



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ **ΑΚΜΩΝ** Α.Ε.



ΕΔΡΑ ΑΘΗΝΑ: Ευτυχίας 12-14, 11251
Τηλ.: 210 8691000, Φαξ: 210 8691001

edra@akmon.edu.gr
www.akmon.edu.gr

ΑΦΜ: 090269697 - ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ
ΑΜΑΕ: 61321/01/Β/06/388



ΕΣΠΑ 2007-2013

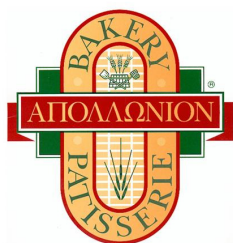
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»

«ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ
ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»

ΟΔΗΓΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

της επιχείρησης:



ΑΠΟΛΛΩΝΙΟΝ Α.Ε.Β.Ε.

Παραγωγή & Εμπορία Άρτου,

Αρτοσκευασμάτων και ειδών Ζαχαροπλαστικής



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

«ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ»

Το πρόγραμμα κατάρτισης με τίτλο «**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**» απευθύνεται σε **17** εργαζόμενους του τμήματος πωλήσεων και των καταστημάτων της εταιρείας «**ΑΠΟΛΛΩΝΙΟΝ Α.Ε.Β.Ε.** και περιλαμβάνει **260** ώρες κατάρτισης, εκ των οποίων οι **156** είναι θεωρία και οι **104** είναι πρακτική άσκηση.

Τίτλος Εκπαιδευτικής Ενότητας	Ώρες
ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Η εισαγωγή στην πώληση	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Ο πωλητής σήμερα	8
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ πωλητή & πελάτη	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Η πώληση σήμερα και αύριο. Συμβουλευτική Πώληση σημαίνει διάλογος	28
ΕΝΟΤΗΤΑ 5: Συμπληρωματικές τεχνικές των πωλήσεων - Πωλήσεις B2B	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 6: Η φροντίδα του πελάτη & η διαχείριση των παραπόνων	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 7: Μάρκετινγκ και προβολή από την πλευρά της επιχείρησης	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 8: Η εξυπηρέτηση μετά την πώληση (after sales service)	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 9: Προγραμματισμός και οργάνωση πωλήσεων	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 10: Βασικές Αρχές HACCP	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 11: Υγεία & ασφάλεια της εργασίας – Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης	8
Σύνολο ωρών του θεωρητικού μέρους του προγράμματος	156
Σύνολο ωρών πρακτικής άσκησης στην επιχείρηση	104
Γενικό σύνολο	260

Παρουσίαση των εκπαιδευτικών ενότητων

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Η εισαγωγή στην πώληση

Εισαγωγή στην ομάδα, την ομαδική εργασία και την καλλιέργεια κλίματος συνεργασίας και εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών της ομάδας

Μέγεθος της ομάδας και χαρακτηριστικά των μελών της Τα στάδια ανάπτυξης της ομάδας και ο καθορισμός των στόχων

Σχέσεις μεταξύ των μελών ομάδας και αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων

Εισαγωγή στην πώληση. Είδη πωλήσεων

Ο χρυσός κανόνας στις πωλήσεις

Ο οδικός χάρτης των πωλήσεων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Ο πωλητής σήμερα

Η ενότητα περιλαμβάνει:

Το προφίλ και τα χαρακτηριστικά του επαγγελματία πωλητή. Η διάκριση του επαγγελματία από τον μέσο πωλητή.

Ποιες γνώσεις, ποιες δεξιότητες και ποιες συμπεριφορές χρειάζεται ο πωλητής σήμερα για να πετύχει.

Η συνεχής ενημέρωση και η εκπαίδευση του πωλητή στη διαδικασία της πώλησης.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Η αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ πωλητή & πελάτη

Περιεχόμενα της ενότητας:

Βασικές αρχές και έννοιες στην επικοινωνία

Τα συστατικά της επικοινωνίας: Λόγια, Μηνύματα, Χροιά Φωνής, Κίνηση Σώματος

Αποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας: Τι γνωρίζουμε για τον πελάτη, ακρόαση και επίλυση προβλημάτων

Το προφίλ του πελάτη σήμερα. Πόσο θα βοηθήσει η γνώση του προφίλ τον πωλητή.

