



**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΠΩΛΗΣΕΩΝ  
Sales Force Excellence Training**

***Excellence & Lean Training Academy***

***Ενδυναμώνουμε Ανθρώπους, Προσθέτουμε Αξία***

Λ. Συγγρού 310 & Σπάρτης 1, 176 73 Καλλιθέα  
Τ: 210-48.38.706, 712 & 714 | F: 210-48.22.091,  
E: [info@excellence-lean.gr](mailto:info@excellence-lean.gr) | [www.excellence-lean.gr](http://www.excellence-lean.gr)



## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ – ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΠΩΛΗΣΕΩΝ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η **Excellence & Lean Management Consultants** διαμόρφωσε μια ολοκληρωμένη πρόταση αξιολόγησης και ανάπτυξης για τη βελτίωση απόδοσης των πωλητών, που συνδυάζει συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

### ΕΠΙΛΟΓΗ

Παρέχουμε υπηρεσίες εύρεσης και επιλογής προσωπικού. Χρησιμοποιούμε τα εργαλεία αξιολόγησης της Extended DISC για να εξασφαλίσουμε υψηλά επίπεδα επιτυχίας. Εστιάζουμε στην επιτυχή αντιστοίχιση των κινήτρων και στην επιτυχή αντιπαραβολή των εμπειριών και δεξιοτήτων με τις ανάγκες και τις δυνατότητες της θέσης που θέλουμε να καλύψουμε. Παρέχουμε επιπλέον υπηρεσία εγγύησης και αντικατάστασης.

### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αξιολόγηση των δεξιοτήτων των στελεχών των τμημάτων πωλήσεων μας δίνει μια καθαρή εικόνα της υπάρχουσας κατάστασης, των δυνατών σημείων των πωλητών στα οποία μπορεί η επιχείρηση να στηριχτεί και των σημείων που μπορούμε να επέμβουμε και να βελτιώσουμε.

Χρησιμοποιούμε τα ακόλουθα εργαλεία και τις μεθόδους που μας βοηθούν στην αντικειμενικότητα της αξιολόγησης

- Strategy Leakages Survey
- Ερεύνα Ικανοποίησης Πελατών
- Αξιολόγηση Ικανοτήτων με την χρήση των εργαλείων της Extended DISC
- Assessment Centers

### ΑΝΑΠΤΥΞΗ/ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Παρέχουμε ένα σύνολο εκπαιδευτικών προγραμμάτων στους τομείς

- Ηγεσίας
- Πωλήσεων
- Εξυπηρέτησης Πελατών

Τα προγράμματά μας παρέχονται

- Δια Ζώσης
- Διαδικτυακά (online)
- Ασύγχρονη Εκπαίδευση
- Blended learning (συνδυασμός δια ζώσης & ασύγχρονης εκπαίδευσης)

Η υλοποίηση της εκπαίδευσης υποστηρίζεται από μία δυνατή ομάδα συνεργατών, με σημαντική εργασιακή εμπειρία ως στελέχη επιτυχημένων Ελληνικών και πολυεθνικών επιχειρήσεων και με πλούσια εμπειρία σε συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες στον τομέα του Μάρκετινγκ και των Πωλήσεων.

## ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

**Σχεδιάζουμε και εξειδικεύουμε** μαζί με την διοίκηση της επιχείρησης και με βάση τις ανάγκες της.

Τα 4 Βήματα της Προσέγγισης μας στην επιλογή και προσαρμογή του κατάλληλου αναπτυξιακού προγράμματος είναι:

### **A. Χαρτογράφηση Υπάρχουσας Κατάστασης**

Καταγράφουμε τα πιστεύω, τις στρατηγικές και τις διαδικασίες μέσω

- Συναντήσεων με Διοίκηση και τον Διευθυντή Πωλήσεων
- Μίνι Έρευνα Ευθυγράμμισης
- Έρευνα Στάσης Πελατών (προαιρετικό)
- Sales Audit (προαιρετικό)

### **B. Χαρτογράφηση των Δεξιοτήτων των Πωλητών και Υπευθύνων**

Αξιολογούμε δεξιότητες και στάσεις των πωλητών και προϊσταμένων

- Συζητήσεις με Προϊσταμένους
- Συνταξιδεύσεις με τους Πωλητές
- Παρατήρηση - On the Job Observation
- Online FinxS® Sales Capacity Assessment

