
B2B Marketing & Sales

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 **«B2B Marketing & Sales»**.

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: **«B2B Marketing & Sales»**, 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 η κατάρτιση των εκπαιδευόμενων σε σχέση με το αντικείμενο του μάρκετινγκ βιομηχανικών προϊόντων και επαγγελματικών υπηρεσιών (Business to Business Marketing & Sales), ένα αυστηρά εξειδικευμένο πεδίο εφαρμογής του μάρκετινγκ και των πωλήσεων στις σύγχρονες επιχειρήσεις, το οποίο χαρακτηρίζεται από πολλές ιδιαιτερότητες. Ειδικότερα, το πρόγραμμα φιλοδοξεί να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να προσφέρουν στους πελάτες τους το επίπεδο ενημέρωσης και εξυπηρέτησης που απαιτεί ο ιδιαίτερος χαρακτήρας των βιομηχανικών προϊόντων και επαγγελματικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο αυτό, αρχικά, θα προσδιοριστούν τα στρατηγικά χαρακτηριστικά βιομηχανικών προϊόντων και επαγγελματικών υπηρεσιών, οι ανάγκες και οι απαιτήσεις των αγοραστών, οι βασικές αρχές, τεχνικές και ειδικές εφαρμογές του βιομηχανικού μάρκετινγκ που σχετίζεται με εμπορικές δράσεις διεπιχειρησιακών συναλλαγών, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσα από διαφορετικούς διαύλους και διαδικασίες, τόσο προς επιχειρήσεις του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα όσο και προς την κεντρική κυβέρνηση (Νοσοκομεία, Πανεπιστήμια, Ένοπλες δυνάμεις), καθώς και άλλους δημόσιους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών. Στη συνέχεια του προγράμματος, επιχειρείται η εμβάθυνση των συμμετεχόντων/ουσών στο περιεχόμενο και στις ιδιαιτερότητες

της έρευνας αγοράς στο πεδίο των διεπιχειρησιακών συναλλαγών (B2B), καθώς και στη μελέτη της συμπεριφοράς βιομηχανικών καταναλωτών, προκειμένου να είναι σε θέση να υλοποιούν αποτελεσματικά προγράμματα B2B μάρκετινγκ. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον ψηφιακό μετασχηματισμό B2B πωλήσεων, καθώς θα επισημανθούν οι διαφορές μεταξύ E - Marketing, Digital Marketing και E – Commerce, ενώ παράλληλα θα συζητηθεί και η τάση που παρατηρείται για εξατομίκευση της επωνυμίας (Brand Personalization). Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν επιπλέον εργαλεία «χρηστικής αξίας» έχοντας λάβει όλες τις βασικές και επίκαιρες γνώσεις γύρω από τη θεωρία και την πρακτική του μάρκετινγκ και των πωλήσεων βιομηχανικών προϊόντων και επαγγελματικών υπηρεσιών.

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

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής, απόφοιτοι Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης και απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία.**

Ειδικότερα το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων που έχουν ως αντικείμενο εργασίας το μάρκετινγκ και τις πωλήσεις βιομηχανικών προϊόντων και επαγγελματικών υπηρεσιών.

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 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 τηλεφωνικά 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 **7 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Εισαγωγή στο B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στις Βασικές Έννοιες του Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 2: Κύρια Χαρακτηριστικά των Αγορών B2B

Διδακτική Ενότητα 3: Η Αγοραστική Διαδικασία στις Διεπιχειρησιακές Συναλλαγές (B2B)

Μάθημα - Στρατηγικές και Τακτικές B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 1: Ο Πυρήνας της Στρατηγικής Μάρκετινγκ (STP Model)

Διδακτική Ενότητα 2: Το Μείγμα B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 3: Δέσμες Αποφάσεων Μείγματος B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 4: Στρατηγικές Ανάπτυξης στις Βιομηχανικές Αγορές

Διδακτική Ενότητα 5: Πώς οι B2B Αποφάσεις επηρεάζονται από την Κρίση του Κορωνοϊού και την Ενεργειακή Κρίση

Μάθημα - Οι Πωλήσεις στις Διεπιχειρησιακές Συναλλαγές (B2B)

Διδακτική Ενότητα 1: Η Διαδικασία Πωλήσεων B2B

Διδακτική Ενότητα 2: Ειδικά Θέματα B2B Πωλήσεων

Μάθημα - Digital Εφαρμογές στις Διεπιχειρησιακές Συναλλαγές (B2B)

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στο Digital Marketing

Διδακτική Ενότητα 2: «Εργαλεία» και Μορφές Digital Marketing στις Διεπιχειρησιακές Συναλλαγές (B2B)

Μάθημα - Η Έρευνα Αγοράς στο Πεδίο του B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 1: Η Έρευνα Αγοράς στο Πεδίο του B2B Μάρκετινγκ

Διδακτική Ενότητα 2: Η Ερευνητική Μεθοδολογία στις B2B Αγορές

Μάθημα - Στρατηγικός Σχεδιασμός στο Πεδίο των Διεπιχειρησιακών Συναλλαγών (B2B)

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στον Στρατηγικό Σχεδιασμό

Διδακτική Ενότητα 2: Αναλυτικά Εργαλεία Στρατηγικού Σχεδιασμού

Διδακτική Ενότητα 3: Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υλοποίηση ενός Αποτελεσματικού Προγράμματος B2B Μάρκετινγκ

Μάθημα - Τάσεις στις B2B Πωλήσεις

Διδακτική Ενότητα 1: Ψηφιοποίηση των B2B Πωλήσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Εξατομίκευση της Επωνυμίας (Brand Personalization)

Διδακτική Ενότητα 3: Μελέτη Περίπτωσης: Πώς να επιτύχεις Πωλήσεις σε μία Οικονομία Μίμησης

Διδακτική Ενότητα 4: Μελέτη Περίπτωσης: Συν-δημιουργώντας Μοναδική Αξία με τους Πελάτες. Το Μέλλον του Ανταγωνισμού

Διδακτική Ενότητα 5: Μελέτη Περίπτωσης: Inside the Mind of the B2B Customer

Διδακτική Ενότητα 6: Μελέτη Περίπτωσης: Η 8η Συνήθεια

Διδακτική Ενότητα 7: Μελέτη Περίπτωσης: Η Περίπτωση της Rainwear