Τύποι πελατών και προσαρμογή του πωλητή στον τύπο του πελάτη.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Η πώληση σήμερα και αύριο. Συμβουλευτική Πώληση σημαίνει διάλογος

Περιεχόμενα της ενότητας:

Αντί στην κλασική πώληση του προϊόντος ή της υπηρεσίας – Σήμερα πωλώ τον διάλογο στον πελάτη μου,

- Οι νέοι κανόνες της πώλησης του σήμερα

Ο Πωλητής Σύμβουλος του Πελάτη

- Το προσωπικό Φύλλο Προετοιμασίας του Πωλητή
- Κανόνες απόκτησης εμπιστοσύνης του πελάτη

Τα Στοιχεία του πλαισίου του Διαλόγου

- Το άνοιγμα της πώλησης
- Ο εντοπισμός των αναγκών του πελάτη
- Η τοποθέτηση του πωλητή απέναντι στις ανάγκες του πελάτη
- Η επίλυση των αντιρρήσεων του πελάτη
- Το κλείσιμο της πώλησης
- Η παρακολούθηση της πώλησης (Follow-up)

Η σημασία των ερωτήσεων για τον εντοπισμό των αναγκών του πελάτη

- Η σχέση με τον πελάτη και η ανάπτυξή της,
- Δυνατά αποτελεσματικά ανοίγματα σε (ψυχρές) επισκέψεις στον πελάτη,
- Η ανάλυση των αναγκών του πελάτη,
- Δυναμικές εισαγωγικές ερωτήσεις για τον εντοπισμό των αναγκών
- Η πρόκληση του ενδιαφέροντος του πελάτη

Οι δεξιότητες που απαιτούνται και καθορίζουν την ποιοτική πώληση

- Προσφορά ιδανικής λύσης στο πρόβλημα του πελάτη, καθιστώντας τον πωλητή σύμβουλο του πελάτη
- Παρακίνηση αγοράς,
- Διατήρηση ενδιαφέροντος του πελάτη,

Προετοιμασία διαλόγου της πώλησης

- Εντοπισμός και επίλυση πραγματικών αντιρρήσεων του πελάτη
- Λόγοι για τους οποίους αγοράζουν οι πελάτες
- Κλείσιμο πώλησης βάσει της φιλοσοφίας του win-win-win situations
- Τεχνικές κλεισίματος της πώλησης.

Προετοιμασία τη νέας στρατηγικής για επαναλαμβανόμενες πωλήσεις (Repeated Sales)

Οδηγίες πρόσβασης στον πελάτη, αποφυγή εμποδίων

Τεχνικές απόσπασης απάντησης στα μηνύματα του πωλητή

Αποτυχία πώλησης

Ερωτήσεις αυτοκριτικής

Κτίσιμο καριέρας «επαγγελματία πωλητή»

Σχεδιασμό πορείας

Στοχοθεσία πωλήσεων

Τεχνικές up selling και cross selling (πώληση επιπλέον προϊόντων οριζόντια & κάθετα)

Case studies

ΕΝΟΤΗΤΑ 5: Συμπληρωματικές τεχνικές των πωλήσεων

Περιεχόμενα της ενότητας:

Η διαπραγμάτευση με τον πελάτη. Έναρξη διαπραγμάτευσης

Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης

Οι παραχωρήσεις: αριθμός και χρόνος των παραχωρήσεων

Ο χειρισμός του αδιεξόδου στη διαπραγμάτευση

Οι διάφορες τακτικές διαπραγμάτευσης

Εύρεση δημιουργικών λύσεων για την επίτευξη win – win – win καταστάσεων

Η παράδοση των αγορών και τα «δώρα» των πελατών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6: Η φροντίδα του πελάτη & η διαχείριση των παραπόνων

Η ενότητα παρουσιάζει τη δημιουργία ενός προγράμματος φροντίδας του πελάτη.

Βάζοντας τα θεμέλια του προγράμματος

Η επικοινωνία και η συμβολή της στην εξυπηρέτηση του πελάτη

Υιοθέτηση υψηλών επιπέδων φροντίδας πελατών,

Διάγνωση αναγκών, των επιθυμιών και των προσδοκιών του πελάτη

Εξυπηρέτηση του πελάτη και ξεπέρασμα των προσδοκιών του.

