

**«Πρόγραμμα κατάρτισης 10.000 ανέργων δικαιούχων
του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και αστέγων
και επιχορήγησης επιχειρήσεων για την απασχόλησή αυτών»**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Τίτλος Προγράμματος Κατάρτισης:

ΠΩΛΗΣΕΙΣ

1. Περιεχόμενο Αντικειμένου Κατάρτισης (Θεματικές Ενότητες):

1. ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ
2. ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΕΣ
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ
4. ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ CRM

2. Σκοπός του Προγράμματος:

Το πρόγραμμα «Πωλήσεις» στοχεύει στην ολοκληρωμένη εκπαίδευση επαγγελματιών στον τομέα των πωλήσεων, της εξυπηρέτησης πελατών, και της ψηφιακής παρουσίας των επιχειρήσεων. Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν τόσο θεωρητική γνώση όσο και πρακτικές δεξιότητες για τη δημιουργία ποιοτικών και διαρκών πελατειακών σχέσεων, την αποτελεσματική χρήση των CRM εργαλείων, την κατανόηση της πελατειακής συμπεριφοράς.

Το πρόγραμμα επικεντρώνεται:

- Στην εμβάθυνση στις εφαρμοσμένες τεχνικές πωλήσεων και τις ψυχολογικές παραμέτρους των πελατών.
- Στην ενίσχυση των ικανοτήτων διαχείρισης πελατών.
- Στην εφαρμογή εργαλείων CRM για την υποστήριξη της εμπειρίας και αφοσίωσης του πελάτη.
- Στη μελέτη της Διαχείρισης Πελατειακής Γνώσης ως στρατηγικού πλεονεκτήματος.

Οι εκπαιδευόμενοι θα είναι ικανοί να εφαρμόσουν αποτελεσματικά τεχνικές πωλήσεων, να σχεδιάσουν πελατοκεντρικές στρατηγικές, να διαχειριστούν εργαλεία CRM και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες του ψηφιακού επιχειρείν.

3. Σύντομη Περιγραφή του Προγράμματος Κατάρτισης:

Το πρόγραμμα «Πωλήσεις» περιλαμβάνει 80 ώρες κατάρτισης και παρέχει ολοκληρωμένη γνώση στις τεχνικές πωλήσεων, τη διαχείριση πελατών και παραπόνων, τα συστήματα CRM. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα και εφαρμογές, οι συμμετέχοντες εξοπλίζονται με δεξιότητες που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς και του ψηφιακού περιβάλλοντος.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα:

Γνώσεις

Οι ειδικές επαγγελματικές γνώσεις του καταρτιζόμενου, που είναι απαραίτητες ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί με επιτυχία και ασφάλεια στα εργασιακά του καθήκοντα, περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα θεωρητικών και πρακτικών δεδομένων. Αυτές οι γνώσεις αποτελούν τη βάση για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του στο γραφείο και την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας αποτελεσμάτων. Αναλυτικότερα:

Οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν γνώσεις πάνω στα εξής:

- Εξειδικευμένη γνώση στις τεχνικές προσωπικών και συμβουλευτικών πωλήσεων.
- Θεμελιώδεις αρχές εξυπηρέτησης πελατών, δημοσίων σχέσεων και διαχείρισης παραπόνων.
- Εκτενή γνώση των CRM συστημάτων και της στρατηγικής σημασίας τους.
- Γνώση της πελατειακής γνώσης και των σύγχρονων μοντέλων διαχείρισής της (CKM).

Το πρόγραμμα προετοιμάζει τους καταρτιζόμενους για μια επιτυχημένη καριέρα στον τομέα κατάρτισης, παρέχοντας τα εφόδια για να ανταποκριθούν στις σύγχρονες προκλήσεις του κλάδου με επαγγελματισμό και καινοτομία.

Δεξιότητες:

Οι δεξιότητες του επαγγελματία, ώστε να μπορέσει να επιτελέσει ικανοποιητικά και με ασφάλεια τα εργασιακά του καθήκοντα περιλαμβάνουν τη δυνατότητα να:

- Εφαρμόζουν τεχνικές πωλήσεων, branding και διαχείρισης αντιρρήσεων.
- Δημιουργούν και διαχειρίζονται εμπειρίες πελατών υψηλής αξίας.
- Αντιμετωπίζουν επαγγελματικά τα παράπονα και να αναστρέφουν αρνητικές καταστάσεις.
- Αξιοποιούν τα CRM εργαλεία σε πωλήσεις, εξυπηρέτηση και marketing.
- Οργανώνουν στρατηγικές πελατοκεντρικής γνώσης για βελτίωση υπηρεσιών.

Ικανότητες:

Οι δεξιότητες του κατάρτιζόμενου, ώστε να μπορέσει να επιτελέσει ικανοποιητικά και με ασφάλεια τα εργασιακά του καθήκοντα, περιλαμβάνουν:

- Διαχειρίζονται ολοκληρωμένα τη διαδικασία πώλησης και εξυπηρέτησης.
- Διαμορφώνουν θετική εικόνα επιχείρησης και να δημιουργούν σχέσεις εμπιστοσύνης.
- Αναλύουν δεδομένα πελατειακής γνώσης και να τα αξιοποιούν στρατηγικά.
- Προσαρμόζονται σε νέες τεχνολογίες και τάσεις στην εξυπηρέτηση και τις πωλήσεις.

Τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα καλύπτουν το περιεχόμενο των κεφαλαίων του εκπαιδευτικού υλικού και προετοιμάζουν τον επαγγελματία να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του κλάδου με επάρκεια, ασφάλεια και καινοτομία.