раппорт штука тонкая, по щелчку пальцами не устанавливается. На первых порах специальная установка раппорта – весьма кропотливое занятие, требующее больших усилий. Научившись устанавливать раппорт, и потренировавшись полгода- год, вы будете ставить его автоматом, не отдавая себе в этом отчета. Устанавливать раппорт можно по-разному. Но основная мысль при установке раппорта – это то, что вы должны менять СЕБЯ, а не ожидать этого от собеседника. Или, говоря на нашем сленге, вы должны подстраиваться под своего собеседника. Теперь поговорим о самих методиках подстройки – их семь. Четыре методики подстройки невербальные (не требуют участия твоего голоса), три – вербальные. Осваивать эти методики нужно как всегда – от простого к сложному.

Методика номер один – подстройка под позу. (Отзеркаливание).

Собственно говоря, а для чего нужна эта подстройка? Подстройка дает вам представление о том, что происходит у человека внутри, о его настроении и мыслях. Подстройка под позу может быть как прямая (правая часть тела – к правой части тела), так и зеркальная (правая часть – левая часть). Суть подстройки состоит в том, что вы принимаете положение тела (позы) наиболее близкое к расположению тела другого человека. Чем более точно вы это делаете, тем более явная будет подстройка. Самое интересное в этом виде подстройки – это то, что подстраиваться можно с малого, то есть, например, принять такой же наклон корпуса и наклон (поворот) головы, и постепенно приводить вашу подстройку под идеал.



Методика два – подстройка под жесты.

Этот вид подстройки более тонкий, сам по себе применяется довольно редко. Суть его состоит в том, чтобы присоединиться к жестам другого человека, повторяя их. Не надо акцентироватьсь на точном копировании, достаточного общего направления жестов. Наиболее грамотным будет применять эту методику в сочетании с подстройкой под позу и дыхание.

Методика три – подстройка под мимику.

Мимика – это очень сложно. Достаточно сказать, что на лице человека более 100 мышц, каждая из которых может включаться в любой момент, создавая самые причудливые выражения лица. Подстраиваясь под мимику, вы получаете наиболее полное представление об эмоциях, переживаемых сейчас человеком.

Методика номер четыре – подстройка под дыхание

Эта методика – переходная между невербальной и вербальной способами подстройки. С одной стороны, можно дышать и не говорить, с другой стороны – попробуйте говорить и не дышать. Подстройка под дыхание включает в себя подстройку под частоту дыхания, глубину дыхания и интенсивность. Для подстройки остаточно дышать похоже на дыхание другого человека, постепенно калибруя подстройку и улучшая качество присоединения. Важной особенностью этой методики является то, что возможно применять не только прямую подстройку под дыхание, но и перекрестную подстройку, то есть вход-выдох человека отражать не своим дыханием, а движениями произвольных частей тела – например, покачиванием ладонью. Обычные сложности, которые возникают при подстройке под дыхание – это невозможность понять, как именно дышит человек. Так вот, дыхание человека можно услышать, можно увидеть зимой пар от дыхания, или летом – движения ноздрей. Можно увидеть, как двигается грудь у женщины или живот у мужчины.

Методика номер пять – подстройка под речь

Подстройка под речь включает подстройку под тембр голоса, скорость речи, глухоту и звонкость произношения отдельных звуков, и другие характерные особенности речи человека, например, употребление употребляемых этим человеком слов- паразитов, словесных предикатов, даже под молчание можно подстроиться.

Всех людей условно можно разделить на 3 категории по темпам речи:

- «Быстрые», те, кто постоянно очень много и быстро говорят. Они говорят, как будто стреляют из пулемета. Слово за словом. И их порой не остановить. При долгом общении с таким человеком вы быстро устанете.
- «Средние», люди с обычной манерой разговора. Таких большинство.
- «Медленный газ», те, кто очень долго все понимают. Этим людям необходимо все объяснять буквально на пальцах. Кроме медленного восприятия они также медленно разговаривают. Постоянно делают паузы в разговорах, а одну мысль могут обсуждать в течение часа.

Если совместить двух индивидов – «быстрого» и «медленного», то у них контакт разладиться на второй минуте разговора. Я думаю, вы знаете такие случаи.

Вам нужно научиться подстраиваться под темп речи клиента. Если клиент медлит, то вы тоже делаете паузы и говорите так, чтобы клиент все понял. Если клиент наоборот очень быстрый, то говорите с ним в его темпе.

Также, если вы долго общаетесь с клиентом, то он может просто устать. И чтобы он не устал, не заснул, не зевался, то вам лучше всего менять темп речи. Лучше всего со среднего перескакивать на быстрый, акцентируя внимание клиента на какой-то определенной детали. Это позволит вам привлечь внимание клиента на чем-то действительно важном.

Методика номер шесть – подстройка под модальность



Люди бывают разные – бывают *аудиалы, визуалы, кинестетики и аудиодигиталы*. Для всех них характерно мышление в своей модальности, и входящую информацию они воспринимают тоже через свой фильтр. Логичнее всего говорить с аудиалом на языке аудиалов, с кинестетиком – на языке кинестетиков. Определить, к какой модальности относится человек, можно по сенсорно - окрашенным словам, движениям рук, направлению взгляда вдоль горизонта, темпу речи и сигналам глазного доступа. Сенсорно окрашенные слова – это слова, которые принадлежат к той или иной модальности. Ведь о любом событии можно рассказывать по-разному: можно говорить о «Ярких перспективах, блестящем будущем», можно о «Чувстве твердой уверенности», и даже можно о «Я слышу шаги, с которыми двигаются перемены». Научиться распознавать эти предикаты относительно легко, научиться говорить не в своей модальности – сложнее.

Характерные восприятия сенсорных каналов для *визуала*:

Руки вверху, глаза смотрят относительно вверх, кожа почти бесцветная, быстрое, высокое дыхание в плечах, слабый пульс, относительно громкий голос, быстрая речь.

Характерные восприятия сенсорных каналов для *аудиала*:

Руки двигаются вперед и назад и часто касаются ушей, равномерное дыхание, одинаковый ритм и тон голоса

Характерные восприятия сенсорных каналов для *кинестетика*:

Рука двигается ниже пояса, вес тела находится на правой ноге, двигаются пальцы рук и ног, глаза и голова наклонены вправо вниз, глубокое дыхание, голос глубокий, медленный.

Методика номер семь – подстройка под логический уровень.

Логические уровни – это сложно, и в то же время легко. Уровни располагаются сверху вниз по системе

- 1) Окружение (где, когда, с кем?)
- 2) Поведение (что делаю?)
- 3) Способности (Как делаю?)
- 4) Убеждения (Почему и зачем делаю?)
- 5) Ценности (информация, что важно для меня?)
- 6) Идентификация (Кто я?)
- 7) Надличность (Частью чего я являюсь?).

В скобках даны наиболее точно отражающие этот логический уровень вопросы. Теперь о том, как эти уровни используются: любую ситуацию можно описать с помощью любого логического уровня. Например, простое лежание на пляже можно описать как «Лежу на пляже, на берегу Черного моря, около пос. Витязево на лежаке в пяти метрах на юг от палатки с пивом», так и «Для меня очень важно раз в год отдыхать на курорте». Само собой разумеется, что для подстройки надо говорить с человеком о предмете разговора на одном логическом уровне. Часто встречаются другие названия этой методики – «подстройка под ценности, подстройка под убеждения». Но я считаю их частным случаем подстройки под логический уровень.

Присоединение и ведение

Все, что писано выше, служит одной цели – вы присоединяетесь к человеку. Присоединение – великая сила, но требует громадной практики в развитии этого опыта. После опыта присоединения должен быть наработан опыт ведения человека за собой – но это делать нужно тогда и только тогда, когда вы находитесь в хорошем раппорте.

Проблемы



Основная проблема при возникновении подстройки – это повышенное уделение внимания тому, что и как человек делает, вместо того, чтобы его слушать. Это сложно – подстраиваться и воспринимать его болтовню, но на первых порах придется все делать постепенно, пока у тебя не выработается навык неосознанной подстройки.

Пятое – говорите комплименты

Простыми комплиментами вы легко завоюете симпатию человека, и он останется нашим клиентом на долгие годы.

Существует большое количество техник комплиментов, но самые распространенные и простые эти:

Прямой комплимент – это комплимент в лоб, когда вы говорите то, что видите, слышите, осознаете. Самое важное – когда делаете комплимент, то продолжайте говорить дальше. Вплетайте комплименты в свою речь. Если вы скажете комплимент и оборветесь на полуслове, то это вызовет некую неловкость в беседе.

Примеры комплиментов:

- У вас такое красивое платье/броши/часы
- Вы прекрасно выглядите
- С вами очень приятно общаться
- Сколько же в вас энергии

Комплимент «Мне нравится» - этот комплимент фактически относиться к прямому, но вы как бы акцентируете внимание на том, что вам понравилось. Очень простой комплимент, но очень действенный. Когда вы высказываете свою симпатию, клиенту это очень нравиться.

Примеры комплиментов:

- Мне нравится ваше чувство юмора
- Мне нравится ваш вкус



Типичные ошибки в продажах (для телефонных и личных продаж)

Внимательно прочитайте все написанное и избегайте данных ошибок в своем поведении и в речи.

Ошибка: фраза «Вас беспокоят»

Запомните, нельзя говорить фразу

- **Здравствуйте, Вас беспокоит....**

Эта фраза на подсознании вызывает у клиента негатив, потому что ему звонят для того, чтобы побеспокоить. Поэтому искорените ее из своего лексикона.

Ошибка: Бомбардировка информацией

Новички в продажах допускают еще одну ошибку – информационная бомбардировка. Это происходит потому, что продавец владеет очень большим количеством информации о продукте, которыми он начинает «бомбить» клиента информацией, не уточняя, **что именно для клиента важно**.

У клиента происходит информационный перегруз, и ему хочется как можно быстрее закончить разговор и положить трубку.

Ошибка: Частица «Не»

Слова «нет» и частица «не» фактически не усваиваются и на подсознательном уровне у клиента возникает негатив, потому что клиент всегда хочет, чтобы соглашались с его условиями.

- **Вы бы не хотели встретиться, чтобы подписать документы?**

- **Hem** (автоматический ответ на отрицательный вопрос)

Ошибка: вопрос «Почему» нелояльному клиенту

- **Я не хочу покупать этот тренинг.**

- **Почему?**

И после этого вопроса, клиент начинает рассказывать, почему ему не нравится данная ткань, и почему он ее не будет покупать. Своим ответом клиент выстраивает перед собой забор, который будет мешать совершение покупки. Клиент начинает сам себя отговаривать от покупки.

Никогда не спрашивайте у негативно настроенного клиента, почему он не хочет делать у вас закупку. Это вызовет только разлад между вами.

Ошибка: Перерывы между звонками

Начинающие продавцы боятся звонить и очень долго настраиваютя на звонок. И после первого звонка делают перерыв. Особенно часто это происходит после того, как клиент ответил «нет».

Если хотите продавать много, и соответственно много зарабатывать, то звоните не переставая. Для того, чтобы выйти на максимальную продуктивность нужно сделать 5-7 «разогревающих» звонков, и только потом звонить по самым важным клиентам.

Возьмите за правило делать перерыв после 15-20 звонков.

Ошибка: Чтение скрипта с бумаги при телефонном общении

Скрипт (пример разговора с клиентом) должен быть заучен!

Как только начинаете читать - это слышно по телефону. Письменная речь очень сильно отличается от живой, и клиенты не покупают, потому что не чувствуют ваших эмоций. А покупают всегда на эмоциях.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Вы можете нести полную чушь на эмоциях и у вас купят, а можете читать со скрипта и логически все рассказывать, но клиент не будет покупать.

Поэтому прежде чем звонить клиентам, выучите скрипт наизусть.

Ошибка: Передача инициативы

Когда вы в разговоре передаете инициативу клиенту, то он будет стараться получить всю необходимую информацию и в конце концов получив ее, положит трубку или уйдет. Чтобы этого не происходило, используйте технику «Перехват инициативы». О ней мы с вами поговорим далее.

Ошибка: Негатив к отказам

Работа менеджера по продажам сводиться к постоянным отказам. Если вы совершаете «холодные звонки» и ведете работу с незнакомыми клиентами, то из 100 человек у вас купят 1-2, остальные 98 человеку будут отвечать «нет». Если это понимать и быть к этому готовым, то ничего страшного не произойдет. Надо понимать, что у самого лучшего продавца тоже случаются отказы, но он стал лучшим, потому что не остановился, а пошел продавать дальше.