Η συστηματική ακρόαση του πελάτη και των προτάσεών του

Χειρισμός των προβλημάτων που μπορεί να δημιουργηθούν από την επικοινωνία.

Η εφαρμογή του προγράμματος

Η τήρηση της δέσμευσης απέναντι στον πελάτη

Οι τεχνικές εκπαίδευσης των πωλητών για την φροντίδα και την εξυπηρέτηση του πελάτη

Η αποτελεσματική χρήση των πληροφοριών προς όφελος της εταιρείας

Η διατήρηση και η συνεχής βελτίωση του προγράμματος

Διατύπωση ερωτήσεων για την άντληση περαιτέρω πληροφοριών

Η τεχνική της πειθούς. Μέθοδοι επίλυσης των παραπόνων του πελάτη

Η μετατροπή των παραπόνων σε αφοσίωση από την πλευρά του πελάτη,

Διατήρηση επαφής με τον πελάτη και μετά την πώληση,

Η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη μέσω ερωτηματολογίων

Case studies – παραδείγματα

ΕΝΟΤΗΤΑ 7: Μάρκετινγκ και προβολή από την πλευρά της επιχείρησης

Η ενότητα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

Λειτουργίες μάρκετινγκ. Τι περιλαμβάνει το μίγμα Marketing (product, place, price, promotion).

Πλάνο μάρκετινγκ. Στόχοι και στρατηγική προώθησης πωλήσεων

Απόκτηση γνώσης αγοράς. Συστήματα πληροφόρησης & έρευνας αγοράς. Η διερεύνηση των αναγκών του πελάτη και οι προσδοκίες τους

Ανάλυση συμπεριφορών και τύποι καταναλωτών, χορήγηση κινήτρων, ψυχολογία πωλήσεων

Στρατηγική στόχευσης της αγοράς & χωροθέτηση προϊόντος

Σχεδιασμός δικτύων διανομής.

Αναζήτηση και επιλογή προμηθευτών και κατάλληλων συνεργατών

ΕΝΟΤΗΤΑ 8: Η εξυπηρέτηση μετά την πώληση (after sales service)

Τηλεφωνική επικοινωνία και εξυπηρέτηση του πελάτη

Διαπίστωση της ικανοποίησης του πελάτη από την αγορά του

Διαχείριση τυχόν παραπόνων μετά την πώληση

ΕΝΟΤΗΤΑ 9: Προγραμματισμός και οργάνωση πωλήσεων

Ο προγραμματισμός των πωλήσεων

Η οργάνωση του πελατολογίου

Δείκτες, στόχοι και παρακολούθηση αποτελεσμάτων από τις πωλήσεις

Συστήματα μετρήσεων ικανοποίησης πελατών και αποτελεσματικότητας πωλήσεων

Εταιρική ταυτότητα, στρατηγικές ανάπτυξης πωλήσεων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 10: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ HACCP

Στόχος της ενότητας αυτής που είναι η υποχρεωτική εκπαίδευση του ΕΦΕΤ, είναι οι καταρτιζόμενοι να εκπαιδευτούν στις βασικές αρχές της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων που μεταφέρουν και χειρίζονται.

1. Εισαγωγή στην ασφάλεια τροφίμων

Τα οφέλη των υψηλών προδιαγραφών υγιεινής εντός της επιχείρησης τροφίμων -“Υγιεινή Τροφίμων”.

Το μειονεκτήματα και το κόστος των φτωχών προδιαγραφών υγιεινής εντός της επιχείρησης.

Ο ρόλος του εργοδότη και του εργαζομένου στη διατήρηση των προδιαγραφών υγιεινής

Ορισμοί: “τροφοδηλητηρίαση” και “επιμόλυνση τροφίμου”.

Αναλύεται η επίπτωση των τροφοδηλητηριάσεων στη χώρα κατά τα τελευταία έτη.

