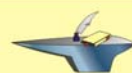




ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ **ΑΚΜΩΝ** Α.Ε.



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

11101711

ΕΣΠΑ 2007-2013

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»

«ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ
ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»

ΟΔΗΓΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

της επιχείρησης:



Σ.Ε.Υ.Δ.Α.Π. ΣΥΝ.Π.Ε.
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΟΣ
ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΛΑΒΩΝ
ΥΔΡΑΥΛΙΚΩΝ ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΧΩΡΩΝ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

«ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ»

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ

Τίτλος Εκπαιδευτικής Ενότητας	Ώρες
1. Επικοινωνία, εξυπηρέτηση και τεχνικές πωλήσεων	10
2. Επιτυχημένες διαπραγματεύσεις – Διαχείριση Παραπόνων	10
3. Πρακτική εφαρμογή ΚΒΣ - Στοιχεία τιμολόγησης και διαχείρισης ταμείου	25
4. Διαχείριση και παρακολούθηση αποθήκης και αποθεμάτων (απογραφή, ελλείψεις, αναπλήρωση, τοποθετήσεις κ.λπ.) - Παραγγελίες, παραλαβές,	15
5. Βασικές λειτουργίες και υποχρεώσεις καταστήματος	30
6. Μηχανογραφημένες διαδικασίες (εφαρμογές, εγγραφές, καταχωρήσεις, εκτυπώσεις, έλεγχοι) – πρακτικές εφαρμογές	20
7. Εφαρμογές Πληροφορικής	15
8. Υγεία & ασφάλεια της εργασίας – Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης	10
Σύνολο ωρών του θεωρητικού μέρους του προγράμματος	135
Σύνολο ωρών πρακτικής άσκησης στην επιχείρηση	90
Γενικό σύνολο	225

Παρουσίαση των εκπαιδευτικών ενοτήτων

1. Επικοινωνία, εξυπηρέτηση και τεχνικές πωλήσεων

Ο πωλητής της λιανικής. Το προφίλ του πωλητή. Η **επικοινωνία** πωλητή & πελάτη. Βασικές αρχές και έννοιες στην επικοινωνία. Τα συστατικά της επικοινωνίας: Λόγια, Μηνύματα, Χροιά Φωνής, Κίνηση Σώματος. Το προφίλ του πελάτη. Τύποι πελατών και προσαρμογή του πωλητή στον τύπο του πελάτη. Η εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Τηλεφωνική επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελάτη. Διαπίστωση της ικανοποίησης του πελάτη. Τηλεφωνικές πωλήσεις και τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών. Οι τεχνικές των πωλήσεων B2B. Διάγνωση αναγκών πελατών, εταιρικές ανάγκες του πελάτη, παρουσίαση και προσφορές

Τεχνικές πωλήσεων - Βήματα, άνοιγμα και κλείσιμο της πώλησης. Διαχείριση αντιρρήσεων. Διαχείριση του υπάρχοντος πελατολογίου. **Μάρκετινγκ** και προβολή από την επιχείρηση. Στόχοι και στρατηγική προώθησης πωλήσεων. Η διερεύνηση των αναγκών του πελάτη. Ανάλυση συμπεριφορών και τύποι καταναλωτών, χορήγηση κινήτρων, ψυχολογία πωλήσεων. **Το Κατάστημα και η διαμόρφωσή του:** Εμφάνιση, βιτρίνα, διαμόρφωση, παρουσίαση, τοποθέτηση και η χωροταξία, καθαριότητα.

Προγραμματισμός και οργάνωση πωλήσεων. Η οργάνωση του πελατολογίου. Συστήματα μετρήσεων ικανοποίησης πελατών και αποτελεσματικότητας πωλήσεων

2. Επιτυχημένες διαπραγματεύσεις – Διαχείριση Παραπόνων

Επιτυχημένες **διαπραγματεύσεις**. Η διαπραγμάτευση με τον πελάτη. Πότε αρχίζει η διαπραγμάτευση; Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης για πωλητές λιανικής. Οι παραχωρήσεις: αριθμός και χρόνος των παραχωρήσεων. Ο χειρισμός του αδιεξόδου στη διαπραγμάτευση. Οι τακτικές διαπραγμάτευσης. Τα διάφορα στυλ διαπραγμάτευσης με τον πελάτη της λιανικής.

