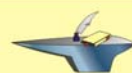




ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ  
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ **ΑΚΜΩΝ** Α.Ε.



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



ΕΣΠΑ 2007-2013

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»

«ΔΙΑΡΘΡΩΤΙΚΗ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ  
ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ»

ΟΔΗΓΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

## ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

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

## «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ»

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Τίτλος Εκπαιδευτικής Ενότητας	Ώρες
ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Διαδικασίες Management & Οργάνωση της επιχείρησης	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Ομαδική εργασία και ο ρόλος του ηγέτη	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού & Time Management	10
ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Διοίκηση και οργάνωση των πωλήσεων - Τα οικονομικά των πωλήσεων	13
ΕΝΟΤΗΤΑ 5: Υγεία & ασφάλεια της εργασίας – Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης	3
<b>Σύνολο ωρών του θεωρητικού μέρους του προγράμματος</b>	<b>36</b>
<b>Σύνολο ωρών πρακτικής άσκησης στην επιχείρηση</b>	<b>24</b>
<b>Γενικό σύνολο</b>	<b>60</b>

### Παρουσίαση των εκπαιδευτικών ενότητων

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 1η: Διαδικασίες Management & Οργάνωση της επιχείρησης

Στην πρώτη ενότητα περιλαμβάνονται:

##### **Management: Ορισμοί, Βασικές διαδικασίες, Αρχές Διοίκησης**

Παρουσίαση βασικών λειτουργιών διοίκησης και συντελεστών management: Διοικητικά στελέχη, προϊστάμενοι και διευθυντές

Ο ρόλος, οι αντικειμενικοί σκοποί και η δραστηριότητα του Manager των πωλήσεων

Το όραμα, η αποστολή της επιχείρησης

Η γενική διαδικασία και η χρησιμότητα του προγραμματισμού των δραστηριοτήτων και η σημασία του προγραμματισμού στις πωλήσεις

Στόχοι, στρατηγικές, τακτικές, επιχειρησιακά υποδείγματα σκέψης για τις πωλήσεις

##### **Η λήψη αποφάσεων**

Θεωρίες και μέθοδοι λήψης αποφάσεων

Στάδια και συνθήκες λήψης αποφάσεων

Εμπόδια στη λήψη των αποφάσεων

##### **Οργανωτική Θεωρία**

Οργάνωση, έννοιες και βασικά στάδια

Τακτικές και Προσεγγίσεις αποτελεσματικής οργάνωσης

Οργανωτική δομή της επιχείρησης, τμηματοποίηση / σχεδιασμός των τμημάτων / Σχεδιασμός οργανόγραμμα

Η οργάνωση του τμήματος των πωλήσεων

## **ΕΝΟΤΗΤΑ 2η: Ομαδική εργασία και ο ρόλος του ηγέτη**

---

Το περιεχόμενο της ενότητας περιλαμβάνει:

Την έννοια και η διαδικασία της επικοινωνίας. (Τρόποι, μέθοδοι, διαδικασία, δίκτυα επικοινωνίας)

Εταιρική ταυτότητα στην Επικοινωνία και αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών

Διαπροσωπική επικοινωνία και η σημασία της.

Τη δυναμική των ομάδων, Την ομάδα των πωλητών: έννοια και σπουδαιότητα της συνεργασίας

Προσδιοριστικοί παράγοντες της αποτελεσματικότητας της ομάδας

Μέγεθος της ομάδας και χαρακτηριστικά των μελών της . Τα στάδια ανάπτυξης της ομάδας

Σχέσεις μεταξύ των μελών ομάδας και αποτελεσματική επίλυση συγκρούσεων

Η αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης της ομάδας των πωλητών. Αποτίμηση των στόχων της;

Βασικά στοιχεία της παρακίνησης εργαζομένων.

Ενεργοποίηση ατόμων: ενθάρρυνση, υποστήριξη και καθοδήγηση των εργαζομένων

Τεχνικές και θεωρίες παρακίνησης η των πωλητών.

Η πολιτική των αμοιβών και τα συστήματα των κινήτρων

Η ηγεσία στο χώρο της επιχείρησης. Έννοια και φύση της ηγεσίας

Ηγεσία & Management

Τα συλ ηγεσίας, οι θεωρίες, οι παράμετροι, τα μοντέλα, οι προβληματισμοί

Κατεύθυνση – Στόχοι - Αναπληροφόρηση - Αναγνώριση - Υποστήριξη

Δεξιότητες ηγέτη και συναισθηματικής νοημοσύνης. Σχέδιο ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων

Η ηγεσία στο χώρο των πωλήσεων.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ 3η: Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού & Time Management**

---

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται:

Ο ρόλος της διοίκησης ανθρωπίνων πόρων στην σημερινή επιχείρηση

Ιδιαιτερότητες της εξουσίας στον εργασιακό χώρο. Ισορροπίες ιεραρχίας.

