## Техническое задание

## организация и проведение обучающих мероприятий, тренингов, семинаров с привлечением сторонних преподавателей (тренеров) с целью обучения сотрудников предприятий СМСП, являющихся участниками туристско-рекреационного кластера Мурманской области

##  Блок № 1. Организация тренинга «Повышение качества продаж при В2В для туристического бизнеса»

Цель тренинга: систематизировать и дополнить выставочный опыт, показать что и как нужно делать, чтобы добиваться на выставках максимальных результатов..

Содержание тренинга:

**Что не позволяет экспонентам добиваться на выставках максимальных результатов.** Типичные ошибки и стереотипы

Группы задач, которые можно решать на выставке. **Как правильно поставить задачи участия в выставке.**

**«Формула экспоэффективности»**: как заранее рассчитать среднее количество контактов с посетителями выставки, необходимое количество сотрудников для работы на стенде, норму контактов с посетителями на одного сотрудника, среднее количество и примерный объем продаж по итогам выставки

**Как создать фундамент успеха на выставке**

- Как сформировать концепцию участия в выставке;

- Предвыставочная рекламная кампания. Как и когда анонсировать участие в выставке;

- Как разработать фирменный экспостиль.

**Выставочный стенд**

- Главные функции стенда;

- Организация пространства стенда;

- Как выгодно представить товары или услуги на стенде;

- Как привлечь внимание посетителей к стенду;

- Тенденции эксподизайна: текстовое, графическое, динамическое, цветовое, световое, интерактивное оформление стенда.

**Полиграфическая и сувенирная продукция**

- Какие рекламно-информационные материалы необходимо подготовить к выставке
- Как выбрать подходящий сувенир

**Как организовать успешное деловое мероприятие на выставке**

**Как использовать рекламные возможности выставки, чтобы повысить посещаемость стенда**

**Выставочная команда.**Кто нужен на выставке

- Отбор и подготовка персонала: что должны знать и уметь сотрудники компании, работающие на выставке;

- Внешний вид и правила поведения персонала: что не следует делать на стенде;

- Стимулирование персонала: как повысить качество работы сотрудников компании на выставке;

- Как использовать временный персонал.

**Как превратить посетителей выставки в клиентов**

- Зачем посетители приходят на выставки;

- Что всегда привлекает и интригует посетителей;

- Что отпугивает посетителей;

- Что оставляет у посетителей наиболее яркие впечатления;

- Как сказать посетителям то, что они хотят слышать;

- Как разговаривать с посетителями на «языке выгоды»

**Методы работы с посетителями**

- Алгоритм контакта с посетителем выставки. Этапы и задачи;

- Как установить контакт с посетителем: «реактивная» и «проактивная» модели;

- Как идентифицировать посетителя;

- Как расположить посетителя на стенде;

- Как выяснить потребности посетителя;

- Представление продукта, работа с вопросами и возражениями;

- Как оказать позитивное влияние на посетителя;

- Регистрация посетителей стенда. Как фиксировать выставочные контакты;

- Как правильно завершить разговор с посетителем;

- Что делать, когда посетителей мало, и когда их много. Как работать с несколькими посетителями одновременно;

- Как ограничить общение с нецелевыми посетителями

**Практические советы по работе на выставке**

- Как организовать режим работы на стенде;

- Как поддерживать работоспособность в течение дня;

- Почему важно использовать время работы выставки с первой до последней минуты

Поствыставочный период. **Что необходимо сделать после выставки**

- Как обрабатывать контакты, полученные на выставке;

- Как оценить эффективность участия в выставке

**Примеры успешного участия в выставках**

**7 «золотых» советов экспонентам**

Результаты:

1. Участники получают знания и на практике осваивают навыки, которые помогут повысить эффективность участия в выставках.

2. Изменение у участников подхода к оценке и продвижению своего бизнеса на выставках.

**Продолжительность:** c 10.00 до 17.00 часов, включая два кофе-брейка.

**Место:** г. Мурманск, обеспечение места проведения

**Группа** – не менее 15 СМСП

**Период проведения** – 07.12.2018 г.

**Тренер:** Николай Карасев, директор компании «Экспо Мир», стоит во главе Агентства выставочного консалтинга «ЭкспоЭффект», опыт работы более 17 лет.

Участникам тренинга предоставить сертификаты, подтверждающие прохождение настоящего тренинга.

**Отчет:** предоставление фото (не менее 5 шт.) и видеоотчета (не менее 30 с.) на электронном носителе, а также копии сертификатов участников тренинга

## Блок № 2. Организация тренинга «Соблюдение нормативных требований в сфере туризма» (направление «Экскурсовод»)

Содержание курса:

* Историко-культурные ресурсы Мурманской области и г. Мурманска как потенциал для развития в регионе (4 ч.)
* Литературная карта Мурманска и Мурманской области (3 ч.)
* Разработка обзорных, тематических автобусных и пешеходных экскурсий по г. Мурманску и Мурманской области (8 ч.)
* Техника и культура речи экскурсовода (2 ч.)
* Консультирование по составлению и проведению экскурсий (3 ч.)
* Психологические аспекты работы с группой и экскурсантами (4 ч.)
* Координация действий туристов при ЧС (2 ч.)
* Проведение инструктажа по технике безопасности (2 ч.)
* Заполнение экскурсионных документов (1 ч.)
* Проверка документов у туристов, организация их отъезда и контроль над ними до конца экскурсии (1 ч.)
* Разработка экскурсионной программы и защита ее перед комиссией (2 ч.)