Διαχείριση παραπόνων. Τα παράπονα και πως εκδηλώνονται. Η ενθάρρυνση εκδήλωσης παραπόνων. Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων και αντιρρήσεων από το τηλέφωνο. Τύποι συμπεριφοράς πελατών - τρόποι αντιμετώπισης. Χειρισμός δύσκολων πελατών. Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων. Διαχείριση αρνητικών συναισθημάτων - διαχείριση θυμού και άγχους. Διαχείριση παραπόνων πελατών σας και μετατροπή τους σε πλεονεκτήματα πώλησης. Τεχνικές διαχείρισης κρίσεων. Αποτελεσματική διαχείριση καταστάσεων πίεσης (stress management).

3. Πρακτική εφαρμογή ΚΒΣ - Στοιχεία τιμολόγησης και διαχείρισης ταμείου

Γενικές Διατάξεις ΚΒΣ. Βιβλία και Στοιχεία. Ενημέρωση-θεώρηση. Διαδικασίες προσδιορισμού οικονομικών αποτελεσμάτων. Κύρος βιβλίων και στοιχείων – απόρρητο. Τιμολόγηση, παραστατικά, αξιόγραφα και πιστωτικές κάρτες, εκδόσεις παραστατικών, αντιμετώπιση συνήθων προβλημάτων. Προσφορές, εκπτώσεις, αλλαγές εμπορευμάτων

Τιμολόγηση, παραστατικά, αξιόγραφα και πιστωτικές κάρτες, εκδόσεις παραστατικών, αντιμετώπιση συνήθων προβλημάτων. Προσφορές, εκπτώσεις, αλλαγές εμπορευμάτων. Διαχείριση ταμείου, έλεγχος, κλείσιμο, διαδικασίες. Κλείσιμο ταμείου και έλεγχοι. Τεχνικές διαχείρισης, αντιμετώπιση προβλημάτων καθημερινής λειτουργίας. Ανταλλαγή πληροφοριών (Reports) με κεντρικό κατάστημα

Αναλυτική καταχώρηση όλων των στοιχείων – παραστατικών που εκδίδει η επιχείρηση (μηχανογραφικά ή χειρόγραφα) κατά περίπτωση. Αντιμετώπιση προβλημάτων στην έκδοση των στοιχείων. Πρόστιμα και κυρώσεις. Ειδικός φορολογικός μηχανισμός – λειτουργία και αντιμετώπιση προβλημάτων στον χειρισμό του. Υποχρεώσεις που απορρέουν από τη λειτουργία του.

Παρακολούθηση των εμπορικών συναλλαγών με πελάτες – προμηθευτές και δυνατότητα έγκυρης και έγκαιρης παρουσίασης της εικόνας τους, συμφωνία με τα δικά τους αντίστοιχα τμήματα.

Είδη αποθήκης – παρακολούθηση των κινήσεων τους, διορθώσεις και αναγκαίες μεταβολές σε περίπτωση ελλειμμάτων – καταστροφών – κλοπών. Αξιόγραφα (επιταγές- συναλλαγματικές), ληξιάρια αξιόγραφων, ορθή έκδοσή τους, παρακολούθηση και συμφωνία με τα εξτρέ των τραπεζών. Παρακολούθηση των συναλλαγών με τράπεζες – factoring – ενεχυρίαση επιταγών. Σωστή αρχαιοθέτηση (κλασάρισμα) όλων των στοιχείων.

Η λειτουργία του εμπορικού τμήματος της επιχείρησης, σε συνεργασία με το λογιστήριο. Ειδικά θέματα εμπορικής διαχείρισης της επιχείρησης. Σύνταξη συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών προμηθευτών (ΚΕΠΥΟ), προθεσμίες υποβολής.

4. Διαχείριση και παρακολούθηση αποθήκης και αποθεμάτων - Παραγγελίες, παραλαβές,

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΘΗΚΩΝ: Η έννοια των αποθεμάτων και η σημασία τους ως περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης. Κατηγορίες αποθεμάτων και ομαδοποίηση στο χώρο αποθήκευσης. Εξοπλισμός αποθηκών, χωροταξική οργάνωση. Καθήκοντα αποθηκάρου. Παραγγελίες και συστήματα παραγγελιών. Τρόποι λήψης παραγγελιών. Απαραίτητες πληροφορίες, (τιμές χρόνος, παράδοση, όροι πληρωμής). Κύκλος παραγγελιών και χρόνος παράδοσης. Φυσική καταγραφή εμπορευμάτων (απογραφή) καταμέτρηση των προϊόντων - Μέθοδοι Απογραφών - Έλεγχος αποθεμάτων