Очень хорошо в этом случае работает внутренний настрой, когда вы благодарны клиенту, который сказал вам «Нет» за то, что он приблизил вас к тому клиенту, который скажет «Да».

Когда слышите много отказов не надо делать перерыв и думать, что у вас не получается продавать. Улыбнитесь себе в зеркало, послушайте музыку и идите продавать дальше.

Ошибка: Ой, забыл

Ошибка заключается в том, что, когда вы договариваетесь с клиентом о звонке, но не перезваниваете ему в назначенное время. Клиент видит в такой мелочи большой недочет и думает, что дальше будет еще больше скрытых неприятных сюрпризов при работе с нашей компанией.

Вы звоните, и допустим, клиент не может говорить. Вы спрашиваете:

- Когда вам будет удобно разговаривать?

- Позвоните в 3 часа дня

Записали, забыли, звоните в конце недели

- Я вам забыл позвонить, давайте сейчас пообщаемся.

А у него уже свои дела, ему не интересно, он не хочет говорить. Дали клиенту обещание — делайте. Это правило также касается почты. Если вы нарушаете сроки — это идет в минус для вас и компании.

Ошибка: Высказывание своего мнения по поводу выбора клиента

Высказывайте свое мнение только при общении с лояльными клиентами, с которыми вы уже не первый раз работаете. Высказывайте свое мнение только тогда, когда вас клиент сам спрашивают вашего мнения, как эксперта. Но и тут будьте осторожны в своих выражениях, потому что, если у вас нет хорошего контакта с клиентом, клиент может неправильно трактовать ваши слова.

Помните, что ваше мнение - это, прежде всего оценка. А оценка со стороны менеджера по продажам не допустима. Ваша задача объяснить клиенту выгоды и пользу от покупки, ответить на вопросы клиентов, если такие возникают, а не давать оценку выбора клиента. Потому что любая оценка выглядит как навязывание вашего личного мнения.

А вы и сами прекрасно знаете, что никто не любит, когда ему навязывают свое мнение, и дают оценку тем вещам, которые люди выбирают. В таких ситуациях клиенты просто дистанцируются от вас, и пытаются поскорее уйти.

Никогда не давайте оценки, никогда не произносите фразы, такие как



«Это для вас слишком дорого»

«Вы не понимаете. Для вас подойдет другая программа» и подобные им.

Ошибка: фраза «Я вас понимаю» или «Я понял вас»

Забудьте эту фразу! Не используйте ее в своем лексиконе. Клиент в большинстве своем сам не знает, чего хочет на самом деле. А если вы заявляете данную фразу, то кидаете клиенту спасательный круг. Но если вы даете клиенту не то, что он хочет, либо какой-то аспект в вашем товаре ему не нравиться. Например, цена, то вы просто потеряли клиента.

Вы дали ему надежду на то, что вы его поняли, и тут же ее забрали.

Поэтому никогда не используйте эту фразу! Лучше задавайте уточняющий вопрос и старайтесь разговорить клиента. Как пример:

«Правильно ли я вас понял, что»

Ошибка: Озвучивание прошлого негативного опыта

Если вы рассказываете про негативные случаи с вашими прошлыми клиентами, то клиент начинает нервничать. У него включиться следующая мысль - если вы говорите так про других людей, как вы будете говорить потом о работе с ним?

Поэтому никаких негативных рассказов про предыдущих клиентов. Давайте только положительные отзывы от ваших клиентов. Негатив прячьте подальше.

Ошибка: Использование жаргона и сленга в процессе продажи

Конечно, если клиент сам говорит на таком языке, то это будет отличным способом его расположить в свою сторону. Однако, если клиент интеллигент, то просто услышав от вас различный жаргон, он поспешить удалиться.

В общем, не используйте слова и выражения, которые могут вызвать у клиента

- Негативные ассоциации
- Отторжение
- Внутреннее несогласие
- Оценку вас и нашей компании в негативном формате

Тогда вы с большей долей вероятностью продадите товар.

Ошибка: Неопрятный внешний вид

Русская народная пословица, гласящая «Встречают по одежке, провожают по уму», как нельзя лучше описывает следующую ошибку.

Внешний вид играет одну из ключевых ролей в продажах и не только. То как вы одеты, может сказать о вас больше, чем любые слова. Неопрятный внешний вид вызовет по отношению к вам негативное отношение клиентов, и они захотят просто быстрее от вас избавиться и, конечно же, ни о покупках, ни о сделках и речи тут быть не может. Поэтому внешний облик должен быть всегда опрятным.

Ошибка: «Я-подход»

Большинство людей, общаясь друг с другом, употребляют местоимение «Я». И переносят эту же «привычку» в разговор с клиентами. Рассказывая только о себе, о своей компании и о своем продукте. Это происходит по тому, что в продажах очень часто полагают, что подобная информация интересна клиенту. Это заблуждение.

Клиенту это не интересно. Он любит, когда говорят о нем, о его выгодах. О том, какие возможности он получит, приобретая товар.



Главное - это клиент и вы должны говорить только о нем. И тогда он ваш. Он будет слушать с замиранием сердца каждое ваше слово, которое будет описывать его выгоды. Покажите клиенту, что ваше предложение, создано специально для него и перечислите всю ту пользу, которую он получит.

Акцентируете внимание на клиенте, а не на себе.

Ошибка: Презентация по телефону

Огромное количество продавцов, совершая обзвон, сразу же рвутся с места в карьер, и начинают презентовать свои товары по телефону. Этого делать нельзя. Вы не заинтересуете клиента простым зачитыванием преимуществ товара. Наоборот, вызовет негативное отношение к вам.

Помните, что цель вашего звонка назначить встречу с клиентом, конечно, если вы не занимаетесь именно телефонными звонками, когда ваша цель продажа.

Начинайте презентацию товара только при личной встрече. Во-первых, в беседе вы почувствуете и поймете, что именно необходимо клиенту, и тогда вам будет легче презентовать товар, подчеркнув именно те выгоды и пользы, которые интересуют клиента.

Ошибка: Отсутствие улыбки

В Америке был проведен эксперимент среди менеджеров по продажам. Менеджеров, работающих в торговом зале, заставили улыбаться, общаясь с клиентами в торговом зале, что привело к увеличению продаж на 20% за неделю.

Когда вы улыбаетесь клиенту, то клиент тоже улыбается вам в ответ. Когда клиент видит вашу непринужденную, искреннюю улыбку он расслабляется и охотнее идет с вами на контакт. Главное, помните, что улыбка должна быть искренней, а не фальшивой. Вы же любите заниматься продажами, вы же получаете положительные эмоции от каждой заключенной сделки, вот и покажите это вашим клиентам улыбайтесь.

Улыбка должна быть не только при личном общении с клиентом, но и в телефонных продажах, об滋онах. Даже по телефону человек на другом конце провода чувствует вашу улыбку. Он чувствует позитивную энергетику, которая идет от вас. Когда улыбки нет, то клиент это тоже чувствует, поэтому всегда улыбайтесь.

Ошибка: Собственное обесценивание

Собственное обесценивание - это когда вы общаетесь с клиентом так, как будто он для вас очень важный и вы не можете упустить возможность сотрудничества с ним.

Например, фразы:

- «*Мы хотели бы вам предложить*»
- «*На каких условиях вы хотели бы купить*»
- «*Хотите мы для вас сделаем скидку*»

Клиент сразу чувствует все эти фразы, и начинает подстраивать ваше с ним общение под те условия, которые важны именно для него.

Помимо фраз «*собственное обесценивание*» проявляется невербально.

- Бегающий взгляд.
- Отводите взгляд в сторону
- Прячете взгляд
- Извинения без причин
- Руки заведены за спину
- Перебирание руками одежду

Также при общении с людьми, которые выше вас по социальному статусу, начинается излишняя суеверность, более быстрая речь и т.д.

Вообще подобные невербальные ошибки случаются либо, когда человек новичок в продажах, либо при беседе с важными клиентами, занимающими высокий социальный статус.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Над невербальными ошибками нужно работать, фразы, обесценивающие вас убирать из лексикона. Всегда общайтесь вровень с клиентом.

Ошибка: Монолог

Запомните, монолог – это убийца продаж.

Но эта ошибка очень часто распространена и допускается многими менеджерами, как при общении с клиентом, так и во время презентации.

Поэтому при общении с клиентом выстраивайте диалог. Помните. Что ваш диалог с клиентом - это ваше самое главное оружие в продажах. От диалога с клиентом зависит ваша успешность или не успешность в продажах. Зависит, насколько вы продвинете свой продукт и свою компанию на рынок.

Ошибка: Называние цены с повышением

Данная ошибка очень распространена и случается автоматически в процессе разговора с клиентом. Происходит ошибка тогда, когда продавец при разговоре с клиентом не контролирует то, что говорит. Вы всегда должны контролировать каждое слово. Ваш диалог с клиентом должен быть доведен до автоматизма и исключать все ошибки.

Каждое слово при разговоре с клиентом не может быть сказано просто так, оно несет в себе смысловую нагрузку. Важны не только слова, но и то в какие фразы они складываются. Важно, какая фраза, за какой фразой следует.

Очень часто особенно в сезон скидок, многими менеджерами в разговоре с клиентами допускается ошибка «называние цены с повышением». Когда менеджер по продажам говорит такую фразу: **«стоит это всего лишь 30, но обычно стоит 100»**. Какую цифру клиент слышит? Конечно же, 100. И он оценивает только последнюю цифру, потому что клиент запоминает только последнюю цифру. Всегда последней называйте ту информацию, которая важна для клиента.

Вызывайте шок ценой: **«это стоит 100, но для вас всего лишь 30»**. Тогда клиент будет слышать цифру 30.

Ошибка: Скидка просто так

Ошибка многих продавцов включать скидку как один из самых первых аргументов, вы сразу же обозначаете клиенту, что при покупке он получит скидку, допустим, 10%.

Скидка – это весомый аргумент. Никогда не стоит давать ее в первую очередь, потому что клиент будет пытаться продавить вас еще. Он попытается получить еще большую скидку. И если вы с такой легкостью даете ему 10% скидки, клиент считает, что он может получить и 15%. А когда вы ему отказываете в этом, клиент просто может уйти.

Давая скидку сразу же, вы сами подталкиваете клиента торговаться с вами дальше.



Этапы продаж

В большинстве случаев продажи строятся по следующему алгоритму

- 1) Приветствие
- 2) Знакомство, установление контакта
- 3) Выяснение потребностей
- 4) Презентация
- 5) Работа с возражениями
- 6) Сделка (Закрытие)
- 7) Сопровождение

А теперь более подробно поговорим о каждом пункте.

Приветствие

Большинство менеджеров по продажам уверены, что в продаже самое главное – это обработка возражений клиента. Да, это действительно очень важный момент в продаже, но в продаже так же очень большую роль имеет приветствие и самопрезентация.

Когда клиент вам доверяет и лояльно к вам относиться, продать ему гораздо легче. Когда клиент чем-то взволнован или недоволен, то продать ему гораздо сложнее.

Как установить контакт с клиентом?

Поприветствовать, представиться, задать ему вопрос.

В разделе «Скрипты» вы найдете ряд примеров разговора с клиентом.

Пример правильного приветствия:

- **Здравствуйте _ИМЯ_.**
- **Здравствуйте.**
- **Меня зовут _ИМЯ_, компания «Свобода Слова». Вам сейчас удобно разговаривать?**

Когда вы продаете по телефону, желательно разговаривать стоя. Это очень сильно повышает вашу энергетику. У менеджера энергетика должна быть сильнее, чем у клиента, и тем самым вы совершаете больше продаж.

Как поднять свою энергетику?

Техника №1

Ваша психика разгоняется от позитивной и ритмичной музыки. Если надо срочно поднять энергетику, то можно перед прозвоном компаний включить музыку в наушниках и «раскачаться». Для того, чтобы максимально разогнаться послушайте музыку минут 10 и идите продавать. Результат будет замечательный.

Техника №2

Пообщаться с позитивными знакомыми (друзьями) – оптимально, если такой человек работает вместе с вами. Позвоните им по телефону, пообщайтесь в течение 3-5 минут – ваша энергетика сразу возрастет.