2. Μικροοργανισμοί και χαρακτηριστικά αυτών

Που βρίσκονται, Περιγραφή της γενικής δομής, σχήματος και μεγέθους, Εξήγηση του πολλαπλασιασμού και των συνθηκών ανάπτυξης

Τι είναι “τρόφιμο υψηλής επικινδυνότητας” – παραδείγματα, Η σπουδαιότητα της θερμοκρασίας και τι είναι η “επικίνδυνη ζώνη” - πρακτικά παραδείγματα

Περιγραφή του σχηματισμού σπόρων και τοξινών, τη δράση τους και των μεθόδων καταστροφής

Ορισμός των όρων “παθογόνο” και “αλλοίωση τροφίμου”, Διαφοροποίηση μεταξύ παθογόνων και αλλοιούντων μικροοργανισμών

Παρουσίαση τρόπων ελέγχου των μικροοργανισμών με: Χαμηλές θερμοκρασίες. Θέρμανση και θερμή διατήρηση, Υψηλές θερμοκρασίες, Αφυδάτωση, Ξύδι και αλάτιση, Κενό και συσκευασία, Χημικά συντηρητικά, Εξήγηση πως μπορούν να καταστραφούν οι μικροοργανισμοί

3. Τροφοδηλητηριάσεις και η παρεμπόδισή τους

Περιγραφή της διαφοράς μεταξύ τροφοτοξίνωσης και τροφολοίμωξης

Περιγραφή των πηγών, τύπων τροφίμων που περιλαμβάνονται, περιόδων επώασης, φυσικών συμπτωμάτων και διάρκειας αυτών, - παραδείγματα: Salmonella, Clostridium perfringens, Staphylococcus aureus, Bacillus cereus, Clostridium botulinum, Campylobacter jejuni, Listeria monocytogenes, E. Coli, Άλλους μικροοργανισμούς

Ορισμός των όρων “φορέας” και “περίπτωση” ή “επεισόδιο” και πως αυτά συνδέονται με το χειρισμό των τροφίμων. Εξήγηση του ότι τροφοδηλητηρίαση μπορεί να προκύψει από επιμόλυνση των τροφίμων με χημικά, ιούς και από δηλητηριώδη φυτά και ιχθυηρά, δίδοντας παραδείγματα

Παραδείγματα φυσικών επιμολύνσεων τροφίμων, πως μπορούν να συμβούν και με τι συχνότητα, καθώς και πως παρεμποδίζονται. Εξήγηση του πως συμβαίνει μικροβιακή επιμόλυνση και ως παρεμποδίζεται

Εξήγηση της σπουδαιότητας ανακύκλωσης των αποθεμάτων. Ορισμός της ημερομηνίας “διατηρησιμότητας/λήξεως”

Ανακεφαλαίωση του πως η αλυσίδα των τροφίμων μπορεί να κινδυνέψει αν σπάσουν τα: Προστασία από επιμόλυνση, Παρεμπόδιση του πολλαπλασιασμού των μικροβίων, Καταστροφή των μικροβίων

4. Ατομική υγιεινή και συμπεριφορά του χειριστή τροφίμων

Ανάλυση του γιατί ο χειριστής πρέπει να διατηρεί υψηλό επίπεδο ατομικής υγιεινής

Εξήγηση γιατί ο χειριστής πρέπει να φορά κατάλληλο προστατευτικό ρουχισμό, υποδήματα, γάντια, κάλυμμα κόμης και την σημασία του κιβωτίου πρώτων βοηθειών

Ανάπτυξη των γενικών προβλημάτων που συνδέονται, και των λύσεων για αυτά, με τους χειριστές τροφίμων, οι οποίοι:

Φέρουν τραύματα και μολύνσεις

Καπνίζουν ή τρώγουν στο χώρο επεξεργασία τροφίμων

Φορούν κοσμήματα, ωρολόγια, έχουν βαμμένα νύχια κ.λπ.

Τρόπος και πότε ο χειριστής τροφίμων πρέπει να πλένει τα χέρια του. Περιγραφή των κυρίων απαιτήσεων ατομικής υγιεινής. Περιγραφή των νομικών υποχρεώσεων του χειριστή ως προς την ατομική υγιεινή με ιδιαίτερη αναφορά στη δήλωση ασθένειας

5. Το Εργασιακό Περιβάλλον

Εξήγηση του όρο “γραμμική ροή εργασίας”

Περιγραφή των χαρακτηριστικών σχεδιασμού τοίχων, πατωμάτων, ταβανιών και επιφανειών εργασίας δίδοντας παραδείγματα

Περιγραφή των χαρακτηριστικών σχεδιασμού των εργαλείων και εξοπλισμού χειρισμού τροφίμων

Η σπουδαιότητα της κατάλληλης συντήρησης των χώρων, εξοπλισμού και σκευών

Περιγραφή των προδιαγραφών για το φωτισμό και εξαερισμό στο εργασιακό περιβάλλον

Περιγραφή των αποδεκτών μεθόδων για διάθεση αποβλήτων και απορριμμάτων, εσωτερικά και εξωτερικά της επιχείρησης

Η ανάγκη για: Εγκαταστάσεις πλύσης χεριών, Αποχωρητήρια, Χώρους φύλαξης ιματισμού και αλλαγής ρουχισμού

6. Πρακτικές καθαρισμού

Υποχρέωση για κατάλληλες εγκαταστάσεις πλύσης για τρόφιμα, εξοπλισμό και σκεύη

Πλεονεκτήματα της ύπαρξης προδιαγραφών καθαρισμού και εξυγίανσης εντός του χώρου εργασίας

Ορισμός των όρων: Καθαρισμός, Εξυγίανση, Απορρυπαντικό, Απολυμαντικό, Βακτηριοκτόνο, Βακτηριοκτόνο απορρυπαντικό/μέσο εξυγίανσης,

Περιγραφή του πως μπορούν να καθαρισθούν και εξυγιανθούν οι χώροι, εξοπλισμός και σκεύη μιας επιχείρησης τροφίμων

7. Κοινά μιάσματα και έλεγχος αυτών

Ορισμός του όρου “μιάσμα τροφίμου” και εξήγηση των προβλημάτων που συνδέονται με αυτά σε μια επιχείρηση τροφίμων

Για κάθε μια από τις κατηγορίες μiasμάτων: Τρωκτικά, Έντομα, Πουλιά, περιγραφή των γενικών όρων συμπεριφοράς, σημείων ύπαρξης και ελέγχου

Τα κατοικίδια σε μια επιχείρηση τροφίμων και σε μια κουζίνα

8. Νομοθεσία υγιεινής τροφίμων

Περιγραφή των κυρίων απαιτήσεων της νομοθεσίας που αφορά:

Την υγιεινή τροφίμων

Την απαγόρευση πώλησης ακατάλληλων και μη κανονικών τροφίμων

Την κατασκευή και συντήρηση χώρων, εξοπλισμού και σκευών

Την εκπαίδευση του προσωπικού

Τις υποχρεώσεις ενός χειριστή τροφίμων

ΕΝΟΤΗΤΑ 11: Υγεία και ασφάλεια της εργασίας –Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης

Υγεία και Ασφάλεια της εργασίας

Παρουσιάζονται οι βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας με έμφαση στην τήρηση των συστημάτων ασφαλείας και στην πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών. Παρουσιάζονται επίσης το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις εργοδοτών που απορρέουν απ' αυτό, καθώς και ο ρόλος και τα καθήκοντα των τεχνικών ασφαλείας και γιατρών εργασίας.

Εργασιακές σχέσεις

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν για τα βασικά σημεία της εργατικής νομοθεσίας, ατομικές και συλλογικές συμβάσεις εργασίας, υποχρεώσεις εργοδοτών και μισθωτών, σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων, ζητήματα οργάνωσης του χρόνου εργασίας, με ιδιαίτερη έμφαση στις νέες μεθόδους οργάνωσης της εργασίας.

Βασικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν για τον τρόπο που λειτουργεί μια επιχείρηση, την οργάνωση και την δομή της, τα τμήματα που την αποτελούν και την ιεραρχική της συγκρότηση. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στις νέες και σύγχρονες μεθόδους οργάνωσης της λειτουργίας και της παραγωγής της επιχείρησης. Ακόμα θα ενημερωθούν για τους στόχους που κάθε επιχείρηση οριοθετεί και πως αυτοί οι στόχοι μπορούν να υλοποιηθούν. Θα γίνει επίσης ανάλυση των εννοιών κόστος, κέρδος, οργάνωση υπηρεσιών, παραγωγής και πωλήσεων και τιμολογιακή πολιτική στα πλαίσια μιας επιχείρησης.

Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν την αρχή και την ουσιαστική εφαρμογή της μη-διάκρισης στην αγορά εργασίας, τα είδη διακρίσεων και τις εθνικές και ευρωπαϊκές στρατηγικές καταπολέμησης των διακρίσεων