Τεχνικές διαχείρισης αποθεμάτων. Παραλαβή, έλεγχος και αποθήκευση υλικών. Παραστατικά παραλαβής, αποστολής και διακίνησης υλικών. Ομαδοποίηση και κωδικοποίηση υλικών. Προώθηση υλικών στην αποθήκη. Ισοζύγια – Στατιστικές.- Μέτρηση παραγωγικότητας

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ: Ανάλυση και ερμηνεία ΓΛΣ - Σχέδιο λογαριασμών ομάδας 2. Έκδοση παραστατικών. Έλεγχος παραστατικών παραλαβών. Λογιστικές εγγραφές - Ισοζύγια – Στατιστικές. Λογιστική απογραφή – έλεγχος – διαφορές απογραφής – αποτίμηση. Φορολογικές υποχρεώσεις. **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ**

5. Βασικές λειτουργίες και υποχρεώσεις καταστήματος

Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΦΠΑ: Υποκείμενοι και απαλλασσόμενοι από τον ΦΠΑ. Παράδοση αγαθών, παροχή υπηρεσιών. Φορολογητέα αξία στην παράδοση αγαθών και παροχή υπηρεσιών. Τριγωνικές Συναλλαγές. Έκπτωση και επιστροφή του ΦΠΑ. ΦΠΑ μη εκπιπτόμενος. Διακανονισμός ΦΠΑ παγίων. Prorata

Λογιστικές εγγραφές και τήρηση λογαριασμών του λογιστικού σχεδίου για κάθε συντελεστή ΦΠΑ. Εκτύπωση αναλυτικού ισοζυγίου για κάθε μήνα και σύνταξη με τη βοήθειά του των δηλώσεων ΦΠΑ. Συμπλήρωση Προσωρινής και εκκαθαριστικής δήλωση του ΦΠΑ. Προθεσμίες κατάθεσης των δηλώσεων που σχετίζονται με το ΦΠΑ, ποινικές κυρώσεις πρόστιμα και προσαυξήσεις του ΦΠΑ

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ: Αναλυτική παρουσίαση των φορολογικών και άλλων υποχρεώσεων προς ΔΟΥ, των παρακρατούμενων φόρων κ.λπ. Συμπλήρωση δήλωσης φόρου – συμπλήρωση προσωρινής και οριστικής δήλωσης ΦΜΥ (έντυπο Ε7). Απόδοση τέλους διαφήμισης κάθε διαχειριστικής χρήσης στο ταμείο παρακαταθηκών και δανείων- όροι και προϋποθέσεις. Υποβολή δήλωσης ΦΜΑΠ – ΕΤΑΚ . Υπόχρεοι - όροι και προϋποθέσεις.

Τριμηνιαίες καταστάσεις συμφωνητικών. Κατασκευαστικά συμφωνητικά. Μισθωτήρια συμβόλαια. Τρόπος υποβολής και με ηλεκτρονικά μέσα. Προθεσμίες υποβολής , πρόστιμα και προσαυξήσεις, λανθασμένες υποβολές κ.λπ. Ετήσιες βεβαιώσεις παρακράτησης φόρου προς κάθε συνεργαζόμενο, τις τράπεζες κ.λπ.

ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Πρόσληψη, Απογραφή Εργοδότη ή/ και μισθωτού στο ΙΚΑ ,Βιβλίο Νεοπροσλαμβανομένων (ΙΚΑ), ΑΜΚΑ, Υποχρεώσεις προς ΟΑΕΔ - Επιθεώρηση Εργασίας. Κατάρτιση Συμβάσεων - όροι συμβάσεων. Συμβάσεις Ορισμένου χρόνου . Συμβάσεις Μερικής ή/ και Διαλείπουσας Απασχόλησης. Μερική Απασχόληση. Υπολογισμοί σχετικοί με την Απασχόληση. Ωράριο, Υπερωρία, Νυκτερινή Απασχόληση, Κυριακή, Δώρα εορτών κ.λπ. Λύση σύμβασης εργασίας. Οικειοθελής Αποχώρηση – Διαδικαστικά. Καταγγελία σύμβασης – Αποζημίωση απόλυσης.