Техника №3

Самая главная фишка хорошего продавца – это улыбка. Когда разговариваете с клиентом, всегда улыбайтесь. Это будет внушать клиенту позитив и транслировать вашу уверенность. Очень простой способ использования техники улыбки – **поставьте перед собой зеркало**, смотрите в него, улыбайтесь, кривляйтесь. Клиент чувствует вашу улыбку и, разговаривая с вами, тоже начинает улыбаться. Это будет слышно по его интонации.

Для чего нужен внутренний эмоциональный подъем?



Когда вы находитесь в эмоциональном тонусе, то этим вы транслируете клиенту свою уверенность, и передаете ее клиенту. Передаете ему теплоту эмоций. И на этом эмоциональном фоне продаете. Когда люди что-то покупают, они в первую очередь прислушиваются к своим эмоциям.

В продажах самое главное обрести уверенность в себе.

Знакомство.

Вот уж о чем действительно многие забывают, так это о само презентации.

Очень часто в начале встречи ее либо вообще опускают, либо излагают очень коряво, что дальше клиент не хочет иметь с вами ничего общего. Поэтому вам необходимо в начале каждого разговора с клиентом представлять компанию.

Самый простой пример:

- Добрый день. Меня зовут Имя. Менеджер по работе с клиентами компании «Свобода Слова», языковой тренинговый центр.

Здесь все четко, ясно и по сути.

Зачем вообще грамотно представляться и представлять свою фирму?

- Это показывает ваш уровень профессионализма
- Показывает, уровень нашей компании
- С первых минут ясно: кто вы и о чем может пойти разговор

Также вы можете вкратце пояснить, чем занимается наша компания.

Смысл встречи или звонка

Проблема почти всех менеджеров по продажам стоит в том, что они не могут четко сказать зачем позвонили или пришли на встречу. А если и говорят, то «прогибаются под клиента» и начинают играть по его правилам.

Смысль встречи или звонка должен подаваться нейтрально! Без обесценивания себя. Варианты обесценивания вы найдете в разделе «Типичные ошибки в продажах»

Запомните, в начале разговора, после того как поприветствовали клиента и представились ему, вы должны сказать клиенту зачем вы звоните или зачем пришли к нему в офис.

Выяснение потребностей

Избегайте закрытых вопросов!

Закрытый вопрос - это вопрос, на который вынужден ответить либо да, либо нет.

- **Вы к нам подъедете?** (закрытый вопрос)
- **Я еще пока не решил, либо Я подумаю** (фактически ответ Нет(!))

Человек с самого детства слышит столько запретов, что легче ответить - **Нет!**, чем **Да**. Если вы задаете закрытый вопрос, то в 80 процентах случаев, вы получаете отрицательный ответ, и здесь лучше переформулировать вопрос.

Вы должны просто «разговорить» клиента.

Когда клиент начинает много и активно говорить, вы получаете несколько преимуществ:

- Клиент становится более открытым и начинает больше вам доверять
- Клиент теряет свою агрессивность, если такая у него была.
- Клиент чувствует себя более значительным, так как вы даете ему высказаться. Все люди просто обожают говорить о себе и высказывать свое мнение. Просто предоставьте клиенту такую возможность. Пусть говорит больше!

Почему же вам не рекомендуется говорить больше?



- Вы можете сказать что-то лишнее, что может либо насторожить клиента, либо даже оттолкнуть от покупки.
- Вы рискуете высказать свою позицию, которая может не устраивать клиента.
- Если вы много говорите, то клиент начинает просто скучать и думать о своем. Ему может показаться, что большая часть информации, которую вы говорите, не представляет никакой ценности для него.

И самое важное – когда вы много говорите, клиент начинает ощущать давление с вашей стороны и будет стараться свести с вами контакт к минимуму.

Что касается ответов на вопросы клиента

Всегда отвечайте на вопрос клиента развернуто. Так он чувствует, что вы действительно готовы ему помочь и степень лояльности к вам резко повышается.

Большинство менеджеров отвечают на вопросы кратко и сжато, как будто боясь выдать засекреченную информацию. Или наоборот бросаются в полную противоположность – начинают болтать без умолка, не отдавая право на разговор клиенту.

Просто ответьте на вопрос, который задал ваш клиент. А после ответа примените технику «**Перехват инициативы**».

«Перехват инициативы» - это техника, заключающаяся в том, что при общении с клиентом и отвечая на его вопрос, вы впоследствии задаете свой.

Одной из самых главных ошибок в продажах является пауза после ответа на вопрос клиента!

Если, отвечая на вопрос клиента, вы делаете паузу, то сами позволяете задать вам очередной вопрос. Таким образом, вы находитесь в проигрышном положении – когда вопросы задают вам. Клиент будет задавать вам новые вопросы до тех пор, пока не получит на них ответы. А получив их, скажет «Спасибо, я вам перезвоню».

Вот поэтому и нужна техника «перехват инициативы». Вы перехватываете инициативу в беседе, и начинаете сами задавать вопросы. То есть получаете выигрышное положение.

После того, как клиент отвечает на ваши вопросы вы

- внимательно слушаете клиента,
- анализируете его речь,
- находите то, что действительно нужно для клиента
- и даете ему это!

Всегда внимательно слушайте все, что говорит клиент. Только так вы найдете то, что ему необходимо и сможете ему это продать.

Пример с использованием техники «перехват инициативы»

- Скажите, где проходит 8-дневный тренинг?

- 8-дневный тренинг проходит в подмосковном пансионате Бекасово. Вы какие даты для себя рассматриваете?

- Июль или август

- Отлично, а как оцениваете свой уровень языка?

- Начальный

и т.д.

И дальше вы продолжаете разговор, постепенно подводя клиента к покупке.

Всегда задавайте «правила игры». Если инициатива у вас, вы легко сможете манипулировать клиентом и вести его в «нужном для вас направлении».



Однако не стоит никогда отвечать клиенту вопросом на вопрос. Это вызовет только негатив, и оттолкнет клиента от покупки.

Также не стоит игнорировать вопрос клиента, это уже будет полным неуважением. Клиент не захочет иметь с вами никаких дел. Тем более покупать у вас что-то.

Для того, чтобы отточить этот навык вам стоит просто попрактиковаться. В течение недели потренируйтесь около 10 минут. Попросите вашего коллегу/знакомого/друга смоделировать процесс продажи.

Перехватывая инициативу в свои руки, вы сможете продавать значительно больше. Вы будете задавать направление течения разговора, и клиенту будет уже намного сложнее отказаться от покупки.

Ошибки при задавании вопросов (по С.Азимову)

Ошибка «Прыжки зайца»

Одна из самых распространенных ошибок, когда вы задаете вопрос, который никак не связан с предыдущим.

- ***как оцениваете свой уровень языка?***
- ***какие даты подбираете?***

Ваша главная задача – выяснить максимум по каждому вопросу. Правильно было бы следующим образом:

- ***как оцениваете свой уровень языка?***
- ***а как изучали английский язык?***
- ***сколько времени уделяли?***

И т.д.

Ошибка «У вас хлеба нет?»

Суть ошибки в том, что вы задаете вопросы в отрицательной форме, в результате чего клиент вам вынужден ответить «Нет».

- ***Вам неактуально обучение?***
- ***Вы не хотите встретиться, чтобы пройти тестирование?***

Обработка возражений

В большинстве случаев, когда вы предлагаете клиенту товар или услугу, то слышите одно из возражений:

- Дорого
- Я подумаю
- Я уже учусь
- Мне неактуально
- Нет времени

Алгоритм обработки всех этих возражений и примеры вы можете найти в разделе «Варианты обработки возражений клиентов» данной книги.

Обязательно изучите данный раздел, т.к. он сильно упростит вам жизнь в продажах.

Закрытие сделки



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Тоже самое касается закрытия сделки. В разделе «Приемы завершения продаж» вы найдете всю исчерпывающую информацию с примерами.

Взятие с клиента обязательств.

В продаже очень важно получить договоренность клиента на оплату, как только клиент готов сделать заказ. Если этого не делать, то он может просто не произвести оплату, мотивируя различными причинами.

Что здесь можно применить?

Обычно можно использовать простые фразы, которые не воспринимаются клиентом негативно после разговора.

- Скажите, все ли я подробно объяснил и не осталось ли каких-нибудь неоговоренных вопросов? Нет? Отлично. Тогда ждем от вас поступления денег 20 числа.

Прощание

Не забывайте, что прощание с клиентом должно быть мягким. Чтобы в дальнейшем он не один раз обратился в нашу компанию.

Обязательно прощайтесь с клиентом и называйте его по имени. Это закрепляется в сознании клиента, и повышает его лояльность к вам и компании в целом.



Список STOP-фраз, запрещенных или не рекомендованных к применению в диалоге с клиентом

В этом разделе собраны фразы, которые при общении с клиентом лучше не произносить. А также дан развернутый ответ, почему этого не стоит делать.

Вот краткий список фраз, которые собраны в этом разделе:

- Фраза «Я вас понимаю»
- Фраза «Вас беспокоит...»
- Фраза «Вам что-нибудь подсказать?»
- Фраза «А что вы хотите?»
- Фраза «Я бы вам рекомендовал»
- Частичка НО

А теперь более подробнее о каждой фразе.

Фраза «Я вас понимаю»

Забудьте фразу «Я вас понимаю». Уберите ее из своего лексикона. Дело в том, что подобная фраза не вызывает клиента на диалог, а наоборот, как бы подытоживает все сказанное вами.

Лучше перефразируйте фразу, в ту, которая будет вызывать вашего собеседника на дальнейший диалог. К примеру, **«Правильно ли я вас, понимаю, что вам нужен курс бизнес-английского??»**. Все, клиент отвечает вам, и диалог идет дальше.

Фраза «Вас беспокоит...»

Никогда не употребляйте в продажах фразу «Вас беспокоит...». Это, во-первых, грубая подстройка снизу, а во-вторых, программирование клиента на негативное отношение клиента к вам уже с самых первых ваших слов.

Просто уберите ее из своего лексикона.

Фраза «Вам что-нибудь подсказать?»

Очень часто во время походов по магазинам все мы слышим такую фразу, как «Вам что-нибудь подсказать?». Подобная фраза не допустима, так как она сразу же обесценивает продавца.

Если вы вспомните свои ощущения и мысли, которые посещают вас в этот момент, то вы поймете, о чем идет речь. И действительно подобная фраза сразу отталкивает клиента, потому как в его глазах менеджер или продавец ассоциируется с отчаянным человеком, который готов что-то продать и готов прогибаться под клиента.

Если вы хотите подсказать что-либо клиенту, просто представьтесь и скажите, что если ему нужна будет какая-либо помощь, он может обращаться к вам. Это показывает вас в глазах клиента как профессионала, и клиент начинает относиться к вам с доверием, потому что вы не навязываетесь к нему с предложением что-то купить.

Фраза «А что вы хотите?»

Данная ошибка в основном присуща именно в общении с клиентами по телефону. Хотя возникает и при личном общении с клиентом.

Сама по себе фраза «А что вы хотите?» обескураживает клиента.

Если же клиент сам позвонил вам, то ваша задача - внимательно выслушать клиента, понять, чего он хочет и предложить ему товар, который его интересует.



Фраза «Я бы вам рекомендовал»

Весьма распространенная ошибка, которую допускают многие менеджеры по продажам. Этой фразой вы бесценно оцениваете клиента, будто он такой несмышленый и сам не может принять решение.

Конечно, понятно, что подобной фразой вы хотите позиционировать себя, как профессионала в своей области. Но при этом у клиента складывается впечатление, что вы ставите себя выше его.

Когда клиент слышит подобную фразу, у него сразу же возникает мысль «Я сам знаю, что мне лучше купить», и он начинает относиться к вам негативно. И не факт, что продажа вообще состоится.

Будьте аккуратны с фразой «Я бы вам рекомендовал». Такая фраза допустима только к тем клиентам, с которыми вы работаете довольно давно и у вас сложились хорошие доверительные отношения. Большинство таких клиентов сами спрашивают у вас рекомендаций и советов.

Частичка НО

Очень распространенная ошибка. Вот простой пример:

- Тренинг, который Вы выбрали эффективный, но ...

Вы на автоматическом уровне создаете конфликт с клиентом. Вы будто бы соглашаетесь с человеком и сразу говорите, что у вас есть свое мнение

Лучше использовать связку «И», «в тоже время» она воспринимается клиентом намного адекватнее.



Приемы завершения продаж

Всегда необходимо отслеживать готовность клиента на совершение сделки. Готовность можно услышать и по телефону, когда вы слышите принципиальное согласие или интерес к вашему товару.