### **Γ. Σχεδιασμός Στόχων της Εκπαιδευτικής διαδικασίας και των Μεθόδων σε συνεργασία με την Διοίκηση**

- Ποιες δεξιότητες θα αναπτύξουμε
- Πώς θα παρακινήσουμε την ομάδα; Ποιος ο ρόλος του προϊσταμένου;
- Ποια μετρήσιμα αποτελέσματα περιμένουμε (πχ αύξηση νέων πελατών, αύξηση πωληθέντων ανά κατηγορία προϊόντων, crossselling κ.α.)

### **Δ. Υλοποίηση και Εφαρμογή**

- Ποια εκπαιδευτική μεθοδολογία θα εφαρμόσουμε (πχ δια ζώσης εκπαίδευση, online εκπαίδευση, on the job training)
- Τι εργαλεία θα δοθούν;
- Πώς θα διασφαλίσουμε την εφαρμογή και τα μελλοντικά αποτελέσματα; (Follow up, Coaching, Εσωτερικός Εκπαιδευτής)

## Η ΟΜΑΔΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

### Κώστας Βουτσινάς

Ξεκίνησε την καριέρα του σε εμπορικά τμήματα των πολυεθνικών εταιρειών Johnson & Johnson και Wella Hellas όπου έλαβε ρόλους Πωλητή, Key Account Manager και Προϊσταμένου Πωλήσεων.

Στη συνέχεια στράφηκε στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Για πάνω από 12 χρόνια εργάστηκε σαν σύμβουλος πωλήσεων και εισηγητής στην Mercuri Int'l, Achieve Global Hellas και Bluepoint Leadership Development. Επίσης εργάστηκε και ως Διευθυντής Τμήματος Εκπαίδευσης καταστημάτων για την εταιρεία Γερμανός - Cosmote. Έχει συνεργαστεί με ένα μεγάλο αριθμό εταιριών τόσο στην χώρα μας όσο και σε ευρωπαϊκά project στην ανάπτυξη ικανοτήτων πωλήσεων, διοίκησης πωλήσεων καθώς και έργα ανάπτυξης ηγετικών στελεχών. Έχει επίσης αναλάβει ρόλους Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθύνοντος Συμβούλου.

Έχει σπουδάσει Οικονομικά στο Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, έχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης» από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Πάτρας και μεταπτυχιακό τίτλο «Master in Business Administration» από το Πανεπιστήμιο Vrije του Βελγίου.

### Στέργιος Βλαχόπουλος

Έχει περισσότερα από 30 χρόνια εμπειρίας στον χώρο των επιχειρήσεων. Στο παρελθόν κατείχε τις θέσεις του Trade Marketing Manager, Sales Manager, Sales and Operations Manager και του Commercial Manager σε εταιρείες συμπεριλαμβανομένων των Warner-Lambert/ Mondelez, Lipogen και Bingo SA.

Ο Στέργιος είναι πτυχιούχος Πληροφοριακών Συστημάτων και Προγραμματισμού, είναι Extended DISC International System Certified Trainer και Certified HeartMath Coach. Από το 2005, ο Στέργιος Βλαχόπουλος είναι Managing Partner στο Ελληνικό Franchise της Extended DISC International. Η εστίασή του είναι κυρίως στην Αξιολόγηση, Ανάπτυξη και Εκπαίδευση ανθρώπων.

## ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

- Διαλέξεις,
- Ανάληψη ρόλου (role playing)
- Ανάλυση πραγματικών περιπτώσεων
- On the job training
- Projects based training



- Δια Ζώσης Εκπαίδευση
- Online Εκπαίδευση
- Ασύγχρονη Εκπαίδευση/ E-Learning
- Blended Learning (Συνδυασμός Μεθόδων)

## ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

### 1. Διοίκηση Πωλήσεων

- Sales Management
- Sales Coaching Toolkit
- Active Coaching (Cases based)
- Team Leadership
- Αναπτύσσοντας την Επιρροή στους Άλλους
- Αποτελεσματικές Συνεντεύξεις

