



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

A. Σκοπός του προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή εξειδικευμένων γνώσεων στην Οργάνωση και Διοίκηση των Πωλήσεων σε περιβάλλον 360°. Το πρόγραμμα, βασισμένο στη φιλοσοφία της διά βίου μάθησης, συντελεί στην ανάπτυξη των ικανοτήτων – δεξιοτήτων και τη βελτίωση – μεθόδευση των γνώσεων του εκπαιδευόμενου.

Το παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι αναγνωρισμένο από το ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

B. Στόχοι

- 1) Η δημιουργία υψηλού επιπέδου, γνώσεων, στάσεων και συμπεριφορών, όσον αφορά τη σύγχρονη πώληση
- 2) Η απόκτηση και εξοικείωση με τους απαιτούμενους KPI's (Key Performance Indicators) – Ουσιώδεις Δείκτες Επίδοσης και Απόδοσης
- 3) Η δημιουργία η και ο εμπλουτισμός των γνώσεων που πιθανόν προϋπάρχουν, μέσα από ένα ολοκληρωμένο «σύστημα» οργάνωσης, τεχνικών και δεξιοτήτων, στους αλληλοσυμπληρούμενους τομείς:
 - Σύγχρονες Τεχνικές Πωλήσεων
 - Οργάνωση Πωλήσεων
 - Εξυπηρέτηση Πελατών
- 4) Η δημιουργία και ανάπτυξη συνθηκών εξέλιξης στο χώρο των πωλήσεων στους εκπαιδευόμενους.

- 5) Η δημιουργία ομαδικού πνεύματος και η ανάπτυξη της δημιουργικότητας στα μέλη της ομάδας των εκπαιδευομένων.
- 6) Η δημιουργία κουλτούρας σύγχρονων ποιοτικών πωλήσεων

Γ. Επαγγελματικά και Προσωπικά Οφέλη

Μετά το πέρας του Προγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι - συμμετέχοντες θα έχουν αποκτήσει τις απαραίτητες γνώσεις και θα έχουν αναπτύξει επιπλέον δεξιότητες, καθώς και θετικές στάσεις, σχετικά με το αντικείμενο του εκπαιδευτικού προγράμματος και την ομαδική τους συνεργασία.

I. Πιο συγκεκριμένα όσον αφορά στο **γνωστικό πεδίο** θα είναι σε θέση να κατανοούν:

- Την ανάγκη δημιουργίας και ανάπτυξης αξιών προσανατολισμένων προς τους πελάτες.
- Όλες τις βασικές έννοιες, τις τεχνικές και τις διαδικασίες:
 - α) της προσωπικής πώλησης
 - β) της εξυπηρέτησης πελατών
 - γ) της οργάνωσης των πωλήσεων.
- Τη λειτουργία του μάρκετινγκ (και το πώς αυτό αποτελεί την άλλη πλευρά του νομίσματος στην εμπορική πολιτική).
- Τις τεχνικές είσπραξης οφειλών (που συχνά αποτελεί ως εταιρική λειτουργία, επαγγελματική υποχρέωση των πωλητών).
- Τις απαραίτητες ενέργειες και τα βήματα για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του άγχους και του χρόνου, κάτι που υποστηρίζει καθοριστικά την απόδοση των πωλητών.
- Τις τεχνικές διαπροσωπικής επικοινωνίας, μεταφοράς μηνυμάτων και ενεργητικής ακρόασης.

II. Όσον αφορά στις **δεξιότητες** θα είναι ικανοί να:

- Να υποστηρίζουν την επιχείρηση στην υλοποίηση των σχεδιασμών της.
- Να επιλέγουν και να αξιολογούν (marketing intelligence) τις κατάλληλες πληροφορίες και να ενημερώνουν σχετικά την επιχείρηση, ως προς τον σχεδιασμό πωλήσεων.
- Να εφαρμόζουν στην πράξη τα βήματα της Εξυπηρέτησης Πελατών.
- Να αντιμετωπίζουν παράπονα, δύσκολες και απρόβλεπτες καταστάσεις.
- Να ακολουθούν στην πράξη όλα τα βήματα της Προσωπικής Πώλησης ακολουθώντας τις τακτικές του μοντέλου «Ο πωλητής ως Σύμβουλος».
- Να είναι ευέλικτοι στην εφαρμογή της Εξυπηρέτησης Πελατών και της Προσωπικής Πώλησης.
- Να προσαρμόζουν τις αποκτηθείσες από το πρόγραμμα γνώσεις στις ιδιαιτερότητες της επιχείρησης, του τμήματος τους η και της ίδιας της δουλειάς τους.
- Να αποκτήσουν τη λεγόμενη « αυτοματοποίηση » σε θετικές συμπεριφορές και κατάλληλες εκφράσεις προς τους πελάτες .