Προσέλκυση και επιλογή προσωπικού. Η προετοιμασία και η διεξαγωγή της συνέντευξης

Ένταξη του πωλητή στην ομάδα - στελέχωση του τμήματος πωλήσεων

Διερεύνηση εκπαιδευτικών αναγκών μιας επιχείρησης

Η εκπαίδευση του προσωπικού των πωλήσεων. Μέθοδοι και προγραμματισμός

Η αξιολόγηση της απόδοσης της εργασίας. Φύλλα αξιολόγησης των πωλητών

Η εναλλαγή (rotation) των πωλητών και τα διάφορα κριτήρια.

Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου, Time & Stress management

Ο ημερήσιος κύκλος δραστηριοτήτων ενός εργαζόμενου

Ο καθορισμός προτεραιοτήτων κατά την άσκηση των καθηκόντων

Η αναβλητικότητα και οι τρόποι καταπολέμησης της.

Χειρισμός Αλλαγών & ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης αλλαγών

Η χρήση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου στο μάρκετινγκ

Αναφορά στο Management ολικής ποιότητας

## **ΕΝΟΤΗΤΑ 4η: Διοίκηση και οργάνωση των πωλήσεων - Τα οικονομικά των πωλήσεων**

---

Στην ενότητα παρουσιάζονται:

Ο προγραμματισμός των πωλήσεων

Οργάνωση και διοίκηση ομάδας (σχεδιασμός, συντονισμός, έλεγχος, παρακολούθηση)

Ανάθεση καθηκόντων, μέθοδοι, στάδια ανάθεσης, τομείς ανάθεσης στις πωλήσεις Η οργάνωση του πελατολογίου

Στοχοθεσία, Σχεδιασμός επιτυχημένων συσκέψεων πωλητών, καθοδήγηση πωλητών.

Στρατηγικές ανάπτυξης πωλήσεων, προβολή και προώθηση πωλήσεων

Αποτελεσματικές μέθοδοι μάρκετινγκ και αναζήτησης νέων πελατών

Συστήματα μετρήσεων ικανοποίησης πελατών και αποτελεσματικότητας πωλήσεων

Η διαχείριση των σημαντικών πελατών, επιτυχημένες διαπραγματεύσεις.

Τιμές, τιμολογιακή πολιτική, κόστη, προμηθευτές, κίνητρα και προσφορές, αποτίμηση αποτελεσμάτων στο τμήμα των πωλήσεων

Προγραμματισμός & έλεγχος πωλήσεων για τη βελτίωση της αποδοτικότητας του τμήματος. Δείκτες, στόχοι και παρακολούθηση αποτελεσμάτων από τις πωλήσεις (επίπεδα απόδοσης)

Ο προϋπολογισμός των πωλήσεων.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ 5η: Υγεία και ασφάλεια της εργασίας –Εργασιακές σχέσεις – Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων – Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης**

---

### **Υγεία και Ασφάλεια της εργασίας**

Παρουσιάζονται οι βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας με έμφαση στην τήρηση των συστημάτων ασφαλείας και στην πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών. Παρουσιάζονται επίσης το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις εργοδοτών που απορρέουν απ' αυτό, καθώς και ο ρόλος και τα καθήκοντα των τεχνικών ασφαλείας και γιατρών εργασίας.

### **Εργασιακές σχέσεις**

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν για τα βασικά σημεία της εργατικής νομοθεσίας, ατομικές και συλλογικές συμβάσεις εργασίας, υποχρεώσεις εργοδοτών και μισθωτών, σύγχρονες μορφές εργασιακών σχέσεων, ζητήματα οργάνωσης του χρόνου εργασίας, με ιδιαίτερη έμφαση στις νέες μεθόδους οργάνωσης της εργασίας.

### **Βασικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων**

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν για τον τρόπο που λειτουργεί μια επιχείρηση, την οργάνωση και την δομή της, τα τμήματα που την αποτελούν και την ιεραρχική της συγκρότηση. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στις νέες και σύγχρονες μεθόδους οργάνωσης της λειτουργίας και της παραγωγής της επιχείρησης. Ακόμα θα ενημερωθούν για τους στόχους που κάθε επιχείρηση οριοθετεί και πως αυτοί οι στόχοι μπορούν να υλοποιηθούν. Θα γίνει επίσης ανάλυση των εννοιών κόστος, κέρδος, οργάνωση υπηρεσιών, παραγωγής και πωλήσεων και τιμολογιακή πολιτική στα πλαίσια μιας επιχείρησης.

### **Εφαρμογή της αρχής της μη-διάκρισης**

Οι καταρτιζόμενοι θα ενημερωθούν την αρχή και την ουσιαστική εφαρμογή της μη-διάκρισης στην αγορά εργασίας, τα είδη διακρίσεων και τις εθνικές και ευρωπαϊκές στρατηγικές καταπολέμησης των διακρίσεων