
Retail Expert: The Power of Selling

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Retail Expert: The Power of Selling»**. Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Retail Expert: The Power of Selling»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι να προσφέρει στους συμμετέχοντες τα απαραίτητα εφόδια ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν με επιτυχία στη θέση ενός πωλητή στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Το πρόγραμμα θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες ώστε να:

- ▶ Αποκτήσουν γνώσεις στις σύγχρονες εξελίξεις και τεχνικές στο χώρο των πωλήσεων.
- ▶ Εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και να αποκτήσουν ή να διευρύνουν τις δεξιότητες τους στις μεθόδους διαχείρισης πελατών και στην προσωπική πώληση εντός του καταστήματος.
- ▶ Αποκτήσουν το αναγκαίο εννοιολογικό υπόβαθρο σχετικά με τις αρχές, τεχνικές και στρατηγικές της διαδικασίας της προσωπικής πώλησης .
- ▶ Κατανοήσουν τις σύγχρονες τεχνικές πώλησης που ένας retailer καλείται να χρησιμοποιήσει προκειμένου να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις στο πλαίσιο ενός τέτοιου ρόλου στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον.
- ▶ Αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών στο κατάστημα.

- ▶ Κατανοήσουν την σχέση μεταξύ πωλητή και πελάτη και να αναπτύξουν κατάλληλες δεξιότητες ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τον πελάτη χτίζοντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης μαζί του.
- ▶ Κατακτήσουν τη γνώση για τη χρήση και αξιοποίηση των νέων διαδικασιών, μεθόδων και τεχνικών πώλησης, προσέγγισης και επαφής με τον πελάτη.
- ▶ Έχουν γνώση των διαδικασιών και της σημασίας που διαδραματίζει η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη και η ανταπόκριση στις ανάγκες και στις προσδοκίες του, με τελικό στόχο την αύξηση πωλήσεων σε ικανοποιημένους πελάτες καθώς και την αύξηση του πελατολογίου της επιχείρησης.
- ▶ Κατανοούν τα “μηνύματα” της γλώσσας του σώματος και της συναισθηματικής διάθεσης του πελάτη.
- ▶ Αντιμετωπίζουν και να διαχειρίζονται με αποτελεσματικότητα τις αντιρρήσεις των πελατών και να κλείνουν πωλήσεις με μεγαλύτερη άνεση και σιγουριά.
- ▶ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:
- ▶ Πραγματοποιούν επιτυχημένες παρουσιάσεις πωλήσεων, αναπτύσσοντας τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη των προϊόντων ή των υπηρεσιών, προς τον πελάτη, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη του.
- ▶ Κατανοούν τις ανάγκες των πελατών καθώς και να αποτρέπουν τυχόν ενδοιασμούς τους
- ▶ Αξιολογούν τη σωστή οργανωτική δομή των πωλήσεων ώστε να γίνουν ικανοί να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό και να βελτιώσουν την αποδοτικότητα τους.
- ▶ Εφαρμόζουν σύγχρονες τεχνικές πώλησης προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις στο πλαίσιο ενός τέτοιου ρόλου στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα που είτε έχουν γνώσεις στον τομέα των πωλήσεων είτε ξεκινούν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία σε αυτόν τον τομέα. Είναι χρήσιμο και απαραίτητο για τα στελέχη και εργαζόμενους στο χώρο των πωλήσεων καθώς και για επιχειρηματίες μικρομεσαίων επιχειρήσεων που ενδιαφέρονται να ασκήσουν εξατομικευμένη πελατοκεντρική πολιτική για την προβολή και προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Η εκπαίδευση ακολουθεί τις πλέον σύγχρονες μεθόδους στον χώρο με θεωρητική και πρακτική διάσταση. Το υλικό συνοδεύεται από μαγνητοσκοπημένες διαλέξεις, live streaming συναντήσεις, ασκήσεις πρακτικής.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε άτομα που είτε έχουν γνώσεις στον τομέα των πωλήσεων είτε ξεκινούν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία σε αυτόν τον τομέα. Είναι χρήσιμο και απαραίτητο για τα στελέχη και εργαζόμενους στο χώρο των πωλήσεων καθώς και για επιχειρηματίες μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν

ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **5 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ: Η Λειτουργία των Λιανικών Πωλήσεων στην Σύγχρονη Επιχείρηση

Διδακτική Ενότητα 1: Δύο Διαφορετικές Φιλοσοφίες στην Υπηρεσία του τελικού Καταναλωτή

Διδακτική Ενότητα 2: Η Έννοια της Λιανικής Πώλησης

Διδακτική Ενότητα 3: Λειτουργώντας στο Επιχειρηματικό Χάος

Διδακτική Ενότητα 4: Πλήρης Πελατειακή Ανταπόκριση

ΜΑΘΗΜΑ: Η Επιρροή των Σύγχρονων Καταναλωτών στην Διαμόρφωση του Ηλεκτρονικού Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος

Διδακτική Ενότητα 1: Οι Αλλαγές στην Λειτουργία της Διοίκησης για Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Παροχή Υπηρεσιών

Διδακτική Ενότητα 2: Προχωρώντας προς το Μέλλον

Διδακτική Ενότητα 3: Η Δημιουργία των Παγκόσμιων Κοινωνιών

ΜΑΘΗΜΑ: Περιγραφή και Εισαγωγική Ανάλυση της 4ης
Βιομηχανικής Επανάστασης

Διδακτική Ενότητα 1: Οι Προηγούμενες Επαναστάσεις, οι Ιδιαιτερότητες της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης

Διδακτική Ενότητα 2: Εισαγωγή στις Τεχνολογίες της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης

Διδακτική Ενότητα 3: Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Στρατηγικές για Επιχειρήσεις

ΜΑΘΗΜΑ: Η Διαπροσωπική Επικοινωνία

Διδακτική Ενότητα 1: Ο Ρόλος της Επικοινωνίας στην Πώληση

Διδακτική Ενότητα 2: Δημιουργία Συνεργασίας

Διδακτική Ενότητα 3: Ανάπτυξη Στρατηγικής μέσω Διαλόγου

Διδακτική Ενότητα 4: Παρέχοντας εξελιγμένες Υπηρεσίες και Εξυπηρέτηση στον Πελάτη

Διδακτική Ενότητα 5: Ικανότητες καλού Ακροατή

Διδακτική Ενότητα 6: Η Γλώσσα του Σώματος (Τρόπος Έκφρασης, Έλεγχος Συνομιλίας, Άσκηση Αυτοελέγχου στην Φωνή)

ΜΑΘΗΜΑ: Τα Στάδια Πώλησης και η Διαδικασία Χειρισμού των
Αντιρρήσεων

Διδακτική Ενότητα 1: Παρουσίαση Πωλήσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Η Διατύπωση των Επιχειρημάτων Πώλησης

Διδακτική Ενότητα 3: Οι Λέξεις εκείνες (Keywords) που πουλάνε

Διδακτική Ενότητα 4: Η Θετική Στάση και η Αυτοπεποίθηση

Διδακτική Ενότητα 5: Τεχνικές Χειρισμού των Αντιρρήσεων

Διδακτική Ενότητα 6: Ο Μύθος του Δύσκολου Πελάτη

Διδακτική Ενότητα 7: Η Εξασφάλιση Σταθερών Πελατών