- Να χρησιμοποιούν την τεχνική της « διασταυρούμενης πώλησης » (cross selling), προκειμένου να προωθούν συμπληρωματικά, επιπλέον προϊόντα και υπηρεσίες.
- Να προβάλλουν συγκεκριμένα πλεονεκτήματα και οφέλη προς τους πελάτες, όσον αφορά την προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Να συνεργάζονται δημιουργικά, να ανταλλάσσουν μηνύματα και πληροφορίες, να διαχειρίζονται με εποικοδομητικό τρόπο διαφορές και πιθανές συγκρούσεις
- Να έχουν ικανότητες αυτογνωσίας και εν-συναίσθησης , τις οποίες θα εφαρμόζουν σε πρακτικό επίπεδο.

III. Όσον αφορά στην υιοθέτηση θετικών στάσεων θα είναι σε θέση να υιοθετούν:

- Τη φιλοσοφία του σύγχρονου Marketing και της «ολιστικής» επιχειρησιακής Πολιτικής.
- Την κουλτούρα του ανθρώπου των Πωλήσεων και Εξυπηρέτησης.
- Τη συμπεριφορά που επιβάλλεται σε κάθε περίπτωση επαφής, επικοινωνίας και διάδρασης με τον πελάτη.
- Φιλική και με απόλυτη κατανόηση και φροντίδα, στάση απέναντι στον πελάτη.
- Τη συνολική «εικόνα» του ανθρώπου που εκπροσωπεί έναν σύγχρονο οργανισμό
- Στάση εμπιστοσύνης και συλλογικότητας με τα μέλη της ομάδας Πωλήσεων.

Δ. Εκπαιδευτική Μεθοδολογία

Στο πρόγραμμα ακολουθείται συνδυασμός εκπαιδευτικών τεχνικών: Διαζώσης Εισήγηση – Διάλογος μέσω διαδικτύου και forum – Ατομικές/ομαδικές ασκήσεις - Παιχνίδια ρόλων δια ζώσης – Εκπαιδευτικές ταινίες - χρησιμοποίηση ψυχοκαταγραφικών εργαλείων τα οποία αποτυπώνουν τις προτιμώμενες τυπολογίες συμπεριφορών των πωλητών και πελατών και προτείνουν κατάλληλες λύσεις

Στους εκπαιδευόμενους παραδίδεται εκπαιδευτικό υλικό/σημειώσεις και βιβλιογραφία

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

A/ Ανώτερα και Ανώτατα στελέχη

(Προϋπηρεσία & εμπειρία/επιθεωρητές / υψηλόβαθμα στελέχη επιχειρήσεων)

Η χρονική διάρκεια του προγράμματος αναφορικά με τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη των πωλήσεων εκτείνεται σε 7 μήνες (546 ώρες εκπαίδευσης) και περιλαμβάνει :

- 1) **276 ώρες** διδασκαλίας με τους εισηγητές, που παρακολουθούνται δια ζώσης ή και εξ' αποστάσεως,
- 2) **120 ώρες** μελέτης υλικού
- 3) **150 ώρες** για την εκπόνηση δύο εργασιών

Ενότητες του προγράμματος 276 εκπαιδ. ωρών διδασκαλίας με τους εισηγητές:

- Επικοινωνία (12 εκπαιδ. ώρες)
- Η Εξαιρετική Τηλεφωνική και Προσωπική Διαχείριση του πελάτη (6 εκπαιδ. ώρες)
- Διαπραγματεύσεις: Σεμινάριο/Εργαστήριο πρακτικών εφαρμογών (18 εκπαιδ. ώρες)
- NLP στις πωλήσεις (12 εκπαιδ. ώρες)
- Προσωπική Ανάπτυξη & Ηγεσία (16 εκπαιδ. ώρες)
- Η Αυτοπεποίθηση που βελτιώνει τις Επικοινωνιακές Δεξιότητες (12 εκπαιδ. ώρες)
- Brand Management/Διοίκηση Επώνυμου Προϊόντος (16 εκπαιδ. ώρες)
- Presentation Skills (20 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Εργασιακού Άγχους (12 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Χρόνου (12 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Παραπόνων (12 εκπαιδ. ώρες)
- Αποτελεσματική χρήση των ενεργειών και δραστηριοτήτων του Μάρκετινγκ για την εξυπηρέτηση των στόχων των επιχειρήσεων (24 εκπαιδ. ώρες)
- E- business & Mobile Business (24 εκπαιδ. ώρες)
- Sales Effectiveness - η μετάβαση από τον παραδοσιακό πωλητή στον σύμβουλο πωλήσεων (24 εκπαιδ. ώρες)
- Συμπεριφορά Καταναλωτή (8 εκπαιδ. ώρες)
- Customer Experience (8 εκπαιδ. ώρες)
- Merchandising (16 εκπαιδ. ώρες)
- Management Μεσαίων Στελεχών (8 εκπαιδ. ώρες)
- Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία- Business Ethics (8 εκπαιδ. ώρες)
- Τεχνικές Είσπραξης (8 εκπαιδ. ώρες)



B/ Πωλητές

Η χρονική διάρκεια του προγράμματος αναφορικά με τους πωλητές εκτείνεται σε 6 μήνες (442 ώρες εκπαίδευσης) και περιλαμβάνει :

- 1) 192 ώρες διδασκαλίας, που παρακολουθούνται δια ζώσης και εξ' αποστάσεως με τους εισηγητές,
- 2) 100 ώρες μελέτης υλικού
- 3) 150 ώρες για την εκπόνηση δύο εργασιών

Ενότητες του προγράμματος 192 εκπαιδ. ωρών διδασκαλίας με τους εισηγητές:

- Επικοινωνία (8 εκπαιδ. ώρες)
- Η Εξαιρετική Τηλεφωνική & Προσωπική Διαχείριση του πελάτη (6 εκπαιδ. ώρες)
- Διαπραγματεύσεις: Σεμινάριο/Εργαστήριο πρακτικών εφαρμογών (8 εκπαιδ. ώρες)
- NLP στις πωλήσεις (12 εκπαιδ. ώρες)
- Προσωπική Ανάπτυξη και Ηγεσία (6 εκπαιδ. ώρες)
- Η Αυτοπεποίθηση που βελτιώνει τις Επικοινωνιακές Δεξιότητες (12 εκπαιδ. ώρες)
- Brand Management/Διοίκηση Επώνυμου Προϊόντος (6 εκπαιδ. ώρες)
- Presentation Skills (18 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Εργασιακού Άγχους (6 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Χρόνου (6 εκπαιδ. ώρες)
- Διαχείριση Παραπόνων (12 εκπαιδ. ώρες)
- Αποτελεσματική χρήση των ενεργειών και δραστηριοτήτων του Μάρκετινγκ για την εξυπηρέτηση των στόχων των επιχειρήσεων (20 εκπαιδ. ώρες)
- E-business & Mobile Business (8 εκπαιδ. ώρες)
- Sales Effectiveness - η μετάβαση από τον παραδοσιακό πωλητή στον σύμβουλο πωλήσεων (24 εκπαιδ. ώρες)
- Management Μεσαίων Στελεχών (6 εκπαιδ. ώρες)
- Συμπεριφορά Καταναλωτή (6 εκπαιδ. ώρες)
- Customer Experience (8 εκπαιδ. ώρες)
- Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία-Business Ethics (6 εκπαιδ. ώρες)
- Τεχνικές Είσπραξης (6 εκπαιδ. ώρες)
- Merchandising (8 εκπαιδ. ώρες)

Στους εκπαιδευόμενους θα δοθεί εκπαιδευτικό υλικό/σημειώσεις και βιβλιογραφία

Σε ποιους απευθύνεται:

- Σε φοιτητές οικονομικών σχολών AEI & ATEI και συναφών σχολών
- Σε οποιονδήποτε επιθυμεί να ξεκινήσει καριέρα στον κλάδο των πωλήσεων,
- Σε όλα τα στελέχη πωλήσεων αγαθών ή υπηρεσιών
- Σε προμηθευτές
- Σε ελεύθερους επαγγελματίες
- Σε στελέχη τμημάτων Μάρκετινγκ ή Πωλήσεων
- Σε υπαλλήλους τραπεζικών ιδρυμάτων
- Σε στελέχη κτηματομεσιτικών γραφείων
- Σε στελέχη εμπορικών επιχειρήσεων
- Στους εργαζομένους στο Back Office
- Και σε επαγγελματίες γενικότερα που θέλουν να επεκτείνουν τις γνώσεις και δεξιότητες, προκειμένου να είναι σε θέση να ασκήσουν με τρόπο αποτελεσματικό και εποικοδομητικό διοικητικά καθήκοντα στο χώρο των Πωλήσεων.

Σύντομα Βιογραφικά Εισηγητών:

- **Επικοινωνία**
- **Η Εξαιρετική Τηλεφωνική και Προσωπική Διαχείριση του πελάτη**
Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Είναι σύμβουλος εταιρειών και εκπαιδευτρια σε θέματα επιστημονικής υποστήριξης και οργάνωσης marketing και πωλήσεων και ειδική επιστήμονας στο Εθνικό Κέντρο Περιβάλλοντος & Αειφόρου Ανάπτυξης (Ε.Κ.Π.Α.Α.). Έχει διατελέσει σύμβουλος στην Friesland Hellas A.E.B.E.E, υπήρξε για πολλά χρόνια εκπαιδευτρια στην Crestcom International, Διευθύντρια Προϊόντων και marketing στις μεγαλύτερες φαρμακευτικές εταιρείες.
- **Διαπραγματεύσεις: Σεμινάριο/Εργαστήριο πρακτικών εφαρμογών**
Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διαθέτει 20ετή εμπειρία ως στέλεχος του Κλάδου Marketing της Motor Oil, στις Διευθύνσεις Πωλήσεων, Διαφήμισης και Προώθησης Πωλήσεων (Sales Programs), ενώ εργάστηκε και ως μέλος της Διεθνούς Συμβουλευτικής Ομάδας για την Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοίκησης, με δραστηριότητες στις Η.Π.Α., την Ευρώπη και τη Μέση Ανατολή για την ίδια εταιρεία. Διαθέτει πείρα 23.000 ωρών ως management practitioner & consultant. Έχει συνεργασθεί με τους Philip Crosby Associates (USA) και The W. Edward Deming's Institute (USA), σε θέματα Total Quality Management σε ΗΠΑ, Σαουδική Αραβία, Μπαχρέιν, και Ελλάδα. Επιπλέον, διδάσκει σχετικώς με επιχειρηματικά θέματα στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, στο Αμερικανικό Κολλέγιο Ελλάδος (DEREE College), στο Μεταπτυχιακό Τμήμα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και στο Lycee Franco - Hellenique Eugene Delacroix.

- **NLP στις πωλήσεις**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διευθύνει τον τομέα Research & Development σε μεγάλη εταιρεία συμβούλων επιχειρήσεων και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού. Είναι Licensed NLP Trainer από Advanced Neuro Dynamics Tad James και The First Institute of NLP DHE™) Richard Bandler, USA. Στο συγγραφικό της έργο περιλαμβάνονται 3 βιβλία.

- **Προσωπική Ανάπτυξη & Ηγεσία**

- **Η Αυτοπεποίθηση που βελτιώνει τις Επικοινωνιακές Δεξιότητες**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Είναι πιστοποιημένη εκπαιδύτρια από τον ΕΟΠΠΕΠ, Corporate Trainer, Motivational Speaker, σύμβουλος Προσωπικής Ανάπτυξης και Ηγεσίας και NLP Certified practitioner. Έχει διατελέσει διευθύντρια εκπαίδευσης επί σειρά ετών στην «Epsilon Net A.E.». Σήμερα, είναι ένα από τα πλέον πετυχημένα στελέχη στο χώρο του HR έχοντας αναλάβει τη θέση της αναπληρώτριας διευθύντριας προσωπικού και διευθύντριας της σχολής της μεγαλύτερης ελληνικής εταιρείας Λιανικού Εμπορίου – Super Market.

