

Βασικός σκοπός του εκπαιδευτικού πακέτου είναι η παρουσίαση των πιο διαδεδομένων και αποτελεσματικών μεθόδων και τεχνικών πωλήσεων, επικοινωνίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών. Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη του υλικού θα έχετε αποκτήσει εξειδικευμένα επαγγελματικά προσόντα και τις ζητούμενες από την αγορά γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις στο αντικείμενο των πωλήσεων.

Θα μελετήσετε θέματα που αφορούν στις σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους πωλήσεων, επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών και στην ανάπτυξη πελατοκεντρικής οργάνωσης και στρατηγικής στον τομέα των πωλήσεων. Θα μάθετε να εφαρμόζετε σύγχρονες τεχνικές, διαδικασίες και συστήματα οργάνωσης, διεκπεραίωσης και διαχείρισης των πωλήσεων σε διαφορετικές καταστάσεις και περιβάλλοντα ώστε να επιτυγχάνετε τη μακροπρόθεσμη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, υιοθετώντας μια πελατοκεντρική προσέγγιση.

Ειδικότερα μέσω της μελέτης του εκπαιδευτικού πακέτου επιδιώκεται:

- Η αναβάθμιση και η προσαρμογή των προσόντων σας σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο των πωλήσεων και η ενίσχυση της αποδοτικότητάς σας.
- Η επαγγελματική ενίσχυσή σας για τη δημιουργία προϋποθέσεων επίτευξης μιας σταθερής συνεργασίας με τον πελάτη μέσω της παροχής συνδυασμών υπηρεσιών που να ανταποκρίνονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις ανάγκες του πελάτη.
- Η πληροφόρηση και ευαισθητοποίησή σας αναφορικά με τις έννοιες και πρακτικές της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως οι κίνδυνοι στην εργασία, γενικές αρχές της πρόληψης, εθνικό και κοινοτικό δίκαιο για την ασφάλεια, παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, προδιαγραφές των χώρων εργασίας, μέτρα προφύλαξης, ώστε να μπορείτε να λειτουργείτε μέσα στο πλαίσιο σύγχρονων αντιλήψεων και κανόνων προστασίας της εργασίας.
- Η ενημέρωσή σας για θέματα και διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων (εκπροσώπηση, διαπραγματεύσεις κλπ).

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από έντεκα κεφάλαια

Στο **πρώτο** κεφάλαιο περιγράφονται οι βασικές αρχές λειτουργίας και διοίκησης μιας επιχείρησης.

Στο **δεύτερο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, καθώς και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων.

Στο **τρίτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες και πρακτικές τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως στους κινδύνους στην εργασία, στις γενικές αρχές της πρόληψης, στα μέτρα προφύλαξης.

Στο **τέταρτο** κεφάλαιο αναλύονται τα χαρακτηριστικά των καταναλωτών και οι παράγοντες που καθορίζουν τη συμπεριφορά τους, τα αγοραστικά κίνητρα και η διαδικασία λήψης της αγοραστικής απόφασης.

Στο **πέμπτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην πελατοκεντρική οργάνωση της λειτουργίας των πωλήσεων και παρουσιάζονται καινοτόμες προσεγγίσεις και πρακτικές για την αποτελεσματική ικανοποίηση των πελατών και την προώθηση των πωλήσεων.

Στο **έκτο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι σύγχρονες μέθοδοι πωλήσεων μέσα από μια τεχνική βασισμένη στην ψυχολογία των καταναλωτών και στο **έβδομο** κεφάλαιο προσεγγίζονται θέματα που αφορούν στις τεχνικές επικοινωνίας και στις βασικές αρχές ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών.

Στο **όγδοο** κεφάλαιο παρουσιάζονται θέματα που σχετίζονται με τις δυνατότητες αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών για την υποστήριξη, προώθηση και διεκπεραίωση των πωλήσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα.

Στο **ένατο** κεφάλαιο αναλύονται θέματα που αφορούν στις μεθόδους ανάπτυξης των πωλήσεων σε περιόδους ύφεσης, καθώς και τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που παρουσιάζονται σε περιβάλλον οικονομικής κρίσης. Στο **δέκατο** κεφάλαιο παρουσιάζονται αρχές και μέθοδοι έξυπνης διαχείρισης του χρόνου και ειδικότερα θέματα που σχετίζονται με τη μεθοδική ιεράρχηση των δραστηριοτήτων και τον καθορισμό των κατάλληλων προτεραιοτήτων.

Τέλος, στο **ενδέκατο** κεφάλαιο αναπτύσσονται θέματα που αφορούν στη διαπροσωπική επικοινωνία και στη βελτίωση της ποιότητας των σχέσεων στον εργασιακό χώρο, καθώς και στην εφαρμογή πρακτικών για την καλλιέργεια θετικού κλίματος εργασίας και συνεργασίας.