### 2. Τεχνικές Πωλήσεων

- Essential Selling Skills
- Workshop στις Τεχνικές Διαπραγματεύσεων
- Key Account Management
- Selling Through Technical Services
- Strategic Selling Workshop
- Χειρισμός Αντιρρήσεων και Αρνητικών Πελατών
- Πώληση Έναντι Ανταγωνισμού
- Teleselling
- Problem Solving Sales

### 3. Λιανική Πώληση

- Ανάπτυξη Απόδοσης στη Λιανική Πώληση
- Retail Sales Coaching
- Selling through Service
- Τα 7 Βήματα στη Λιανική Πώληση
- Χτίζοντας Το Μοντέλο Πώλησης
- Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία I & II

### 4. Εξυπηρέτηση Πελατών

- Ηγεσία Εξυπηρέτησης
- Service Excellence
- Αποκατάσταση Σχέσεων με τους Πελάτες
- Generate Customer Experience Toolkit
- Εφαρμοσμένο Merchandising

Ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

**Αναλυτική Παρουσίαση  
Βασικών Εκπαιδευτικών  
Προγραμμάτων**

---

# Διοίκηση Πωλήσεων

---

# Sales Management

## Σκοπός

Να ενισχύσει τα Διευθυντικά στελέχη Πωλήσεων στον Σχεδιασμό, την Διοίκηση και την Οργάνωση του τμήματος Πωλήσεων καθώς και την Διοίκηση των Πωλητών της ομάδας τους.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Έχουν μια συνολική εικόνα των αρμοδιοτήτων τους και να συνδέουν το τελικό αποτέλεσμα με τους αρχικούς στόχους και να καταλήγουν σε συμπεράσματα
- Εφαρμόσουν κριτήρια και δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης του τμήματος συνολικά και να ενεργοποιούνται άμεσα προς την επίτευξη των στόχων
- Παρακολουθούν με σαφήνεια το σύνολο των ενεργειών του τμήματος και να επεμβαίνουν όπου χρειαστεί
- Αναπτύσσουν τους υφισταμένους τους με τρόπο που να διασφαλίζουν τα μελλοντικά αποτελέσματα

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Επιθεωρητές Πωλήσεων
- Key Accounts Managers

## Θεματολογία

1. Οι Βασικές αρμοδιότητες και Ρόλοι του Στελέχους Πωλήσεων
  - Οι 3 Αρμοδιότητες & οι 5 Ρόλοι
  - Αυτοαξιολόγηση
  - Το Μοντέλο Διοίκησης
2. Σχεδιασμός
  - Όραμα
  - Εταιρικοί & Εμπορικοί Στόχοι
  - Από την Στρατηγική στη Πολιτική Πωλήσεων
  - Στόχοι χαρτοφυλακίου/περιοχής
  - Υλοποίηση των Στόχων: Προβλέψεις - Pipeline management -Δραστηριότητες Πωλητών
3. Διοίκηση & Οργάνωση Πωλήσεων
  - Διαγνωστικό Ερωτηματολόγιο Κατάστασης τμήματος Πωλήσεων
  - Σύστημα Διοίκησης & Δείκτες
  - Σύστημα Διοίκησης
4. Σύστημα Διοίκησης Ανθρωπίνου Δυναμικού
  - Τα τέσσερα εργαλεία διοίκησης πωλητών: Συμβουλευτική – Επίκριση-Ενδυνάμωση – Coaching
  - Συνήθεις Αντιρρήσεις Πωλητών
  - Παρακίνηση
5. Sales Performance Coaching
  - Γιατί Coaching
  - Το Μοντέλο Π.Π.Π.
  - Case study



# Sales Coaching Toolkit

## Σκοπός

Πρόκειται ένα εργαστηριακό πρόγραμμα το οποίο διεξάγεται πάνω στις πραγματικές συνθήκες της επιχείρησης και στοχεύει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων coaching και καθοδήγησης των στελεχών πωλήσεων.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Βελτιώσουν τις ικανότητές τους στη διαχείριση των ανθρώπων σε πραγματικές συνθήκες
- Βελτιώσουν τις ικανότητές τους στην αποτελεσματική κατεύθυνση των πωλητών της ομάδας τους με βάση τα πραγματικά δεδομένα
- Διεξάγουν αποτελεσματικότερα τις μηνιαίες συναντήσεις με τα μέλη της ομάδας τους
- Προτείνουν & κατευθύνουν τους πωλητές για τις δραστηριότητες του επόμενου μήνα με εργαλεία πωλήσεων και θα αποφασίζουν για ενέργειες που θα υλοποιηθούν στην αγορά