- **Brand Management/Διοίκηση Επώνυμου Προϊόντος**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: ο καθηγητής – σύμβουλος είναι αναπληρωτής καθηγητής, στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο τμήμα Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας και έχει συνεργαστεί με εταιρείες όπως οι: Toyota, BP, ROCHE, Fiat Hellas, Siemens κ.α

- **Presentation Skills**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Επιτυχημένη διαφημίστρια, σύμβουλος επικοινωνίας και εκπαιδύτρια στελεχών επιχειρήσεων. Εργάστηκε στις εταιρείες Procter & Gamble, Henkel Hellas, Coca Cola, Nestle, McDonald's, British Airways, 3E (λανσάρισμα Amita), Reynolds Tobacco (Camel cigarettes). Το 1993 ανέλαβε το συντονισμό της διαφημιστικής επικοινωνίας προϊόντων της Unilever για όλο τον κόσμο (Worldwide Account Director – McCann Worldgroup). Από το 2002 δραστηριοποιείται ως Σύμβουλος Επικοινωνίας, Coach και Εκπαιδύτρια.

- **Διαχείριση Εργασιακού Άγχους**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Είναι ψυχολόγος, εξειδικευμένη σύμβουλος σε θέματα επικοινωνίας, συγκρούσεων και αντιμετώπισης του άγχους και της εργασιακής εξουθένωσης.

- **Διαχείριση Χρόνου**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Είναι πιστοποιημένη εκπαιδύτρια από τον ΕΟΠΠΕΠ, Corporate Trainer, Motivational Speaker and και σύμβουλος Προσωπικής Ανάπτυξης και Ηγεσίας, NLP Certified practitioner. Έχει διατελέσει διευθύντρια εκπαίδευσης επί σειρά ετών στην «Epsilon Net A.E.». Σήμερα, είναι ένα από τα πλέον πετυχημένα στελέχη στο χώρο του HR. Είναι αναπληρώτρια διευθύντρια προσωπικού και διευθύντρια εκπαιδευτικής σχολής της μεγαλύτερης ελληνικής εταιρείας Λιανικού Εμπορίου – Super Market.



- **Διαχείριση Παραπόνων**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διαθέτει πολυετή εμπειρία στον Τραπεζικό τομέα και επιτυχημένη θητεία σε επιτελικές θέσεις τόσο εμπορικής διεύθυνσης όσο και διαχείρισης μεγάλων έργων (ETE, Πειραιώς). Έχει μεταπτυχιακή εξειδίκευση σε Banking & Marketing. Έχει αναπτύξει εκπαιδευτικά προγράμματα και μεθόδους mentoring & coaching, που βοηθούν στην επιτυχημένη ολοκλήρωση και την ομαλή ενσωμάτωση των αλλαγών, που αυτές πραγματοποιούν στο πλαίσιο των έργων ανάπτυξης και βελτίωσής τους

- **Αποτελεσματική χρήση των ενεργειών και δραστηριοτήτων του Μάρκετινγκ για την εξυπηρέτηση των στόχων των επιχειρήσεων**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Είναι διδάκτωρ σε ΑΕΙ, στο μάθημα της Διοίκησης Μάρκετινγκ και Πωλήσεων. Επιπλέον είναι επιστημονικός σύμβουλος σε πολλές επιχειρήσεις μεταξύ των οποίων: SHELL, ΟΜΙΛΟΣ VIVARTIA, TITAN κ.α

- **E- business & Mobile Business**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Από τους πρώτους e-marketers στην Ελλάδα. Είναι συγγραφέας βιβλίων με θέμα το "Social Media Marketing" και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Για 4 χρόνια ήταν υπεύθυνος εκπαίδευσης για τραπεζικά συστήματα online πληρωμών στην First Data. Έχει εργαστεί στα τμήματα marketing των εταιρειών Shell, Johnson&Johnson, Fiat, Boston University, Όμιλος Δ. Αγγελόπουλου, Γενική Χημικών Προϊόντων. Υπήρξε από του πρώτους που από το 1996, δημιούργησαν σεμινάρια Ηλεκτρονικού Εμπορίου για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και διεξήγαγε κύκλο σεμιναρίων ηλεκτρονικού εμπορίου για την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου.