Самая простая техника — это техника **«Прямое завершение»:**

Ничего сложного при использовании этой техники нет.

- Правильно я понимаю, что вам все подходит?... Могу я готовить документы?

- Скажите, пожалуйста, все ли мы вопросы обсудили? Если да, то можно приступить к оформлению документов?

Суть всех следующих техник сводится к тому, чтобы помочь клиенту перешагнуть черту «Покупаю - не покупаю», рассеивать и переключать внимание.

Техника «три Да»

Техника позволяет легко подвести клиента к сделке или пригласить на встречу.

Закрытие по телефону

Какая наша цель в общении по телефону с нашими клиентами, в Свободе Слова?

Ответ: Пригласить в офис с деньгами с целью покупки какого-либо курса/тренинга.

Например: После того, как мы обсудили все необходимые аспекты с клиентом: знакомство, разведка и презентация, отработали возможные возражения, мы готовим клиента к закрытию на встречу 2-3 Да вопросами, уточняющими вопросы.

ДА-вопрос – это вопрос, на который ты точно знаешь, что клиент ответит Да.

Например, в процессе разговора вы поняли, что клиента устраивает тренинг и он все понял, само собой если вы его сейчас спросите: Вас все устраивает по данному тренингу? То клиент ответит - Да!

- ИМЯ, Вам все понятно по данному тренингу?

- Даты 20-27 февраля Вам подходят, правильно?

Для того, чтобы задать вопрос, который я сейчас назову, вы должны на самом деле, в процессе общения, узнать у клиента его потребности, потому что этот вопрос вы не зададите никогда.

- ИМЯ, смотрите, тренинг проходит в период, удобный для Вас, и тема актуальная для Вас, и проводится он как раз для Вашего уровня – Intermediate, насколько я понимаю, он Вам полностью подходит, Вы согласны?

Далее вы говорите:

- ИМЯ, приглашаю Вас к нам в офис, пройдете тест, еще раз все обсудим, и если все устроит – оплатите тренинг, кстати, когда Вам удобнее, сегодня или завтра?/на этой или на следующей неделе?/в начале или в конце недели, а может быть и сегодня?

Закрытие в офисе

Итак, клиент приходит к нам в офис и:



1. Так как мы уже пообщались с клиентом по телефону и примерно представляем, что ему нужно, мы его тестируем письменно и устно;
2. Повторно обсуждаем основные аспекты выбирамой программы и убеждаемся сами, что она наиболее подходит клиенту;
3. После этого, точно также, как и по телефону, мы подтверждаем клиента, то есть делаем проверяющие ДА вопросы:

- **Имя, данный тренинг у нас для уровня Intermediate.**
- **Тест вы прошли и по тесту Вы соответствуете этой программе, так?**
- **По датам прохождения тренинга, Вас тоже устраивает, так?**
- **По программе Вам тоже все понятно, да?**
- **По оплате тоже все ясно, верно?**
- **И как мы оба/обе поняли, эта программа идеально подходит Вашим целям?**
- **Вы хотели то-то, то-то, и то-то, и как раз это точно соответствует программе этого тренинга, так?**

- **Тогда предлагаю заключить договор, кстати Вы кофе или чай будете?**
- **Вы чай или кофе будете, пока я оформлю договор?**

Это очень СИЛЬНАЯ штука, которая по статистике дает очень большой процент закрытия сделки.

- **Предлагаю Вам сейчас ознакомиться более подробно с программой тренинга/этим документом пока я подготовлю договор**
- **Вы кстати будете наличными оплачивать или выставить счет?**
- **Вы чай или кофе будете, пока я подготовлю все необходимые документы?**

Техника «Увод»

Суть техники заключается в том, что вы задаете уточняющий вопрос после обозначения заключения контракта.

- **Отлично все обсудили. Можно подписывать договор. Один вопрос – документами будет заниматься Вы или компания?**

Этот способ способствует переключению внимания клиента на второстепенные вещи. Эта техника работает превосходно.

Вы даже не спрашиваете, покупает клиент или не покупает. Сводится все к тому, что клиент покупает. Вы лишь помогаете клиенту разобраться в каких-то нюансах, мелочах.

Другие примеры использования этой техники:

- **Да, кстати, после покупки вы получите бонус – купон на скидку. Подскажите на Ваше имя его выписать?**

Техника «Легкий вопрос»

Суть данной техники в том, что вы задаете небольшой легкий вопрос, на который очень легко отвечает ваш клиент. Вот несколько примеров:

- **Я так понимаю, оформлять бумаги будем на ваше имя? Как правильно пишется ваша фамилия?**
- **Все что нам необходимо - это встретиться, пообщаться и обсудить детали. Как вам кстати в восемь вечера, удобно?**



Техника «Выбор без выбора»

В НЛП есть просто потрясающий прием, когда человек ставиться перед выбором чего-то второстепенного. От самой продажи его внимание просто отвлекается.

В данной технике вы уже программируете клиента на покупку, и когда он вам отвечает, он тем самым подтверждает покупку.

- *Как вы планируете рассчитываться? Карточкой или наличными?*
- *Когда вы сможете оплатить - сегодня или завтра?*
- *Вам оформлять документы на фирму или вы покупаете как физическое лицо?*

Техника «После того как»

Очень хорошая техника, которая заставляет клиента плясать под вашу дудку. Фактически вы его программируете на определенную последовательность действий.

- *Сразу после получения оплаты нам необходимо будет пройти тестирование. Давайте сразу назначим встречу. В какое время будет удобно подъехать?*
- *После того как произведете оплату обязательно позвоните по этому номеру / пришлите подтверждение на этот адрес...*



Скрипты (примеры разговора с клиентом)

В данном разделе вы найдете все скрипты (примеры правильного разговора с клиентом), которые используются в нашей компании.

Вот краткий перечень скриптов, которые вы найдете в этом разделе

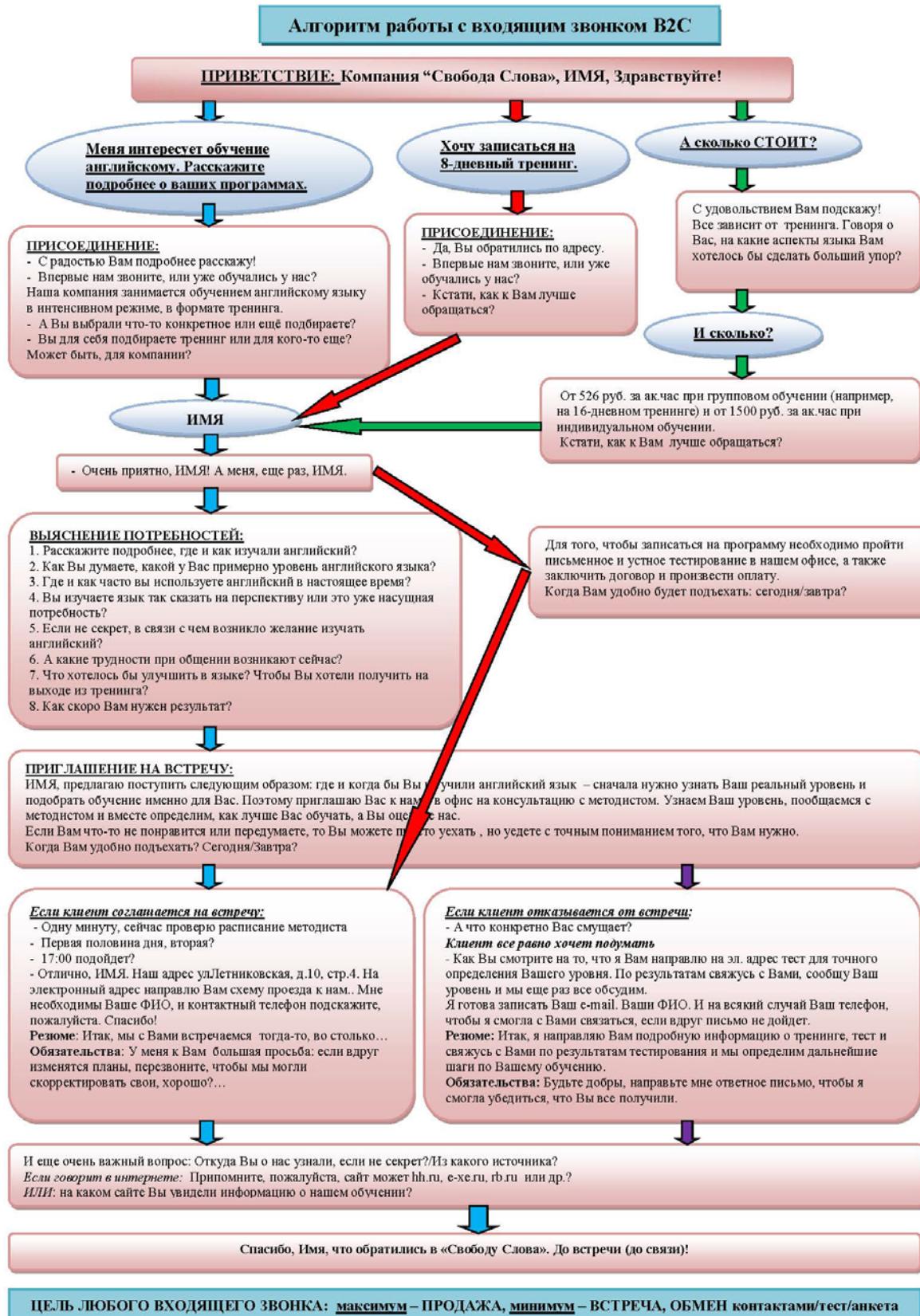
- Скрипт приема входящих звонков от постоянных/новых клиентов
- Скрипт исходящего звонка клиенту, который не учился
- Скрипт исходящего звонка клиенту, который проходил обучение
- Скрипт исходящего звонка по тестированию
- Скрипт ПТО (постренинговой обработки)

Все скрипты созданы на основе техник, которые были упомянуты ранее. Поэтому настоятельно вам рекомендуем, прежде чем переходить к скриптам еще раз (хотя бы мельком) пробежать по всем техникам продаж.

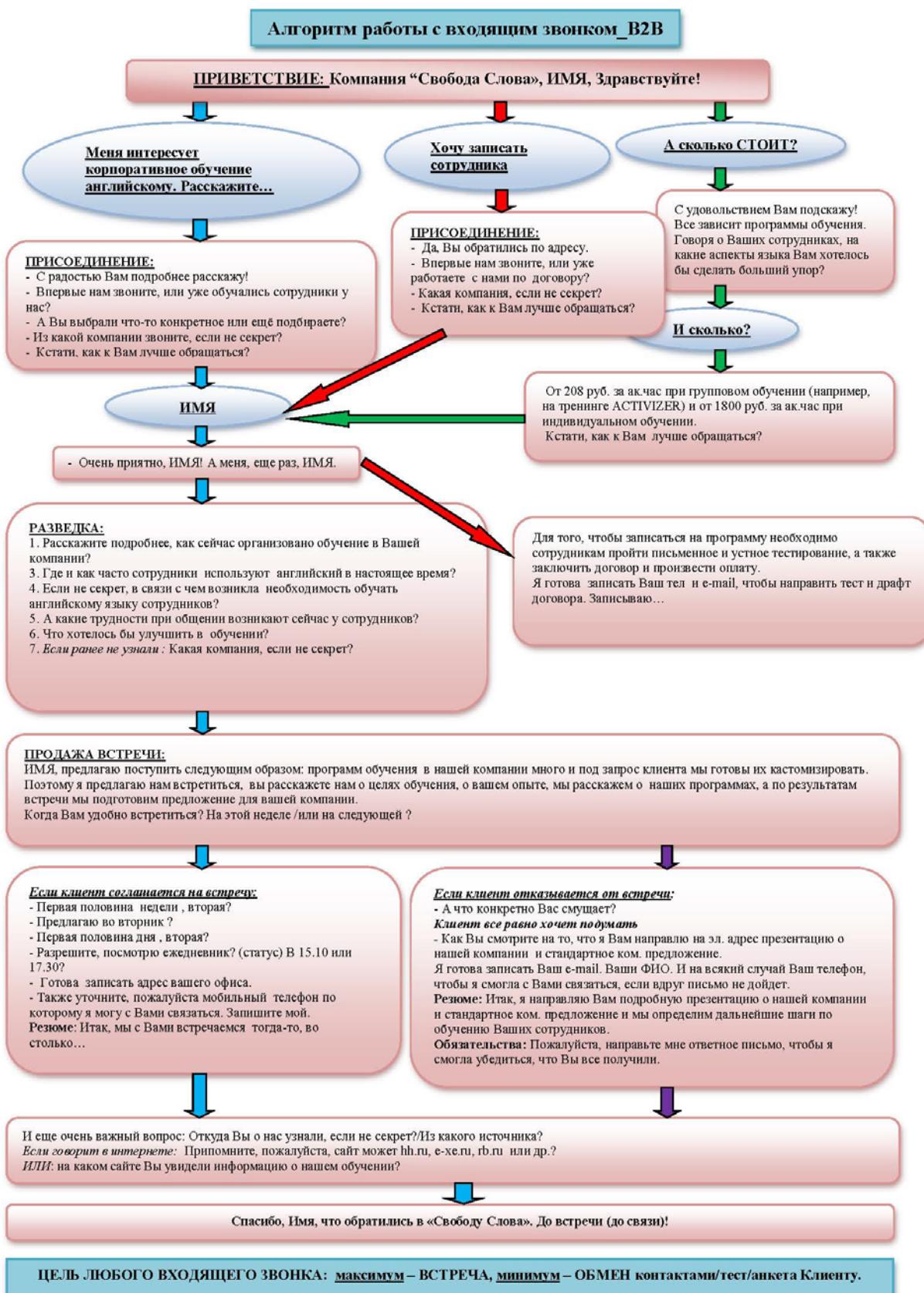
Кроме того, в данном разделе собраны примеры использования скриптов в различных ситуациях. Вам необходимо разложить все скрипты на составляющие и понять, что за чем следует.