Ακαθάριστες αποδοχές – πρόσθετη εργασία – εισφορές ΙΚΑ και λοιπών Ταμείων. Προσδιορισμός ημερών (Ασφαλιστικά ημερομίσθια) & εισφορών Ασφάλισης, Εκκαθαριστικό Αποδοχών. Υποχρεώσεις Εργοδοτών – Ασφαλισμένων. Εισφορές - Υπολογισμός μισθοδοσίας κάθε μισθολογικής περιόδου και σε μηχανογραφικό περιβάλλον. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ & ΥΠΟΒΟΛΗ Α.Π.Δ. Προθεσμίες, Πρόστιμα, Ποινικές Κυρώσεις. Ευέλικτες μορφές απασχόλησης .Μειωμένα ωράρια εργασίας. Συμβάσεις εντολής, έργου ανεξαρτήτων υπηρεσιών κ.λπ. Διαθεσιμότητα εργαζομένων. Ασφάλιση & μειωμένη απασχόληση

6. Μηχανογραφημένες διαδικασίες – πρακτικές εφαρμογές

ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ – Πρακτικά παραδείγματα μηχανογραφημένων διαδικασιών:

Παρουσίαση βασικών λογιστικών εγγραφών αγορών – πωλήσεων – δαπανών και μηχανογραφική καταχώρησή τους.

Παρουσίαση παραδειγμάτων εξειδικευμένων λογιστικών εγγραφών σύμφωνα και με τις ανάγκες της επιχείρησης και των απαιτούμενων γι αυτές λογαριασμών του Ε.Γ.Λ.Σ.

Προθεσμίες ενημέρωσης – εκτύπωσης λογιστικών βιβλίων επιχείρησης. Γενικό και αναλυτικά καθολικά λογαριασμών - εκτύπωση, μελέτη και εξαγωγή συμπερασμάτων. Ισοζύγιο λογαριασμών κάθε βαθμού - εκτύπωση και χρήση του ως εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων. Ιδιαίτερα προβλήματα που ανακύπτουν από τη μηχανογραφική τήρηση των βιβλίων της επιχείρησης.

7. Εφαρμογές Πληροφορικής

Εισαγωγή στο περιβάλλον windows, αρχιτεκτονική των windows (Διαχειριστής προγραμμάτων, ομάδες – παράθυρα, διαχειριστής αρχείων, επεξεργασία κειμένου – εικόνας).

Εκπαίδευση στην επεξεργασία κειμένων. Δημιουργία – αποθήκευση εγγράφου, ανάκληση εγγράφου, εκτυπώσεις, μορφοποίηση εγγράφου, ορθογραφική διόρθωση, θησαυρός – αναζητήσεις, πλαίσια – στήλες – word art, mail – merge, προστασία εγγράφου, φάκελοι – ετικέτες, γραφικά – πίνακες κ.λπ.

Εκπαίδευση στα **λογιστικά φύλλα**: Εισαγωγή, δημιουργία – αποθήκευση φύλλου, καταχώρηση αριθμών ετικετών, ανάπτυξη μοντέλων – υπολογισμοί, στατιστικά μοντέλα, πολλαπλά φύλλα εργασίας, γραφικές παραστάσεις –

εκτυπώσεις, μακροεντολές, ανάπτυξη μοντέλου, επικοινωνίες, ορθογραφική διόρθωση, αυτόματη διόρθωση, εργαλεία, κεφαλίδες – υποσέλιδα, μορφοποίησης, ταξινόμηση, λήψη εξωτερικών δεδομένων. Εκπαίδευση στις **παρουσιάσεις**

Εισαγωγικές έννοιες στα **δίκτυα** και στο **Διαδίκτυο**, Φυλλομετρητές ιστού, Πλοήγηση στο www, Παραμετροποίηση εφαρμογής, Αγαπημένα, Αναζήτηση, Εργασία χωρίς σύνδεση, Προσθήκη αντικειμένων web στην επιφάνεια εργασίας, Ηλεκτρονική αλληλογραφία, Αποστολή, λήψη, απάντηση και προώθηση μηνύματος, Δημιουργία επαφών, Διαχείριση των μηνυμάτων, Newsgroup, Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Εφαρμογές στην ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, στην ηλεκτρονική συνδιάσκεψη, Εφαρμογές multimedia για την προώθηση των προϊόντων - υπηρεσιών

8. Υγεία & ασφάλεια της εργασίας – Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης

Υγεία και Ασφάλεια της εργασίας. Βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας - Τήρηση συστημάτων ασφαλείας και πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών. Το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο - Οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις εργοδοτών - ο ρόλος και τα καθήκοντα των τεχνικών ασφαλείας και γιατρών εργασίας. Μέτρα Ασφαλείας, Πυρασφάλεια κ.λπ.

Εργασιακές σχέσεις - Βασικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων - Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης