

Thus, the introduction of mentoring and career coaching into digital education is a strategically important step for the formation of competitive specialists in Ukraine [1, 3].

Mentoring and career coaching in digital education are important tools for supporting professional development that contribute to the adaptation of young people to the rapidly changing labor market. European experience demonstrates the effectiveness of such methods in combination with digital technologies, which allows personalizing learning, expanding access to professional mentors and creating new opportunities for career growth.

In Ukraine, this area has great potential, but its development requires the active involvement of the state, educational institutions and business. The integration of mentoring and coaching programs into the education system will contribute not only to the training of competitive specialists, but also to the creation of conditions for the innovative development of the country. Therefore, it is important to continue the implementation of best global practices and adapt them to Ukrainian realities.

References:

1. *European Commission (2020). "Digital Education Action Plan for 2021-2027."*
2. *Nezhinska O.O., Tymenko V.M. Fundamentals of Coaching: A Textbook. K.; Kharkiv: DISA PLUS LLC, 2017. 220 p.*
3. *Tzavaras, P. & Davalas, A. (2022). Mentoring and Coaching in The Digital Era and How Has Been Affected by Covid-19. Future of Business Administration, 1(2), 1-14. <https://doi.org/10.33422/fba.v1i2.280>*

УДК 005.95/96

Яковенко Р.В.,

*кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та економіки*

Бодішова В.О.

*здобувач вищої освіти,
Економіко-технологічний інститут імені Роберта Ельворті,*

ВИЗНАЧЕННЯ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ МЕНЕДЖЕРА З ПРОДАЖУ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

Менеджер з продажу виконує важливу роль у забезпеченні доходів компанії, взаємодії з клієнтами та просуванні товарів або послуг на ринку. Результати проведеного дослідження дозволили сформуванати перелік компетентностей, які є необхідними для його ефективної роботи:

- 1) Комунікативні компетентності:

– Вміння слухати: здатність уважно слухати клієнта, розуміти його потреби та проблеми для пропозиції відповідних рішень.

– Переконаливе спілкування: здатність впливати на думку клієнтів, переконувати їх у вигодах продукту або послуги, аргументувати ціну.

– Уміння вести переговори: ефективне проведення переговорів з потенційними та наявними клієнтами, вміння знаходити компроміси та досягати домовленостей, вигідних для обох сторін.

2) Організаційні компетентності:

– Планування та управління часом: здатність ефективно розподіляти робочий час, планувати зустрічі та завдання, визначати пріоритети у роботі з різними клієнтами.

– Ведення документації: вміння коректно вести документи, зокрема контракти, звіти з продажів, рахунки-фактури тощо.

3) Технічні та професійні компетентності:

– Знання продукту: глибоке розуміння технічних характеристик та переваг товарів або послуг, які пропонує компанія. Знання конкурентів і ринку.

– Використання CRM-систем: знання систем управління відносинами з клієнтами (CRM) для ведення бази даних клієнтів, управління контактами та відстеження циклу продажів.

4) Компетентності у продажах:

– Вміння проводити презентації: вміння професійно презентувати продукт або послугу як під час особистих зустрічей, так і за допомогою віртуальних засобів зв'язку (вебінари, відеоконференції).

– Завершення угоди (закриття продажу): здатність ефективно завершити переговори з клієнтом, отримати від нього позитивне рішення та підписати угоду.

– Аналіз ринку: вміння проводити аналіз ринку, вивчати потреби клієнтів та адаптувати стратегію продажів до зміни ринкових умов.

5) Клієнтоорієнтованість:

– Будівання довгострокових відносин: вміння підтримувати та розвивати відносини з клієнтами, забезпечуючи повторні продажі та підвищення лояльності клієнтів.

– Обслуговування клієнтів: надання високого рівня обслуговування, оперативне вирішення проблем, підтримка на кожному етапі угоди.

6) Емоційний інтелект:

– Здатність керувати емоціями: вміння контролювати свої емоції у складних ситуаціях, залишатися врівноваженим під час стресу або невдач.

– Емпатія: розуміння емоцій і настроїв клієнтів, здатність адаптувати свою поведінку для створення комфортної атмосфери спілкування.

7) Мотиваційні компетентності:

– Самомотивація: здатність самостійно підтримувати високу мотивацію до роботи, прагнути до досягнення високих результатів без постійного зовнішнього контролю.

– Цілеспрямованість: орієнтація на досягнення поставлених цілей з продажу, готовність працювати над підвищенням результативності та перевищенням планових показників.

8) Навички управління конфліктами:

– Вирішення конфліктів: уміння ефективно вирішувати конфлікти як всередині колективу, так і під час взаємодії з клієнтами, не допускаючи загострення ситуацій і знаходячи конструктивні рішення.

9) Командна робота:

– Здатність працювати в команді: підтримка ефективної взаємодії з колегами з відділу продажів, маркетингу та інших підрозділів для досягнення загальних цілей компанії.

10) Етика та професіоналізм:

– Дотримання етичних норм: дотримання етичних принципів під час укладання угод, прозорість у комунікаціях з клієнтами та дотримання правил компанії.

– Професійний розвиток: постійне самоудосконалення та прагнення до розвитку своїх навичок через навчання, участь у тренінгах і конференціях.

Ці компетентності на наш погляд дозволять забезпечити успіх менеджера з продажу в будь-якій компанії незалежно від галузі, в якій він працює.

UDC 615.12:339.137

Bondarieva I. V.,

*Candidate of Pharmaceutical Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Management,
Marketing and Quality Assurance in Pharmacy,*

Hamdi El Halima

*higher education applicant
National University of Pharmacy*

IMPROVING APPROACHES TO HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY

Introduction. Effective human resource management (HRM) plays a vital role in the success and long-term sustainability of pharmaceutical organizations. The