В дальнейшем вы сможете сами составлять скрипты продаж для себя без особых затруднений. Не забывайте, что ваши скрипты должны быть согласованы с начальником отдела продаж.

Скрипт входящего звонка



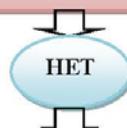
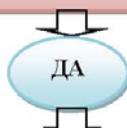
Скрипт входящего звонка с B2B клиентом



Скрипт исходящего звонка (клиент не учился)

Алгоритм работы с исходящим звонком по базе Свобода Слова (клиент не учился)

ИМЯ, здравствуйте! Меня зовут ИМЯ, компания «Свобода Слова». Вам удобно сейчас разговаривать?



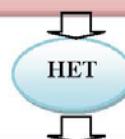
ИМЯ, Вы обращались к нам в компанию несколько месяцев назад (в прошлом году) и интересовались обучением английскому, помните?

Когда я могу Вам перезвонить?
....
Спасибо, я перезвоню.



Я Вам напомню, наша компания занимается обучением английскому языку в интенсивном режиме, в формате тренинга.
И сразу переходим к вопросам.

Скажите, актуально ли обучение английскому для Вас сейчас?



- А какой формат обучения рассматриваете для себя сейчас?
 - Над чем хотелось бы поработать?
 - А в какие сроки рассматриваете обучение?
- На основании ответов клиента презентуем подходящую ему программу и приглашаем в офис на тестирование (см. скрипт входящего звонка)
Если клиент, говорит что у него нет времени на групповое обучение, сложное расписание и прочее – рассказываем о ИПО:
- ИМЯ, как раз специально для таких занятых людей как Вы у нас есть очень интересное предложение – Индивидуальная программа обучения с гарантией результата. (рассказываем о программе, приглашаем в офис на Language Assessment)

- А если не секрет, почему неактуально?
 - Никак не используете английский?
 - Английский сейчас необходим почти всем на работе, может, планируете на перспективу сменить работу?
- Клиент говорит, что это совсем не интересно - вежливо прощаемся и говорим:
- Если когда-нибудь будет актуально обучение английскому – обращайтесь, с удовольствием подберем Вам программу.
- Если клиент говорит, что этот вопрос неактуален на данный момент, то:
- Как Вы думаете, когда я могу Вам перезвонить, чтобы вопрос обучения был актуален?

ЦЕЛЬ ЛЮБОГО ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА: максимум – ПРОДАЖА ТРЕНИНГА/LANGUAGE ASSESSMENT, минимум – ДОГОВОРИТЬСЯ О ВРЕМЕНИ СЛЕДУЮЩЕГО КОНТАКТА .

Скрипт исходящего звонка (клиент учился)

Алгоритм работы с исходящим звонком по базе Свобода Слова (клиент учился раньше)

ИМЯ, здравствуйте! Меня зовут ИМЯ, компания «Свобода Слова». Вам удобно сейчас разговаривать?

ДА

НЕТ

ИМЯ, Вы проходили у нас в Свободе Слова тренинг такой-то тогда-то, помните?

ДА

НЕТ

В какое время я могу Вам перезвонить?
....
Спасибо, я перезвоню.

Я Вам напомню, наша компания занимается обучением английскому языку в интенсивном режиме, в формате тренинга.
И сразу переходим к вопросам.

1. Уже прошло ... месяцев (лет), скажите, пожалуйста, как сейчас обстоят дела с английским языком?
2. Где-нибудь используете английский: может быть в работе, в личной жизни?
3. Как часто?
4. ИМЯ, а чтобы хотели бы улучшить? Над чем хотелось бы поработать?
5. А Вы уже планируете, как дальше будете совершенствовать свой английский? Какие шаги будете предпринимать, если не секрет?

Приходите к нам на Английский клуб (презентация программы). Также мы можем разработать для Вас индивидуальную программу обучения с гарантией результата (рассказываем подробно о программе, приглашаем на тестирование Language Assessment).

Если клиент говорит, что сейчас нет времени – уточняем день, когда можно ему перезвонить и договориться о времени тестирования.

ЦЕЛЬ ЛЮБОГО ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА: максимум – ПРОДАЖА ТРЕНИНГА/LANGUAGE ASSESSMENT, минимум – ДОГОВОРИТЬСЯ О ВРЕМЕНИ СЛЕДУЮЩЕГО КОНТАКТА .



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Скрипт исходящего звонка по тесту

1. Добрый день! Меня зовут ИМЯ, компания «Свобода Слова». Мы получили Ваш тест на определение уровня английского языка. Удобно сейчас разговаривать?
2. Ваш уровень по результатам тестирования - (см. в тесте)
3. Отдельно хочу отметить, что данный тест позволяет определить уровень английского языка с точностью 70%. Для точной оценки необходимо устное тестирование с тренером.
4. Вы для себя сейчас обучение подбираете, верно?
5. *Далее выясняем потребности (см. скрипт входящего звонка)*
6. *Приглашаем в офис на тест/предлагаем пройти устное тестирование по телефону/подбираем программу обучения (см. скрипт входящего звонка)*
7. *Закрываем клиента (см. скрипт входящего звонка)*

Основные возражения с возможными аргументами.

В данном разделе собраны основные возражения клиентов, с которыми вы можете столкнуться, а также представлены варианты обработки данных возражений.

Не верю, что за 8 дней можно заговорить! Мне не нужен тренинг, я сомневаюсь, что за 8 дней смогу чему-то научиться... Лучше походить месяц-два, по два-три раза в неделю...

Согласия:

- 1) Согласен, вопрос веры в обучение очень важен!
- 2) Согласен, и сам не верил, пока не попробовал!
- 3) Согласен, что когда мы встречаемся с чем-то новым в жизни, часто испытываем сомнение и недоверие.

Уточнение:

- 1) А почему, если не секрет, не верите?
- 2) А что имеете в виду, говоря, не верите?
- 3) А в чем недоверие, сомнение, если не секрет?

Аргументы:

1) Скажите, а есть что-то позитивное, эмоциональное, например, из детства, что вы ярко помните до сих пор, как сейчас? Что это, если не секрет? (Ответ) Я тоже помню, например... (говорим). Я уверен, что и я и вы запомнили все это, потому что в тот момент было очень большое эмоциональное переживания, позитивное напряжение. Так устроено наше сознание – все процессы в этот момент активируются! Так вот вам первый секрет – когда вы с 8-ми утра и до 10 вечера в течении целых восьми дней занимаетесь, и тем более, активно, нестандартно, в совсем необычных условиях, ваше сознание и память работают в двое активнее! Поэтому и получаются такие результаты! Я молчу уже о том, что это тренинг, это интерактивное обучение, когда вы каждую минуту – участник, а не обучаемый!! О других секретах говорить? Или будет сюрпризом?

Очень важно рассказать о методике, основных принципах обучения.

2) Я тоже сначала не верила, но когда после 8-дней в течение 2 недель со своим Elementary я ходила и вставляла в русскую речь английские слова, была просто в шоке и таких, как я уже более 20 000 человек. Хотите я вам пару контактов предоставлю.

3) Насколько я понимаю, такой формат занятий для вас новый. Давайте я расскажу Вам, за счет чего вы достигаете результатов, посещая интенсивную программу? Очень важно рассказать о методике, основных принципах обучения.

А нагрузка не очень большая? Мне кажется, я не выдержу такого объема информации.

Согласия:

- 1) Согласен, вопрос нагрузки очень важен!
- 2) Согласен, что когда мы встречаемся с чем-то новым в жизни, часто испытываем сомнение.

Уточнения:

- 1) А что для вас большая нагрузка?



2) А какое количество информации для вас достаточно, из вашего опыта?

Аргументы:

1) Специфика обучения такова, что вы постоянно меняете стиль работы, стиль активности то лекция, то упражнение, то практика, то игра, и вы не устаете, потому что задействованы постоянно разные части памяти, сознания и мышц. Будьте уверены, так эффективно вы никогда не обучались!

2) Ученые доказали, что человек запоминает в 25 раз лучше, если получаемая информация эмоционально окрашена. Наши студенты достигают колоссальных результатов, потому что в течение недельного обучения более 120 часов проходят на волне позитива, радости и удовольствия от занятий.

Ваши тренеры очень молодые. Я боюсь, что наши топ-менеджеры, не воспримут Ваших тренеров серьезно.

Согласия: Согласна, вопрос статуса тренера очень важен!

Уточнения:

1) А какой возраст тренера для вас приемлем? (Ответ). (Если называют возраст, какой есть у наших тренеров, то можно сразу ответить: Так им столько и есть!

2) А какой возраст у ваших менеджеров?

Аргументы:

1) Вы знаете, в бизнес-тренингах вопрос возраста тренера очень актуален, согласна! Однако в случае обучения языкам, вопрос снимается в первые 3 минуты, как только участники слышат отличное произношение и уверенный тон! А наши тренеры именно такие! И опыт показывает, ни разу за всю нашу «х»-летнюю практику не было случая неприятия статуса тренера из-за возраста! Наоборот, есть большой плюс – всем нравятся привлекательные люди!

2) Я согласна с тем, что возраст играет большую роль. Однако, дело в том, что мы убедились в том, что тренеры, которым за 40 лет, не всегда бывают гибки и зачастую не могут понять студента. Исходя из нашей практики, тренеры в возрасте от 25 до 35 лет, являются самыми подходящими для усвоения информации и эффективной коммуникации.

Меня интересует только вот такой (конкретный, редкий) тренинг. (после этого, мы теряем клиента, потому что пока он дождется, ему уже потом это неинтересно).

Если на самом деле, человек уже все знает, и на самом деле ему интересен ТОЛЬКО ЭТОТ тренинг, то цель общения – лояльность Клиента! Но если, Вы этого не знаете, нужно прояснить!

Согласия:

Очень хорошо, что вы знаете, что вам нужно, большинство людей испытывают неопределенность, и им нужно очень многое объяснять! С вами просто!

Уточнения:

Уточните, какой конкретно тренинг вам нужен?

Аргументы:

А что для вас важнее, пойти на похожую программу уже в ближайшее время, или ждать 2 месяца именно «этот» тренинг? Ведь это время! За него уже можно сильно шагнуть вперед! Что скажете?

Если ничего не сработало: За какое время до тренинга с вами связаться и записать вас, за 2 или 3 недели?

Быстрое запоминание влечёт за собой быстрое забывание!

Согласия:

Согласен, вопрос запоминания очень важен!

Уточнения:



Уточните, почему вы так считаете? У вас есть какой-то опыт?

