

ΟΔΗΓΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

**Τακτικές marketing για αποτελεσματικές
και κερδοφόρες πωλήσεις – m117**

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΛΑΠΑΤΙΝΑΣ

ΛΕΚΤΟΡΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
2. ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΩ Σ' ΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	4
3. ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΩ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ «ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ»	5
4. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	6
5. ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ.....	7
6. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	8
7. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	9
8. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ	11
9. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	11
10. ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ.....	12

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι σημερινές ευρωπαϊκές κοινωνίες χαρακτηρίζονται από τον συνεχώς διευρυνόμενο ρόλο της γνώσης στην οικονομική και κοινωνική ζωή των ευρωπαϊκών κοινωνιών. Η απόκτηση της γνώσης είναι συνεχής και δεν σταματά πλέον με τη φοίτηση στην τυπική εκπαίδευση (λύκειο, πανεπιστήμιο). Η δια βίου εκπαίδευση και μάθηση συμπληρώνει την τυπική εκπαίδευση και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Στα πλαίσια αυτά ο ρόλος της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης καθίσταται ολοένα και σημαντικότερος. Τα προγράμματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης απευθύνονται σε όλους τους πολίτες χωρίς να θέτουν γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς.

Το Εργαστήριο Εφαρμοσμένης Οικονομικής και Κοινωνικής Πολιτικής (Ε.Ε.Ο.Κ.Π) του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων ανταποκρινόμενο στις σύγχρονες ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας αναπτύσσει το πρόγραμμα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης «Συνεχιζόμενη Κατάρτιση – Οικονομία και Κοινωνία».

Σκοπός του εν λόγω προγράμματος είναι η παροχή, μέσω του διαδικτύου, γνώσεων σε εξειδικευμένα γνωστικά αντικείμενα που ζητούνται σήμερα στην αγορά εργασίας. Με τον τρόπο αυτό οι εκπαιδευόμενοι εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους, αποκτούν εφόδια και καθίστανται παραγωγικότεροι και ανταγωνιστικότεροι μέσα στην κοινωνία.

2. ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΩ Σ' ΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η εγγραφή σε ένα πρόγραμμα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης προσφέρει εξειδικευμένες γνώσεις, δεν απαιτεί την παραμονή του ατόμου σε συγκεκριμένο γεωγραφικό χώρο και σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Παρέχει τη δυνατότητα στον εκπαιδευόμενο να καταναίμει το χρόνο της μελέτης του όπως εκείνος επιθυμεί λαμβάνοντας υπόψη του τις εργασιακές και οικογενειακές του υποχρεώσεις. Διευκολύνει τον εργαζόμενο, την μητέρα, τον ενήλικα, τον άνεργο να συνδυάσουν την εκπαίδευση με τις λοιπές υποχρεώσεις τους. Παρέχει επίσης τη δυνατότητα σε αυτούς που διαμένουν σε απομακρυσμένες γεωγραφικές περιοχές να ξεφύγουν από τη γεωγραφική απομόνωσή τους, να εξειδικευτούν και να εμπλουτίσουν περαιτέρω τις γνώσεις τους.

3. ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΓΓΡΑΦΩ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ «ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΑ»

Το πρόγραμμα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης «Συνεχιζόμενη Κατάρτιση – Οικονομία και Κοινωνία» του Ε.Ε.Ο.Κ.Π. του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων προσφέρει σύγχρονα μαθήματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας σήμερα. Το παρεχόμενο εκπαιδευτικό υλικό είναι γραμμένο με βάση τις ανάγκες και το χαρακτήρα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και είναι κατανοητό απ' όλους. Το περιβάλλον μέσα στο οποίο πραγματοποιείται η παρακολούθηση του μαθήματος είναι ιδιαίτερα φιλικό. Οι συνεργάτες του προγράμματος (επιστημονικός υπεύθυνος, διδάσκων, υπεύθυνος διοικητικής υποστήριξης και υπεύθυνος τεχνικής υποστήριξης) είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν και να βοηθήσουν τον εκπαιδευόμενο. Το κόστος συμμετοχής στο εν λόγω πρόγραμμα είναι λογικό.

4. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε όλους όσους ενδιαφέρονται να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις πάνω σε συγκεκριμένα θέματα. Απευθύνεται στους πτυχιούχους ΑΕΙ και ΤΕΙ, καθώς επίσης και στους αποφοίτους Λυκείου. Απευθύνεται τόσο στα στελέχη των επιχειρήσεων και στους απλούς εργαζόμενους, όσο και στους ανέργους. Απευθύνεται στους νέους, αλλά και στους παλαιούς πωλητές, καθώς επίσης και στα στελέχη των επιχειρήσεων. Περισσότερο απευθύνεται σε επιχειρηματίες μικρούς και μεγάλους, καθώς ένα σημαντικό τμήμα του προγράμματος αναφέρεται στην επιχείρηση και στους τρόπους ανάπτυξής της. Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν :

- απόφοιτοι ΑΕΙ και ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- απόφοιτοι Λυκείου

5. ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Η επιλογή των υποψηφίων θα γίνεται από την Συντονιστική Επιτροπή του Προγράμματος «Συνεχιζόμενη Κατάρτιση – Οικονομία και Κοινωνία». Η Επιτροπή θα μελετά τις αιτήσεις των υποψηφίων και με δεδομένο τον αριθμό των ατόμων που μπορούν να εγγραφούν στο μάθημα θα αποφασίζει για αυτούς που θα επιλεγθούν. Σε κάθε περίπτωση η Συντονιστική Επιτροπή μπορεί να ζητήσει συμπληρωματικές πληροφορίες από τους υποψηφίους αναφορικά με το βαθμό του πτυχίου τους ή του απολυτηρίου Λυκείου, για την εργασιακή τους εμπειρία ή για το χρονικό διάστημα ανεργίας τους αν είναι άνεργοι.

6. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η εκπαίδευση, η εμπειρία και η αυτοπεποίθηση αποτελούν τα τρία μέρη που οδηγούν στην επιτυχία και στην ευόδωση των προσδοκιών πωλητή και επιχείρησης. Στόχος του μαθήματος «Τακτικές marketing για αποτελεσματικές και κερδοφόρες πωλήσεις» είναι η ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης στον πωλητή καθώς αποτελεί ίσως το πιο απαραίτητο, το πιο δυνατό και το πιο υπολογίσιμο στοιχείο μέσα στην επιχείρηση. Με αυτό το πρόγραμμα στοχεύουμε επίσης στην βοηθητική υποστήριξη του επιχειρηματία για την σωστή ανάπτυξη της επιχείρησής του, δίνοντας κατευθύνσεις για το σωστό μάρκετινγκ, ένα δυνατό εμπορικό τμήμα και μια καλή οργάνωση της επιχείρησης. Η διοίκηση και ο σχεδιασμός πωλήσεων απαιτεί μια συστηματική διαδικασία η οποία διέρχεται από διάφορα στάδια τα οποία συζητούνται αναλυτικά στα πλαίσια του παρόντος προγράμματος.

7. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα «Τακτικές Marketing για Αποτελεσματικές και Κερδοφόρες Πωλήσεις» αποτελείται από οκτώ κεφάλαια τα οποία είναι τα ακόλουθα :

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγικές έννοιες

Τι είναι πώληση. Η έννοια της επιχείρησης. Αγορά. Ο Πελάτης. Στόχοι. Επικοινωνία. Οργάνωση. Τομείς Οργάνωσης. Χτίσιμο Ονόματος (Profile). Οργάνωση της Διοίκησης. Ανάπτυξη Εμπορικού Τμήματος. Οικονομικός Προγραμματισμός. Μάρκετινγκ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Πωλήσεις

Ορισμός της πώλησης. Η επιστήμη των πωλήσεων. Σε ποιους απευθύνεται. Ο πωλητής. Η διαδικασία της πώλησης. Η επικοινωνία με τον πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η πώληση ως επικοινωνία με τον πελάτη

Πώληση και καταναλωτής. Επικοινωνία - Ανθρώπινη Επαφή – Πώληση. Πίστη στον εαυτό μας. Πως θα διαπρέψεις στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Καθοδηγώντας τη σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Τα εμπόδια ανάπτυξης μιας επιχείρησης και ο ρόλος του πωλητή ως ρυθμιστής της ανάπτυξης της επιχείρησης.

Τα εμπόδια ανάπτυξης μιας επιχείρησης. Ο ρόλος του πωλητή ως ρυθμιστής της ανάπτυξης της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Marketing

Τι είναι Marketing. Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται. Παρακολουθώντας τις διαδικασίες. Marketing Management και στόχοι του Marketing.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Οργάνωση & Διοίκηση μιας Επιχείρησης

Έρευνα Αγοράς. Προγραμματίζοντας. Η εικόνα της επιχείρησης και του προϊόντος της. Τιμολόγηση. Διανομή. Δημόσιες Σχέσεις. Διαφήμιση. Προώθηση Πωλήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Αναζήτηση & Επιλογή του Προσωπικού Πωλήσεων

Ανάλυση της δουλειάς των πωλήσεων. Απαιτήσεις και προσόντα του πωλητή. Αναζήτηση των υποψηφίων (recruiting). Επιλογή των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Εκπαίδευση των Πωλητών

Γιατί πρέπει να εκπαιδεύουμε τους πωλητές. Σε τι θέματα πρέπει να τους εκπαιδεύουμε. Ποιος πρέπει να τους εκπαιδεύει. Πως πρέπει να τους εκπαιδεύουμε.

8. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η διάρκεια του μαθήματος είναι 8 εβδομάδες. Το κόστος φοίτησης είναι 320 ευρώ.

9. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ο εκπαιδευόμενος με την ολοκλήρωση της κάθε διδακτικής ενότητας είναι υποχρεωμένος να περάσει ένα τεστ που αποτελείται από ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ερωτήσεις σωστού λάθους ή ανοικτές ερωτήσεις. Η βαθμολογία του τεστ ανακοινώνεται στον εκπαιδευόμενο αμέσως μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης. Στην περίπτωση που το τεστ αποτελείται από ανοικτές ερωτήσεις, ο εκπαιδευόμενος θα λάβει μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το βαθμό του εντός 2 ημερών. Με την ολοκλήρωση όλων των διδακτικών ενότητων ο εκπαιδευόμενος οφείλει να εξεταστεί στο σύνολο της διδαχθείσας ύλης μία εβδομάδα μετά την ολοκλήρωση και της τελευταίας ενότητας. Ο τελικός βαθμός που ο εκπαιδευόμενος θα λάβει υπολογίζεται ως ο μέσος όρος των βαθμών που θα λάβει στα επιμέρους τεστ με συντελεστή βαρύτητας 60% και του βαθμού που θα λάβει από τις εξετάσεις με συντελεστή 40%. Σε περίπτωση που ο συνολικός βαθμός που θα λάβει είναι απορριπτέος (μικρότερος του 5) έχει δικαίωμα εντός μίας εβδομάδας – μετά το πέρας των τελικών εξετάσεων – να εξεταστεί εκ νέου σε όλη την ύλη. Σε περίπτωση που ο βαθμός που θα λάβει είναι προακτέος (μεγαλύτερος ή ίσος του 5) τότε χορηγείται στον εκπαιδευόμενο πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης και ολοκλήρωσης του μαθήματος. Σε περίπτωση που ο βαθμός που θα λάβει και στην επαναληπτική εξέταση είναι απορριπτέος (μικρότερος του 5), τότε χορηγείται στον εκπαιδευόμενο πιστοποιητικό απλής παρακολούθησης του μαθήματος.

10. ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Ο εκπαιδευόμενος για οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με την ομαλή έκβαση του προγράμματος μπορεί να απευθύνεται :

Επιστημονικός υπεύθυνος του προγράμματος

κ. Μιχάλης Χλέτσος,

Αν. Καθηγητής,

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

e-mail : mhletsos@cc.uoi.gr

τηλ. : 26510-05924

Διδάσκων του μαθήματος

κ. Αθανάσιος Λαπατίνας

Λέκτορας,

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

e-mail : alapatin@cc.uoi.gr

τηλ. : 26510-05957

Υπεύθυνος διοικητικής υποστήριξης του μαθήματος και του προγράμματος

κ. Αποστόλης Τσιούρης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

e-mail : atsiuris@cc.uoi.gr

τηλ. 26510-05929

Υπεύθυνος τεχνικής υποστήριξης του μαθήματος και του προγράμματος

κ. Σωτήρης Αργύρης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων

e-mail : sargyris@cc.uoi.gr

τηλ. 26510-05933