

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΕΜΠΟΡΙΟ: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ -ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ»

Σκοπός του Προγράμματος

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος «**ΕΜΠΟΡΙΟ: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ -ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**» είναι η καλλιέργεια ενός ευρέος φάσματος γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική ένταξη και εξέλιξη στον σύγχρονο εργασιακό χώρο. Το υλικό εστιάζει στην κατανόηση της υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία, των εργασιακών δικαιωμάτων, καθώς και στη στρατηγική προετοιμασία για την αναζήτηση και διατήρηση απασχόλησης. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στην ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων γραφείου, στην ασφαλή και παραγωγική χρήση εργαλείων όπως το Microsoft Word, Excel, PowerPoint και στην αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών για την επαγγελματική ανάπτυξη. Επιπλέον, προωθείται η δια βίου μάθηση ως βασική προϋπόθεση για την προσαρμογή στις διαρκείς αλλαγές του τεχνολογικού και επαγγελματικού περιβάλλοντος.

Μέσα από πρακτικά παραδείγματα και στρατηγικές, οι ενότητες εισάγουν τους εκπαιδευόμενους σε βασικές και προχωρημένες έννοιες του μάρκετινγκ, όπως η τμηματοποίηση αγοράς, το marketing mix, η αγοραστική συμπεριφορά, η προσωπική πώληση και η διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη μελέτη της έρευνας αγοράς και των στρατηγικών επικοινωνίας, τόσο σε B2B όσο και σε B2C περιβάλλοντα. Αναλύονται κρίσιμες λειτουργίες όπως η διαχείριση παραγγελιών και αποθεμάτων, ενώ παράλληλα ενθαρρύνεται η ανάπτυξη ήπιων δεξιοτήτων όπως η αποτελεσματική επικοινωνία, η αυτοπαρουσίαση, η στρατηγική προσέγγιση πελατών και η δικτύωση. Μέσα από αυτό το ολοκληρωμένο πλαίσιο, το εκπαιδευτικό υλικό επιδιώκει να ενδυναμώσει τον σύγχρονο επαγγελματία, εξοπλίζοντάς τον με τις απαραίτητες γνώσεις και εργαλεία για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις μιας διαρκώς εξελισσόμενης αγοράς εργασίας.

Σύντομη Περιγραφή

Το πρόγραμμα «ΕΜΠΟΡΙΟ: Σύγχρονες Τεχνικές Πωλήσεων, Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πελατών – Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων» περιλαμβάνει τις εξής ενότητες:

1.Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Βασικές αρχές για την προάσπιση της ασφάλειας και της υγείας στον χώρο εργασίας.

2. Βασικές Αρχές Εργατικού Δικαίου

Κατανόηση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των εργαζομένων.

3. Χρήση Βασικών Εφαρμογών Η/Υ

Εκμάθηση και χρήση των κυριότερων ψηφιακών εργαλείων για την καθημερινή εργασία.

4. Προετοιμασία για την Αγορά Εργασίας

Ανάπτυξη δεξιοτήτων και τεχνικών για αποτελεσματική ένταξη και διατήρηση στην αγορά εργασίας.

5. Βασικές Γνώσεις Μάρκετινγκ

Εισαγωγή στις βασικές έννοιες και πρακτικές του μάρκετινγκ.

6. Τμηματοποίηση της Αγοράς, Στόχευση και Τοποθέτηση Προϊόντος

Ανάλυση και επιλογή στρατηγικών για την αποτελεσματική στόχευση πελατών.

7. Διοίκηση και Οργάνωση Τμήματος Πωλήσεων

Βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση και οργάνωση του τμήματος πωλήσεων.

8. Διαχείριση Παραγγελιών και Αποθεμάτων

Βασικές δεξιότητες για την ορθή διαχείριση παραγγελιών και αποθεμάτων.

9. Το Μείγμα Μάρκετινγκ (Marketing Mix)

Ανάλυση των βασικών στοιχείων του μάρκετινγκ: προϊόν, τιμή, προώθηση και διανομή.

10. Αγοραστική Συμπεριφορά Καταναλωτών

Κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν τις αποφάσεις αγοράς.

11. Έρευνα Αγοράς

Μεθοδολογίες και τεχνικές για τη συλλογή και αξιολόγηση δεδομένων αγοράς.

12. Πελάτες και Πελατειακές Σχέσεις

Τεχνικές για τη διαχείριση και ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες.

13. Ο Ρόλος της Επικοινωνίας στις Πωλήσεις

Στρατηγικές για την αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες.

14. Η Προσωπική Πώληση

Τεχνικές και δεξιότητες για την επιτυχημένη παρουσίαση και πώληση προϊόντων.

Στόχοι Προγράμματος

A. ΓΝΩΣΕΙΣ (Τι θα μάθει ο εκπαιδευόμενος)

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα έχουν κατανοήσει:

- Τα θεμελιώδη θεωρητικά πλαίσια και βασικές αρχές πώλησης και εξυπηρέτησης πελατών.
- Τις ποικίλες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στις πωλήσεις, όπως λεκτική, μη-λεκτική και ψηφιακή.
- Τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά πελατών και εταιρειών κατά την εξυπηρέτηση.
- Τις λειτουργίες και τη χρήση λογισμικών CRM και συστημάτων διαχείρισης πελατών.

B. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (Τι μπορεί να κάνει ο εκπαιδευόμενος – πρακτική εφαρμογή)

Οι εκπαιδευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Εφαρμόζουν πρακτικές και αποτελεσματικές τεχνικές πωλήσεων προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε πελάτη.

- Επικοινωνούν με σαφήνεια και επαγγελματισμό μέσω διαφόρων καναλιών, όπως τηλεφωνικές κλήσεις, email και social media.
- Παρέχουν ποιοτική και ευγενική εξυπηρέτηση σε όλους τους πελάτες, ανεξαρτήτως τρόπου επικοινωνίας.
- Διαχειρίζονται παράπονα με ενεργητική ακρόαση και επιδιώκοντας λύσεις που ικανοποιούν όλα τα μέρη.

Γ. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ (Πώς συνδυάζει και αξιοποιεί γνώσεις και δεξιότητες – σε επίπεδο συμπεριφοράς & απόδοσης)

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Δουλεύουν αποτελεσματικά τόσο ανεξάρτητα όσο και ως μέλη ομάδας πωλήσεων ή εξυπηρέτησης.
- Κατανοούν σε βάθος τις ανάγκες των πελατών και προτείνουν κατάλληλες λύσεις με βάση διαθέσιμα δεδομένα και ιστορικό επικοινωνίας.
- Χρησιμοποιούν με επάρκεια εργαλεία CRM για την παρακολούθηση και βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες.
- Ενισχύουν την εμπιστοσύνη και δημιουργούν μακροχρόνιες συνεργασίες που οδηγούν σε αμοιβαία οφέλη και επιτυχία.