Аргументы:

Знаете, я и сам так раньше думал, что чем быстрее запомнишь, тем быстрее забудешь! Это самое распространенное заблуждение. На самом деле забывание никак напрямую не зависит от скорости запоминания информации. Однажды, в школе, я только дважды прочитал стих, и я помню его до сих пор и могу вам прочитать наизусть, а я потратил на прочтение 5 минут! Существуют два вида памяти - краткосрочная и долгосрочная. Так вот долгосрочная память организована по принципу ассоциаций, что и используется на наших тренингах. Так же известный факт, что на прочность запоминания напрямую влияет повторение – чем наполнены наши тренинги, и осмысливание информации! А мы прорабатываем материал на 5 баллов! Поэтому не стоит бояться!

Я отвечаю так: согласна, скорость поступления знания в голову может быть разной, а скорость забывания во всех случаях одна и та же.. если знание уже усвоено, понято, то ему не грозит забывание.. жертвы этого процесса – навыки , они теряются без практики!

Группы на ваших тренингах очень большие, раньше я занимался в группе максимум до 5 человек.

Согласия:

Согласна с Вами, количество человек в группе имеет значение!

Уточнения:

Уточните, а что вас смущает?

Аргументы:

Возможно, вы не слышали о групповой динамике. Это определенные процессы и взаимоотношения, возникающие в группе и влияющие на процесс обучения. Так вот, максимально эффективно заниматься в группе от 6-ти до 14 человек, это доказано и теорией, и практикой, именно поэтому большинство тренингов проводятся именно для такого количества людей.

Да, в случае стандартного обучения количество человек в группе от 14 до 18 участников действительно велико. На наших тренингах вы тренируете реальные жизненные ситуации и в данном случае количество человек в группе только плюс. Вы сможете отрепетировать любой свой навык с каждым из группы и Вам не удастся просто «отсидеться» на занятии, т.к. основной принцип нашей методики — это групповой режим работы с каждым.

Ну, какая там атмосфера погружения?! Языковая среда есть только за границей!

Согласия:

Согласна с Вами, вопрос среды очень важен!

Уточнения + Аргументы:

Скажите, а вы сами обучались за границей?

Если ответ ДА: вероятно у вас уже очень хороший уровень! Ведь за границей эффективно практиковать уже имеющиеся знания на предмет ускорения темпа речи, расширения словарного запаса, там акцент настоящий... а закладывать знания нужно в России, русскими преподавателями, так как они в силу схожести менталитета могут доступно объяснить правила использования грамматики, они покажут разницу между русским и англ, сравнят их!

Если ответ НЕТ: За границей эффективно практиковать уже имеющиеся знания на предмет ускорения темпа речи, расширения словарного запаса, там акцент настоящий... а закладывать знания нужно в России, русскими преподавателями, так как они в силу схожести менталитета могут доступно объяснить правила использования грамматики, они покажут разницу между русским и англ, сравнят их! Главное – хорошие преподаватели, а они у нас – именно такие, сами увидите!



Сможет кто угодно, только не я! Не заговорю! Мне нужно долго и последовательно!

Согласия:

Согласна, каждый человек индивидуален и к каждому нужен подход!

Уточнения:

Уточните, а почему вы так уверены? И что для вас «долго и последовательно»? А вы когда-нибудь пробовали проходить такое обучение? **Если Да:** И что было? Каков результат? **Если Нет:** см. аргумент.

Аргументы:

Часто каждый из нас испытывает неуверенность, когда сталкивается с чем-то новым, я сам так себя чувствую в подобных ситуациях, если тем более ритм усвоения свой собственный. Но это же не должно быть преградой к обучению! В нашем случае, я уверена, вы сделаете огромный скачок, потому что у нас не семинары и индивидуальные занятия, это тренинг! Конечно, каждый усваивает материал соответственно своим способностям, но несомненно выходит с тренинга с гораздо большим уровнем, и главное с желанием общаться на языке!

Группы нереально большие, до меня очередь не дойдёт!

Согласия:

Да, согласен, многие из нас, попадая в новую группу людей испытывают некоторый дискомфорт. Это нормальная реакция для большинства людей.

Уточнения:

1) Уточните пожалуйста, а что Вы имеете ввиду, говоря «очередь не дойдет»? А в каких группах Вы занимались до этого?

2) Уточните, пожалуйста, участвовали ли Вы когда-нибудь в тренинге (может быть профессиональном)?

Аргументы:

1) Вы знаете, если бы было вредно набирать такое количество людей, то группы конечно были бы меньше на всех тренингах. Это делается специально, потому что существует так называемая «групповая динамика». Во время тренинга, между участниками возникают определенные отношения, помогающие процессу обучения и создающие реальную жизненную среду. Если Вы переживаете, что тренер не найдет времени именно на Вас, то это не так. Тренинг предполагает большое кол-во упражнений, когда участники занимаются группами и парами, и в это время тренер может уделить внимание каждому. К тому же, зачастую тренинг ведут два тренера.

2) Если Нет: так давайте я Вам подробно расскажу, как проходит обучение! И далее рассказываем о методике, групповой динамике.

Слишком интенсивный режим занятий – я устану и ничего не запомню

Согласия:

Да, вопрос интенсивности очень актуален!

Уточнения:

А что вы имеете в виду, говоря интенсивность? А что для вас в меру интенсивная, нормальная загрузка?

Аргументы:

Давайте я Вам расскажу за счет чего такая интенсивность занятий работает и позволяет добиваться обещанных результатов. Рассказываем о методике. Кроме того, ученые доказали, что человек запоминает в 25 раз лучше, если получаемая информация эмоционально окрашена. Наши студенты достигают колоссальных результатов, потому что в течение недельного обучения более 120 часов проходят на волне позитива, радости и удовольствия от занятий.

Уровень участников в группе разный!



Согласия:

Да, конечно, вопрос уровня знания языка очень важный вопрос.

Уточнения:

Уточните пожалуйста, а у Вас уже был какой-то опыт обучения в группах с разным уровнем?

Аргументы:

Вы знаете, тестируя людей перед тренингом, мы, конечно же, проводим отбор. Потому что у нас есть три группы на тренинге. Уровень участников на тренинге отличается незначительно. У кого-то выше грамматика, у кого-то коммуникативные навыки. Само собой, идеально подобрать людей невозможно и это не относится именно к нашей компании. Везде, где проводилось бы тренинговое обучение, подобный вопрос всегда актуален. Потому что на тестах многие люди показывают иные результаты, чем в жизни. Но то, что в группе есть люди с разным уровнем, тоже имеет свои плюсы. Например, те, кто слабее всегда находят, за кем тянутся, а те, кто сильнее, никак не страдают, так как и в жизни, вокруг нас находятся люди с абсолютно разным уровнем и со всеми нам приходится общаться.

Хочу заниматься с носителем!

Согласия:

1) Согласна, вопрос качества языка очень важен.

2) Согласна, вопрос преподавателя очень важен.

Уточнения:

Уточните пожалуйста, а Вы всегда занимались только с носителями?

Если не секрет, почему предпочитаете только носителей?

Аргументы:

Я сама раньше сама занималась только с носителями. Но когда съездила на 8-тренинг, даже не могла поверить, что наши преподаватели русскоговорящие, такого професионализма и произношения я не ожидала. Потом в компании я узнала, что сначала на тренингах были и носители и русскоговорящие, но обратная связь от клиентов всегда была в пользу наших преподавателей. Я ничего не хочу сказать плохого о носителях, но многие из них выступают только носителями языка (это как мы с Вами поедем сейчас в Америку русский преподавать), они не имеют педагогического и лингвистического образования и зачастую опыта преподавания языка.

Наши тренеры имеют лингвистическое, педагогическое образование, проходили в том числе обучение зарубежом и имеют большой опыт обучения языку. По уровню языка они ничем не уступают носителям.

Ваше обучение на 8-дневном тренинге неэффективно.

Согласия:

Согласна, вопрос эффективности – очень важный вопрос!

Уточнения:

Уточните, а что вы имеете в виду, говоря неэффективно? У вас был какой –то опыт, или вы от кого-то слышали?

Уточнения: 1) Ответ – **Был Сам:** А что конкретно не получилось? Что вы ожидали, и что получилось на выходе?

Ответ. Мне важно понять, если не секрет, что на тренинге было не так, что с вашей точки сделано его неэффективным для вас?

Аргумент: в данном случае полностью зависит от ответа, что не понравилось. Если у нас - это по-другому.

Уточнения: Ответ – **Мой знакомый был:** А на каком тренинге? Когда? А что конкретно, если не секрет его не устроило?

Аргументы: Ответ – **Мой знакомый был.** **Парафраз:** если я правильно понимаю, то вы по отзыву только одного человека сделали вывод об эффективности тренингов. **Аргумент:** Тренинг — это не математическая формула, а люди, к счастью, не детали, выточенные на одном станке. □Всегда, в любой части света и на любом обучении найдется человек, которому данное обучение не к месту, не вовремя, в нем нет необходимости, или просто у него какой-то негативный опыт, или, простите, личные неприятности. Я однажды, еще работая в другом месте, был на тренинге по телефонным звонкам. Тренер был замечательный, грамотный, тренинг проходил



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

активно, весело, увлекательно! Я находился в таком восторге, что ловил каждое слово тренера, спешил записать каждую фразу!! В перерыве я хотел поделиться своим впечатлениям с коллегами по тренингу. И каково было мое удивление, когда большинство других участников отзывались о тренинге с безразличием! Меня это так зацепило, потому что тренинг реально был полезным, интересным и применимым в жизни, что я стал дальше задавать вопросы коллегам. И знаете, что оказалось? (Ждем ответа). Я в то время только-только перешел в отдел холодных звонков, меня очень интересовало мое развитие и эффективность, у меня многое не получалось, и мне было очень нужно найти ответы на свои вопросы и потренироваться! Других же – просто «отправили» на тренинг. У них не стоял вопрос необходимости. Они просто отсиживали мероприятие за счет своей компании! По мировой статистике – 80% участников довольны тренингами, 15 безразлично спокойны, а около 5% отрицательно отзываются об обучении. Поэтому нет никакой гарантии, что вам тренинг будет неэффективен. А наоборот, эффективность полностью зависит от вашего желания!

Меня смущает, что занятия проходят в форме тренинга

Согласия:

Согласна, вопрос формы обучения важен!

Уточнения:

- 1) А вы когда-нибудь участвовали в тренингах?
- 2) Уточните, а что именно вас смущает в форме тренинга?

Аргументы:

1) Вы знаете, всегда, когда мы с чем-то сталкиваемся в жизни, мы ищем, что в этом есть знакомого, известного. Потому что так устроена психология человека, незнакомое и новое вызывает беспокойство, связанное с переменами! Хочу вас заверить, более эффективного обучения языку, чем в тренинговой, игровой форме, еще не придумано. Здесь есть все компоненты жизни: и разные люди, с которыми вы ведете общение, и жизненные ситуации, и игры, и перерывы, которые на самом деле тоже обучающие. Да что говорить! Это нужно прожить самому. Поверьте, если бы было что-то более эффективное, чем тренинг, то уже давно тренинги стали бы прошлым, как виниловые пластинки.

2) Невозможно стать чемпионом мира по боксу, боксируя только с грушей. Необходимы и парные упражнения, и выход на ринг с реальными противниками. На наших тренингах вы получите уникальный шанс потренироваться с разными людьми и в различных жизненных ситуациях, которые будут « заводить» вас на достижение коммуникативной победы.

В нашей компании уже есть провайдер, который нас полностью устраивает. Мы не хотим ничего менять.

Согласия:

Да, конечно, странно было бы думать, что у такой серьезной компании, как ваша, уже не было бы провайдера. А я вам поэтому и звоню, что вы обучаетесь и готовы обучаться далее. Вопрос только в провайдере, так ведь?

Уточнения:

А если не секрет, что это за компания? А как давно вы сотрудничаете?

Аргументы:

Я часто встречаюсь в своей работе с подобными ситуациями, и поверьте, никто не может сказать, что хоть когда-нибудь я плохо отзывался о наших коллегах-конкурентах. Я наоборот, поэтому и обратился, что вы можете получить более широкий спектр услуг, не потеряв при этом, а просто расширив возможности. Знаете, у меня всю жизнь в ушах слова моего отца. Когда я отказывался есть кашу, он всегда очень ласково и настойчиво говорил: «Пока не попробовал, не говори, что не вкусно!».

Я уже занимаюсь английским, и меня мои занятия устраивают



Согласия:

Конечно, я вас понимаю, вопрос выбора важный вопрос!

Уточнения:

- 1) Уточните, а как именно вы занимаетесь? Какая форма обучения?
- 2) Все ли устраивает в обучении? Достаточно ли практики?

Аргументы:

В зависимости от ответа.