- **Sales Effectiveness - η μετάβαση από τον παραδοσιακό πωλητή στον σύμβουλο πωλήσεων**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διατελέσας επί σειρά ετών Πρόεδρος και Γ. Διευθυντής στον Σύνδεσμο Εταιριών Λιανικής Πώλησης Ελλάδος αλλά και Διευθύνων Σύμβουλος, Εμπορικός Διευθυντής και Διευθυντικό Στέλεχος σε μεγάλες πολυεθνικές εταιρίες, ενώ είναι εισηγητής ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων, από το 1991. Είναι διδάκτωρ του Παντείου Πανεπιστημίου και διδάσκει στα Πανεπιστήμια Ν.Υ.Σ. των Τιράνων και της Πράγας καθώς και στο οικονομικό πανεπιστήμιο Αθηνών. Είναι συγγραφέας 10 Βιβλίων.

- **Συμπεριφορά Καταναλωτή**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διαθέτει τεράστια εμπειρία σε θέματα Key Account Management, Τεχνικών Πωλήσεων, Τεχνικών Παρουσιάσεων, Time Management, Διαχείρισης & Ανάπτυξης Ανθρωπίνων Πόρων σε τμήματα Πωλήσεων στη Δανία και στην Ελλάδα. Έχει εργασθεί στις εταιρίες LOWENBRAU, TASTY FOODS, ΕΛΓΕΚΑ, KODAC ως Training Manager, National Key Account Manager και Διευθυντής Πωλήσεων. Σήμερα, έχει εκπαιδεύσει πάνω από 3.000 άτομα, σε Ελλάδα και Κύπρο.



- **Customer Experience (8 εκπαιδ. ώρες)**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Διαθέτει 20ετή εμπειρία ως στέλεχος του Κλάδου Marketing της Motor Oil, στις Διευθύνσεις Πωλήσεων, Διαφήμισης και Προώθησης Πωλήσεων (Sales Programs), ενώ εργάσθηκε και ως μέλος της Διεθνούς Συμβουλευτικής Ομάδας για την Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοίκησης, με δραστηριότητες στις Η.Π.Α., την Ευρώπη και τη Μέση Ανατολή για την ίδια εταιρεία. Διαθέτει πείρα 23.000 ωρών ως management practitioner & consultant. Έχει συνεργασθεί με τους Philip Crosby Associates (USA) και The W. Edward Deming's Institute (USA), σε θέματα Total Quality Management σε ΗΠΑ, Σαουδική Αραβία, Μπαχαρέιν, και Ελλάδα. Επιπλέον, διδάσκει σχετικώς με επιχειρηματικά θέματα στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα, στο Αμερικανικό Κολλέγιο Ελλάδος (DEREE College), στο Μεταπτυχιακό Τμήμα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και στο Lycee Franco - Hellenique Eugene Delacroix.

- **Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία- Business Ethics**

Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ - ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Έμπειρη Εκπαιδεύτρια επί Τραπεζικών θεμάτων με μακροχρόνια σταδιοδρομία στην εκπαίδευση και με πλούσιο Εκπαιδευτικό και Συγγραφικό έργο. Διαθέτει πολύχρονη εμπειρία από το δίκτυο των καταστημάτων της ΕΤΕ στην οποία έχει διατελέσει διευθύντρια εκπαίδευσης και Υποδιευθύντρια Διοικήσεως. Είναι πιστοποιημένη από το Chartered Institute of Bankers για το marketing, τις Πωλήσεις και την Ποιοτική εξυπηρέτηση Πελατείας. Επίσης είναι συνεργάτις της ΕΕΤ. (Ελληνική Ένωση Τραπεζών) και του Εθνικού Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

- **Τεχνικές Είσπραξης**

Ο ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ – ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ: Σύμβουλος Ανάπτυξης Επιχειρήσεων, εξειδικευμένος στην ψυχολογική προσέγγιση Gestalt για Οργανισμούς, με 35ετή επαγγελματική εμπειρία σε διευθυντικές θέσεις σε μεγάλες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις, (έχοντας εκπαιδεύσει άνω των 350 επιχειρήσεων και 40.000 στελεχών). Διδάσκει στα Πανεπιστήμια Ν.Υ.Σ. των Τυράνων και της Πράγας καθώς και στο οικονομικό πανεπιστήμιο Αθηνών Έχει συγγράψει το μοναδικό βιβλίο «Σ.Ο.Σ. Εισπράξτε τώρα τις ανεξόφλητες οφειλές με το σύστημα Keys και Steps»



ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ

Οι δια ζώσης συναντήσεις θα πραγματοποιηθούν στα πιστοποιημένα Κέντρα Δια βίου Μάθησης 2 στον Πειραιά και την Αθήνα

Δίδεται επίσης, η δυνατότητα στους συμμετέχοντες από την επαρχία να παρακολουθήσουν **και εξ αποστάσεως** το Πρόγραμμα μέσω της **ηλεκτρονικής πλατφόρμας** που διαθέτει το Κέντρο μας.

Αρ. τηλ. επικοινωνίας: 210 4118241 και 210 3310240-1

ΚΟΣΤΟΣ

Το κόστος του σεμιναρίου είναι χίλια τετρακόσια πενήντα (1,550€) ευρώ για τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη των πωλήσεων (546 ώρες)

Το κόστος του σεμιναρίου είναι χίλια εκατό πενήντα (1,250€) ευρώ για τους πωλητές (442 ώρες)

Η ημερομηνία υποβολής των αιτήσεων ξεκινάει από την Δευτέρα 12/9/2016

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή του κόστους συμμετοχής στο Κέντρο Δια βίου Μάθησης ΚΔΜΒ2 γίνεται **είτε εφάπαξ**, είτε **ή σε πέντε δόσεις** στον παρακάτω λογαριασμό:

ΤΡΑΠΕΖΑ	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	IBAN
ΠΕΙΡΑΙΩΣ	5050-072963-577	GR83 0172 0500 0050 5007 2963 577

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ

Στο αποδεικτικό κατάθεσης πρέπει **οπωσδήποτε** να αναγράφονται τα κάτωθι:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΚΑΤΑΘΕΤΗ -ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ	{το ονοματεπώνυμό σας}
ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Παρακαλούμε όπως αποστείλετε το αποδεικτικό κατάθεσης στο **fax: 2104128464** ή **στα emails: info@taseisped.gr ή accountant@taseisped.gr** και όπως το διατηρήσετε μέχρι την οριστική διασταύρωση των στοιχείων από την οικονομική υπηρεσία. Η συμπληρωμένη αίτηση αποστέλλεται ηλεκτρονικά στο email: **info@taseisped.gr**

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση μπορείτε να επικοινωνήσετε στους αριθμούς τηλεφώνων: 2103310241, 210-4118241.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

1. Για την παρακολούθηση του προγράμματος απαιτείται οι συμμετέχοντες να διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή με σύνδεση στο διαδίκτυο (internet) και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).
2. Με την κατάθεση των διδάκτρων η παρούσα αίτηση καθίσταται δεσμευτική. Σε περίπτωση που ματαιώσετε τη συμμετοχή σας δεν θα υπάρχει δυνατότητα επιστροφής των διδάκτρων.
3. Για τη χορήγηση **Βεβαίωσης επιτυχούς Παρακολούθησης** απαιτείται και η επιτυχής εκπόνηση της τελικής εργασίας.

ΕΚΠΤΩΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

1. Οι φοιτητές ΑΕΙ-ΤΕΙ ή άλλου μεταδευτεροβάθμιου εκπαιδευτικού Ιδρύματος, Δημόσιου ή Ιδιωτικού, δικαιούνται έκπτωσης 5% επί του συνολικού ποσού
2. Αν εγγραφούν δύο ή περισσότερα άτομα πρώτου βαθμού συγγένειας στο ίδιο πρόγραμμα, δίνεται έκπτωση 10% στη δεύτερη, τρίτη και πλέον εγγραφή.
3. Οι άνεργοι επωφελούνται έκπτωσης 10%
4. Στις early entry εγγραφές παρέχεται 10% έκπτωση, ανεξάρτητα από τις άλλες πιθανές εκπτώσεις.
5. Στην εφάπαξ καταβολή διδάκτρων, με την εγγραφή, υπολογίζεται έκπτωση 7%

Σε περίπτωση που κάποιος δικαιούται 2 και πλέον από τα παραπάνω ισχύει η μεγαλύτερη έκπτωση. Εξαιρείται το 4.