**Результаты, курса для участников**

* Сопровождение туристов и их информирование об истории тех или иных достопримечательностей.
* Поиск и тщательное изучение истории мест.
* Разработка уникальных экскурсионных программ.
* Координация действий туристов при ЧС.
* Работа с группой. Психологические приемы при работе с экскурсантами.
* Проведение инструктажа по технике безопасности.
* Оказание первой помощи при необходимости.
* Заполнение экскурсионных документов.
* Проверка документов у участников, организация их отъезда и контроль над ними до конца экскурсии.

**Продолжительность:** 32 часа.

**Место:** г. Мурманск и г. Апатиты, обеспечение места проведения

**Две группы** – не менее 10 человек в одной группе

**Период проведения** – октябрь 2018

**Тренера:**

Преподаватели Мурманского арктического государственного университета.

Гетманов Алексей – (Мурманск) бизнес тренер, бизнес консультант, в прошлом реаниматолог со стажем работы более 10 лет.

Участникам тренинга предоставить свидетельство о дополнительном образовании либо удостоверение о повышении квалификации установленного образца ФГБОУ ВО «МАГУ».

**Отчет:** предоставление фото (не менее 5 шт.) и видеоотчета (не менее 30 с.) на электронном носителе, а также копии сертификатов участников семинара

**Блок № 3. Организация тренинга «Повышение качества продаж при В2С для туристического бизнеса»**

Цель тренинга: систематизировать и дополнить опыт продаж туров, предоставить эффективные инструменты для продажи туров.

**Содержание тренинга:**

* Способы продвижения турпродукта в сфере въездного туризма;
* Методы привлечения иностранных туристов;
* Обзор рекламных носителей для продвижения своих туристских услуг.
* Новые рекламные тренды социальных сетей (ФБ, ВК, Instagram)
* Обзор полезных приложений для рекламистов. (платные и бесплатные)
* Как автоматизировать работу туристического агентства.
* Чем отличается «воронка продаж» от «туннеля продаж».
* Как быстро и качественно составить рекламный текст.

**Результаты:**

1. Участники получают знания, которые помогут им эффективно привлекать туристов из России и зарубежья на Кольский полуостров.

**Продолжительность:** c 10.00 до 17.00 часов, включая два кофе-брейка.

**Место:** г. Мурманск, обеспечение места проведения

**Группа** – не менее 15 СМСП

**Период проведения** – ноябрь 2018

**Тренер:** Александр Шнайдерман, автор книги: «Партизанский маркетинг в туризме», бизнес консультант и бизнес  тренер по партизанскому маркетингу в  туризме.  23 года практического опыта в бизнесе.

Участникам тренинга предоставить сертификаты, подтверждающие прохождение настоящего тренинга.

**Отчет:** предоставление фото (не менее 5 шт.) и видеоотчета (не менее 30 с.) на электронном носителе, а также копии сертификатов участников тренинга.

**Блок № 4. Организация семинара для инструкторов-проводников**

Краткая программа по направлению «Инструктор-проводник»

* Типология туризма (типы, виды, подвиды и категории современного туризма).
* Особенности современного коммерческого туризма.
* Отличие гида-проводника от инструктора по туризму.
* Образ инструктора, требования к умениям и навыкам, личные качества, деловой этикет.
* Обязанности и ответственность.
* Психология туристической группы
* Экскурсоведение
* Практическое занятие с выездом в район Титовки

Развернутая программа

Тема занятия №1 Современный туризм. Профессиональное мастерство руководителя группы в походе.

Тема занятия №2 Походная адаптация. Индивидуальное снаряжение. Как выбрать и как показать?

Тема занятия №3 Походная адаптация. Групповое и лагерное снаряжение.

Тема занятия №4 Картография.

Тема занятия №5 Подготовка и проведение пешеходных походов.

Тема занятия №6 Продуктовая смета на маршруте.

Тема занятия №7 Основы физической подготовки инструктора и основы тренировочного процесса.

Тема занятия №8 Организация безопасности и поддержка группы на активной части маршрута.

Тема занятия№9 Медицинское обеспечение группы и оказание доврачебной помощи в полевых условиях.

Тема занятия №10 Психология группы и психологическая подготовка инструктора.

Тема занятия №11 Методика проведения экскурсий.

Тема занятия №13 Подготовка и проведения водных походов.

Тема занятия №14 Взаимодействие с группой участников похода. Эффективная самопрезентация руководителя.

Тема занятия №15 Правила эко-быта на маршруте.

Тема занятия №16 Общие вопросы правового регулирования туристкой деятельности в РФ.

Практическое занятие с выездом в район Титовки:

- практика установки  палаточного лагеря;

- практика разведения и поддержания огня в лагере;

- практика безопасного приготовления еды в походных условиях

**Продолжительность:** 32 часа + практическое занятие 24 часа (выезд в район Титовки).

**Место:** г. Мурманск, р-н Титовки, обеспечение места проведения

**Группа** – не менее 10 человек

**Период проведения** – октябрь-ноябрь 2018

**Тренера:**

Фурман Виталий Анатольевич, директор по развитию ООО «Прохладный Север», инструктор-проводник со стажем более 10 лет, высшее педагогическое.

Гетманов Алексей – (Мурманск) бизнес тренер, бизнес консультант, в прошлом реаниматолог со стажем работы более 10 лет.

Участникам семинара предоставить сертификаты, подтверждающие прохождение настоящего семинара.

**Отчет:** предоставление фото (не менее 5 шт.) и видеоотчета (не менее 30 с.) на электронном носителе, а также копии сертификатов участников семинара

Заявка предоставляется с разбивкой сумм по каждому блоку и итоговой стоимостью.

**Общая стоимость**: не более 685 500 (шестьсот восемьдесят пять тысяч пятьсот) руб. 00 коп.

Допускается предоплата в размере 50 % от общей стоимости.