- 1) Если все нравится, то рассказываем вкратце о нашей компании, что мы предлагаем. Уточняем, когда заканчивается обучение и договариваемся, что связемся в это время, чтобы узнать планы на продолжение. Желаем продуктивного обучения.
- 2) Если не хватает практики, не нравится/нет результата, то рассказываем о нас, какие мы клевые и переманиваем
Приглашаем на открытый тренинг, тест и т.д.

Мне английский нужен только для себя, активно сейчас не использую, поэтому подумаю над вашими программами и сам(а) с вами свяжусь...

Согласия:

Да конечно, наличие потребности очень важно!

Уточнения:

Уточните, а что имеете в виду для себя? А где все-таки используете?

Аргументы:

Английский сейчас требуется практически во всех сферах нашей жизни, а если откладывать обучение «на потом», можно отложить его навсегда. И еще один момент – навык говорить, в отличие от других физических навыков, например, вождения автомобиля, угасает, и поэтому требует постоянной практики. Поэтому, может быть, взять и поставить его в приоритет «Важно-Срочно» и организовать?

Я не могу посещать ваши программы, т.к. я живу не в Москве, и мне далеко к вам ездить

Согласия:

Действительно, вопрос удаленности школы от дома очень важен.

Аргументация:

В таком случае, давайте я более подробно Вам расскажу про наши выездные программы, которые для Вас являются наиболее подходящим вариантом, т.к. позволяют Вам погрузиться в языковую среду, и в тоже время, решают проблему удаленности школы от Вас. Так, к нам приезжают люди из других городов. Дело в том, что для того, чтобы "разговориться" нужно погрузиться в языковую среду, где все говорят только на английском. Это возможно в двух случаях: либо заграницей, либо же на наших выездных тренингах, которые построены таким образом, что процесс обучения новой лексике и грамматике и процесс их отработки на практике неразделимы. Наша методика действительно уникальная (даже запатентована!) и ее эффективность доказана результатами, которых достигли наши студенты (мы можем Вам показать отзывы наших многочисленных студентов в рукописном виде!!!...)

Дорого! Я считаю, что 122 тысячи за 8 дней, это очень дорого.

Согласия:

Согласна с Вами, вопрос цены очень важен!

Уточнения:

Уточните, а с чем вы сравниваете, говоря дорого?

Аргументы:



- 1) Стоимость складывается из самой стоимости обучения, стоимости проживания и питания. Стоимость наших программ соответствуют результату, который они приносят. За эту стоимость Вы получите (перечисляем то, что человек получает на выходе с тренинга), кроме того, если разделить ее на количество академических часов, то выходит около 953 рублей за час! И это включая проживание и питание! Скажите разве это дорого?
- 2) Скажите, если не секрет, на какой машине вы ездите? На импортной? А почему не на русской? Она же дешевле и тоже ездит. :-) За эти деньги Вы получаете качественный результат. (Скупой платит дважды :-))
- 3) Согласна, что на первый взгляд цена может показаться высокой. 8 дней обучения равноценно годовому обучению по стандартной методике 2-3 раза в неделю. Если мы с Вами подсчитаем, то получится, что за год такого обучения Вы потратите не меньшую сумму, но получите ли Вы результат - под вопросом. У нас же за 8 дней Вы получаете качественный результат и при этом экономите и деньги и время, а время сейчас самый ценный ресурс. Потраченное на обучение время Вам никто и никогда не вернет.

У меня сейчас нет времени, не складывается по датам... Давайте перенесем на следующий месяц?

Согласия:

Да вопрос времени очень важен!

Уточнения:

Уточните, а что имеете в виду, нет времени?

Аргументы:

1) Я вас прекрасно понимаю. Просто знаю из своего опыта, что времени не будет никогда! Мы все живем в мегаполисе и здесь жизнь как у белки в колесе – бег никогда не заканчивается! Если язык нужен, поставьте его в приоритет «Важно и Срочно»! А я со своей стороны помогу вам – буду напоминать об обучении каждый день, если хотите! Буду Вашим мотиватором.

2) Вы знаете, очень часто к нам обращаются студенты, которым через 2 дня необходимо пройти собеседование на английском языке, а английский на начальном уровне, потому что никогда не было на него времени. То же самое может произойти и с Вами, представьте Вам предложат высокооплачиваемую работу и отличную должность, т.к. им подойдут все Ваши профессиональные навыки, но не сможете ее получить только потому что в свое время не учили английский язык. А второго шанса может не быть! Из своего опыта могу Вам сказать, что такие ситуации случаются довольно часто с нашими студентами.

У меня нет времени ездить к Вам или выезжать на несколько дней.

Согласия:

Да вопрос времени очень важен!

Уточнения:

Правильно ли я Вас поняла, что Вам не хватает времени на то, чтобы приезжать к нам на занятия?

Аргументы:

В таком случае, давайте я Вам расскажу о индивидуальной программе обучения, которая составляется исходя из желаемого Вами расписания и места проведения занятий. «Все еще сомневаетесь? Тогда мы идем к Вам!» :-)

Поеду, только если поселите с симпатичной девушкой, для практики языка! □

Аргумент:

Девушки народ скромный, сами не напрашиваются на экспериментальное сожительство.. предлагаю выбрать пассию на тренинге, очаровать методом английского языка и переманить к себе в апартаменты... (а то еще не ту подселим и вам не понравится) □ А если серьезно, у нас остались еще какие-то не выясненные вопросы по обучению?



Я подумаю.

Согласия:

Согласна с Вами, всегда важно подумать прежде чем принимать решение!

Уточнения:

Если не секрет, а над чем конкретно Вы хотите подумать?

Побуждение:

Так вы не уверены. Вам недостаточно информации. Это моя вина! Давайте еще раз пройдемся по основным моментам!

ВАЖНО: Если ничего не получилось – обязательно договориться о точном времени вашего звонка Клиенту!

Тренер не поправляет мои ошибки! В итоге я говорю неправильно

Согласия:

Согласна вопрос правильности речи очень важен

Уточнения:

Правильно ли я Вас поняла, что Вы хотели бы чтобы каждую Вашу ошибку исправлял тренер?

Аргументы:

Если тренер постоянно будет всех поправлять, то через какое-то время мы прийдем к тому, что Вы будете бояться сказать слово, чтобы не ошибиться. Наша задача - Вас в первую очередь разговорить. Представьте себе Вы учитесь водить и инструктор каждую секунду говорит Вам что Вы что-то делаете неправильно, я уверена, что спустя какое время Вы просто не захотите садиться за руль, чтобы не ошибиться. Такой же процесс и происходит на тренинге. Грамматика структурируется сама по себе, чем больше Вы говорите, тем быстрее к Вам приходит осознание правильности.

Не хочу общаться со студентами, которые делают ошибки

Согласия:

Согласна вопрос правильности речи очень важен

Уточнения:

Правильно ли я Вас поняла, что Вы замечаете в разговоре ошибки других людей?

Аргументы:

Я Вас поздравляю! Вы молодец, что можете различить то, что человек говорит с ошибками. Это говорит о том, что Ваша задача на тренинге - развивать другие свои навыки, а ни в коем случае не запоминать ошибки чужих людей. Честно говоря, Вы никогда не сможете их запомнить. Представьте себе, что на русском языке Вы общаетесь с человеком, который постоянно говорит звонит. Скажите, разве после общения с ним Вы будете также говорить звонит? Я сомневаюсь!

Хочу в группу сильнее! Мне здесь скучно

Согласия:

Согласна вопрос эффективности обучения очень важен

Уточнения:

Правильно ли я Вас поняла, что Вы хотите быть самым слабым в группе выше уровня?

Аргументы:

В этом случае Вы будете тормозить процесс обучения группы и это, во-первых, повлияет негативно на результат всей группы, студенты не получат того результата, который могут получить, а во-вторых, Вы не получите результата за счет того, что Вы перепрыгните один уровень, который не сможете наверстать в процессе обучения, плюс программа будет для Вас неэффективна ввиду своей сложности, нельзя переходить к умножению в математике не изучив сложение. Очень важно изучать все последовательно.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Как правильно ответить на вопрос клиента «Сколько стоит?»

Ответ на вопрос клиента «сколько стоит?»

Зачастую при общении с клиентом первое, что он пытается узнать это цену на вашу продукцию или услугу.

Есть несколько вариантов обработки данного вопроса.

Техника «Обоснование»

- Сколько стоит?

- Дело в том, что цена зависит от различных факторов (программа, продолжительность) и чтобы мне точно назвать цену для вас разрешите задать ряд уточняющих вопросов. Хорошо?

Техника «Вилка цен»

- Сколько стоит?

- Цена варьируется от 570 руб. до 5000 рублей в зависимости от программы. И чтобы мне точно назвать вам цену нужно уточнить несколько вопросов. Разрешите задам их?

В данном случае любой ответ клиента служит предлогом для продолжения разговора.

Информация о конкурентах

Вводная: эти аргументы можно использовать в творческой переработке в случае, как когда собеседник называет фирму – конкретного конкурента, так и в обобщенном виде

Конкурент	Отстройка (контрагумент)
Все школы с большим количеством отделений	Они ориентированы на поток фактически, как бы ни говорили об индивидуальном подходе. При таком количестве филиалов невозможно качественно проконтролировать качество обучения КАЖДОГО студента, где-то что-то упустили - результат у человека пробел. Плюс при таком потоке преподаватели перегружены из-за этого нет возможности качественно готовится к каждому занятию
Все школы и курсы, которые делают упор на занятия с носителем.	Первый усвоенный в жизни язык определяет сознание и способ построения внутренней речи, т.е. мышления. Это уже доказано психологами. Соответственно, от того, на каком языке мы заговорили впервые, какой является нашим родным, зависит и то, через какие механизмы, понятия, образы мы будем осваивать второй язык. И у людей разных языковых групп набор этих понятий и образов будет разным. Поэтому, когда носитель даже не задумывается о возможной сложности, ему все просто, человек из другой языковой группы не может уловить даже смысл происходящего. Так же русскому языку лучше научит британца другой британец, который знает язык, чем русский. А общение с носителями хорошо для тренировки уже имеющихся навыков языка, тренировки мышления на английском, но такую тренировку можно получить в общении с коллегами, за границей – бесплатно, чем платить за нее деньги.
Все школы, работающие по традиционной методике	Психологами построена цепочка – для прочного усвоения чего бы то ни было, любое знание должно пройти следующие стадии: информация – знание (информация в голове человека) – умение (понимание, где и как это знание можно применить теоретически) – навык (практический опыт применения этого знания, использование его в среде) – автоматизация навыка (когда использование или применение идет на автомате, не задумываясь). Так мы осваиваем всю окружающую действительность от навыка пользования ложкой на первом году жизни до английского языка. Большинство школ останавливаются даже не на этапе знания, а на этапе загрузки информацией, слабо проверяя, что от нее перешло в знание, меньше – доходят до этапа знания, т.е. накрепко вбивают эту информацию в мозги, еще – меньше до этапа навыка, и только наша методика позволяет в кратчайшие сроки довести человека до автоматизации навыка применения английского
Denis school	продают сразу ГОД обучения и к нему дают подарок – создается впечатление, что они сами прекрасно понимают, что у них меньше, чем год не выучишь
BKC	Судя по уроку на сайте, люди очень зажаты на уроке, видно, что им сложно говорить, психологически некомфортно. Солирует преподаватель, люди большинство времени проводят в пассиве
BKC	Нет никакой особой методики, идет обычная загрузка людей информацией
BKC	Да, там могут пройти сертификацию преподаватели, но система сертификации разработана на проверку знаний и методик, пришедших к нам из Европы, то есть никак не адаптированных к людям, для которых русский, который относится к восточной группе славянских языков, а не к западногерманской группе индоевропейских языков, как английский.
Wall street	По франшизе работают, используя универсальную методику. Методика для людей, изначально говорящих на языках на основе латинского алфавита (одной языковой группы, например, романо-германской) и для людей

	<p>славянских языков должны отличаться, потому что мысли по разному формулируются и т.п. (см. пункт про освоение языка) А когда методику для людей одной языковой группы просто калькой переносят на другую языковую группу - получается неадаптированная методика и сомнительный результат. Речь внутренняя у нас разная, поэтому языки мы осваиваем по-разному, не учитывать это, значит ломать психику. Мы все равно не станем англичанами по образу мыслей, если только туда переедем совсем и через несколько лет. Это одна из основных проблем эмигрантов вообще. Отсюда же корни языкового барьера. Нужна специальная методика, для того, чтобы провести человека из точки А (русское мышление) в точку В (английское мышление), в калькированной методике этого не будет по определению, потому что у людей, находящихся в рамках одной языковой группы, такого нюанса нет.</p>
Wall street	Если дарят 3 месяца в подарок, то сколько же по плану должен занимать в целом курс обучения
Хилтон	Проводят погружение в Перми и Москве. Объединяют студентов всех уровней в одну группу, каждому раздается карточка с ролевым заданием на весь период. То есть человек отстраняется от своего я и вынужден все дни жить жизнью другого человека, описание характера которого ему дают вначале программы. Как таковой методики нет, только коммуникативная практика и погружение. За счет этого видимо студенты и получают небольшой результат. У нас же своя методика обучения и высокие результаты после прохождения курса.
Speak Up	Если они дарят в декабре 90 дней в качестве подарка, то представьте, сколько занимает сам процесс обучения
Интенсив	Методика стандартная, идет из «советских» времен.
Интенсив	На сайте у них указано, что все знания улягутся в голове через 1,5-2 месяца после обучения. Это значит, что во время самого тренинга идет перегрузка информацией, и людей в состоянии этого перегруза просто оставляют. Значит, все эти 1,5 месяца человек будет находиться в состоянии психологического перегруза, сильного стресса, т.е. все это будет сказываться на работоспособности не лучшим образом и неадекватном поведении в отношении окружающих.
Интенсила	Наиболее насыщенные из их программ равносильны 6-ти месяцам классического обучения. А дальше по настроению собеседника – можно объяснить причину тем, что школа образована тренерами – выходцами из нашей школы, поэтому на определенном уровне они методикой владеют. НО! Методика – вещь живая, она постоянно дополняется, улучшается. С тех пор мы ушли на шаг вперед и благодаря авторской методике в 8 дней «упаковываем» год классического обучения, (то есть методика стала в 2 раза эффективнее) а они так и остались на том же уровне.
English first	Судя по отзывам, больше ориентированы на детей и подростков. Опять же, судя по тем же отзывам (учится 1 год, учится 3 года...) для них обучение языку – это процесс, который никогда не заканчивается. Если все время учиться, то применять когда вне школы? Много филиалов, то есть методика «потоковая», нет адаптации к каждому конкретно. Учебники разработаны даже не классическим университетом, а бизнес-школой, т.е. рассчитаны не на максимальное освоение знаний, а на «привязку» к обучающему курсу
Language Link	Школа с большой сетью обучающих центров, то есть весьма вероятны дыры в контроле качества обучения студентов, ориентирована на поток. Ориентирована на сдачу экзаменов, а сдать экзамен и общаться на языке не совсем одно и то же – сколько предметов мы сдавали в ВУЗах во время сессий, но это не значит, что мы помним каждый предмет и до сих пор можем решить задачку из курса теории вероятностей или сопромата. Работает по франшизе, то есть методика неадаптированная

Глобус	Методика европейская. Тренингового формата нет. Интенсивные курсы идет по традиционной методике и только в утреннее или вечернее время 3-5 раз в неделю 1-3 месяца. И кто из занятых деловых людей сможет столько времени в рабочее время вырывать для занятий английским? Новогодние интенсивные курсы есть, но весь курс всего 36 часов в самом насыщенном варианте. Цитата с их сайта: «Для того, чтобы достичь определенных успехов в овладении иностранным языком нужно время и много усилий.» - у нас не надо ни времени, ни множества усилий, обучение идет позитивно, легко и быстро.
Лингва.ру	Это зеркало БКС, то есть сайт, созданный той же командой, но в другой обертке. Подробнее после 15.01.2011
Runov school / Alibra school	Парти, доска, указка – люди большую часть находятся в пассиве. Используется огромное количество промежуточных схем и таблиц, то есть памяти нужно освоить не только сам материал, но еще и систему этих опорных образов – получается двойная нагрузка. Зачем осваивать язык через искусственные новообразования, когда его можно освоить естественно. Тот же ребенок не пользуется конспектами и схемами для освоения языка.
Tom's house	Цитата с их сайта: «через месяц или полтора после окончания обучения ваш внутренний менеджер реорганизует полученную информацию, и количество перейдет в качество», но нигде не упомянуто, что реминисценция связана с состоянием сильного стресса, пока это не произойдет. Нужно быть внимательным, так как наши педагоги тоже могут использовать данное явление. Нет интенсива с полным погружением. Традиционная методика обучения.
Mister English	Канадская методика обучения, т.е. неадаптированная к славянской группе языков, хотя они и пишут, что преподаватели взяли лучшее из зарубежных и отечественных разработок, но учебники-то (основа) остались импортные. 12 центров – та же возможная проблема с трудностями контроля качества.
Курсы при МИДе	Нет тренингов, классическая методика обучения. Время измеряется сразу семестрами, т.е. на быстрое освоение языка можно не рассчитывать.
Китайгородская	<u>Метод Китайгородской</u> основан на принципе <ul style="list-style-type: none"> - личностно-ориентированного общения, - ролевых игр и - концентрированности материалов. Отзывы слушателей: «я считаю, что дорого. Это, пожалуй, один большой минус. В остальном - я уже была с каким-то языком, когда пришла на курс. Все довольно активно и бодро. Вспомнила, что забыла.» «вроде пока ходила, все нравилось. теперь вот не удобно территориально и сходила в другую школу, но вспомнить чему учили не могу. В общем, дума вселенская в голове.» «Позвонила в школу узнать варианты обучения. Сказали, что мне нужно прийти на собеседование, которое состоит из 2 этапов и только потом мне предоставят варианты. Тут же сказала, что возможности приходить во все школы, в которые я звоню, нет и мне вроде как согласились ответить на пару вопросов. Однако все же вскоре отправили на их сайт, потому как "там все написано". что смогла узнать: индивидуально не готовят, суть метода Китайгородской - обучение в группах, сто раз повторив "How much?" и приехав в Париж, вы автоматически так и скажете, игровая подвижная форма преподавания.» Нет пробного урока
Школа Шехтера	Отзыв: «Было это три года назад, английский совсем был никакой. Пошел я на курсы шхтера, воодушевившись рекламой.

	<p>Заплатил 200\$ и поступил на 1-ый курс.</p> <p>Нас было 10 человек, ходило постоянно 7-8. В начале курса был тест. Все занятия мы только разговаривали, никакой грамматики, ничего. На ошибки никто внимание не обращал. Главное – не стесняться разговаривать, а что несешь – все равно. Было весело, как на курсах с носителями. Через месяц я почувствовал разницу – я правда перестал стесняться. Больше ничего. В конце был тест, доказывающий, насколько нам всем стало лучше.</p> <p>Те люди, кто до курса задавал вопрос: You are from Russia?, так и остались его задавать.</p> <p>Далее, нас пригласили на второй курс через месяц. Он сорвался по причине недобора и был перенесен еще на месяц. Теперь нас собралось аж 16 человек. Притом очень разных по уровню знаний, так как всех с 1-ого позвали на второй. Вот тут и начался полный дебилизм. Нас заставляли читать Moscow Times, какие-то вырезки 20 летней давности про экологию, и это при том, что никто не мог толком ничего выговорить. Меня спасало, что я еще по Мерфи учился.</p> <p>Постепенно нарастало недовольство. На уроках было очень громко, все мешали друг-другу. В один из дней, когда мы слушали кассету с диалогом (кстати, очень плохого качества), но при этом все разговаривали с друг другом, преподаватель закричал, чтобы слушали запись, так как это настоящая английская речь. После этого случая пол-группы пересталоходить.</p> <p>Выпускной тест мы все написали хуже, чем начальный. Не из-за трудностей, а из-за ухудшения языка. Опять появилась скованность.</p> <p>На третий курс нас не пригласили. Да и ненадо уже было.</p> <p>Все тесты были устными, в основном пересказ диалога.</p> <p>У нас был ученик, который два года прожил в Чикаго. И при этом он не мог из себя выдавать ни слова. Ни ВКС, ни EF, ни LanguageLink за него не взялись. В школе шехтера сказали – no problem. С середины второго курса он ушел, после криков (иначе не скажешь) преподавателя на него.</p> <p>Часть учеников пришла по рекламе, часть по рекомендациям еще не доучившихся на тот момент друзей. Уверен, после 2-го курса врядли кто будет рекомендовать.</p> <p>Вообщем, 1-ый курс мне придал раскованности, убрал боязнь говорить неправильно. Но неужели этому надо учиться 4 недели по 5 дней по 4 часа? При этом, реально почувствовали прогресс те, кто коммуникативны от природы. А кто был зажатым, таким почти и остался.»</p>
Шестое чувство	<p>Отзыв:</p> <p>«Преподавала там. Мой совет всегда один: спрашивайте знакомых, ищите надёжных преподавателей. Сергей (главный) конечно претендует на инновационную методику, но откровенно - хлипко это всё.</p> <p>Сказочка красивая. Именно её каждый ленивый и хочет услышать. Ничего не делай - на интуиции всё само выучится. Ну ребята.... так ладно бы что-то новенькое - а так, те же журнальные лонгмэновские книжки, что и везде.</p> <p>Ещё из-за денежной составляющей, если группу недобрали, вам просто подрежут часы. Часов должно быть 100»</p>
Easy speak	<p>Открытый урок проводят живо и интересно. Пытаются вовлечь всех. 2 раза активная игра со сменой участников, постановка целей (правда на русском) и понятное объяснение, что такое коммуникативная практика, почему важно говорить, для чего в группе 10 человек, почему не стоит заниматься индивидуально. Проводят тест, но не проверяют его, устного теста нет.</p> <p>Вопросов не задают. Только 1 основной вариант программы обучения для работающих (3 раза в нед.), ступень 56 ак.ч. 8 уровней, 9 – бизнес. Основа методики – повторение конструкций, дают конструкцию, и ты все занятие ее повторяешь, потом приходишь домой и пишешь, пишешь все это, чтобы</p>

навык письма развить. Удачи и думайте – все слова на которых прощаются. Мое впечатление от работы компании: единственный инструмент для продажи – открытое занятие, куда активно завлекают, но не продают после. Если человеку понравилось и он замотивирован – то пойдет учиться, сомневается – нет.

Общие выводы: основной инструмент школы – приглашение на демо урок, напоминают о нем, звонят много раз, присылают СМС. Интересно проходит демо-урок. Но как таковой методики нет, помещение не завлекает, рекламных материалов нет. Если ты сам не замотивирован в обучении – они не продадут тебе ничего. Менеджеры сами являются преподавателями (как я поняла). После открытого урока не звонят, чтобы узнать о решении, отправляют думать. Свою работу на этом закончили, видимо.



Книга продаж Языкового тренингового центра «Свобода Слова»

Список рекомендуемой литературы

1. Рысёв Н. Ю. Активные продажи
2. Жигилий Е. Мастер звонка. Как объяснять, убеждать, продавать по телефону
3. Джек Митчелл. Обнимите своих клиентов
4. Стивен Кови. Семь навыков высокоеффективных людей. Мощные инструменты развития личности
5. Стивен Кови. Восьмой навык. От эффективности к величию
6. Брайан Трейси. Выходи из зоны комфорта. Измени свою жизнь. 21 метод повышения личной эффективности
7. Глеб Архангельский. Тайм-драйв. Как успевать жить и работать
8. Джим Кэмп. Сначала скажите НЕТ
9. Джанелл Барлоу, Клаус Меллер. Жалоба как подарок. Обратная связь с клиентом – инструмент маркетинговой стратегии.
10. Карл Сьюэлл, Пол Браун. Клиенты на всю жизнь
11. Клаус Кобъел. Искренний сервис
12. Джон Шоул. Сервис – это стратегия.
13. Максим Недякин. Искренний сервис
14. Филипп Грейвз. Клиентология. Чего на самом деле хотят ваши покупатели
15. Гэвин Кеннеди. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах
16. Барбара Шер, Энни Готтлиб. Мечтать не вредно. Как получить то, чего действительно хочешь
17. Ричард Брэнсон. К черту все! Берись и делай!
18. Дэвид Аллен. Как привести дела в порядок. Искусство продуктивности без стресса
19. Дэвид Рок. Мозг. Инструкция по применению. Как использовать свои возможности по максимуму и без перегрузок
20. Ной Гольдштейн, Стив Мартин, Роберт Чалдини. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным
21. Макрк Гоулстон Я слышу Вас насквозь