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Επιθεωρητές Πωλήσεων
- Key Accounts Managers

## Θεματολογία

1. Οι Βασικές αρμοδιότητες ενός Προϊσταμένου Πωλήσεων
  - Λειτουργίες του Μάρκετινγκ -Πωλήσεων
  - Εξασφαλίζοντας την μακροχρόνια ανάπτυξη
  - Καθοδήγηση Ομάδας Πωλήσεων
  - Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης Πωλήσεων
  - Καθοδήγηση – Συμβουλευτική –Εκπαίδευση – Coaching – Επίκριση
2. Case Study
  - Η επιχείρηση GoodsFlex
  - Πληροφορίες Αγοράς & Πωλήσεων
  - Καταγραφή Ενεργειών
  - Προφίλ ομάδας
  - Αξιολόγηση ομάδας
  - Πλάνο Ενεργειών
3. Συνάντηση με Πωλητές
  - Προετοιμασία συνάντησης με Πωλητές
  - Συνάντηση με Πωλητές
  - Ανατροφοδότηση Συνάντησης
  - Πλάνο Ενέργειων

Το πρόγραμμα διεξάγεται είτε με την μορφή προγράμματος είτε με την μορφή Coach the Coach

## Active Coaching (Cases based Coaching)

### Σκοπός

Πρόκειται για ενισχυμένο εργαστηριακό πρόγραμμα που αναπτύσσεται μέσα από προσομοιώσεις περιπτώσεων με στόχο να ενεργοποιήσει τις δεξιότητες των στελεχών για αποτελεσματικότερη διαχείριση των ατόμων της ομάδας τους.

### Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Βελτιώσουν την αυτογνωσία τους με στόχο την επιλογή της αποτελεσματικότερης συμπεριφοράς
- Διαγνώσουν την κατάσταση του υφισταμένου και να επιλέξουν το κατάλληλο στυλ ηγεσίας
- Διαχειριστούν αποτελεσματικότερα τα μέλη της ομάδας
- Διαχειριστούν αποτελεσματικότερα δύσκολες συζητήσεις coaching και να επανακτήσουν την εμπιστοσύνη των μελών της ομάδας τους
- Καθοδηγούν αποτελεσματικότερα τα μέλη της ομάδας με σκοπό την διασφάλιση της επίτευξης των στόχων

### Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Επιθεωρητές Πωλήσεων
- Στελέχη Επιχειρήσεων

### Θεματολογία

1. Το Προσωπικό μου Στυλ
  - Οι Συμπεριφορές που με διακρίνουν σαν ηγέτη. Αυτοαξιολόγηση
  - Το Προσωπικό μου στυλ coaching
2. Διάγνωση Της Υπάρχουσας Κατάστασης
  - Κατά περίπτωση ηγεσία
  - Ανάλυση Περιπτώσεων - Προσημειώσεις περιπτώσεων
3. Προετοιμασία & Οργάνωση της Προσέγγισης
  - Η Πυραμίδα της Αποτελεσματικότητας
  - Το Μοντέλο ΠΠΠ
  - Εργαλείο Αξιολόγησης Δραστηριοτήτων & Ικανοτήτων
  - Συζητήσεις Ανάπτυξης
    - Τι είναι και πότε εφαρμόζεται
    - Τα τρία στάδια της συζήτησης ανάπτυξης
4. Υλοποίηση της Συζήτησης Ανάπτυξης & Επικοινωνιακή Ανατροφοδότηση
  - Δημιουργήστε ένα Πλαίσιο Συζήτησης και Τοποθετηθείτε
  - Δημιουργήστε Ενεργή Συζήτηση
  - Τοποθετήστε Προτεραιότητες
  - Ανακεφαλαιώστε και Συμφωνήστε στα Επόμενα Βήματα
5. Χειρισμός Δύσκολων Συζητήσεων Coaching
  - Βασικές Τεχνικές
  - Βήματα χειρισμού δύσκολων συζητήσεων

# Team Leadership

## Σκοπός

Το Team Leadership είναι ένα workshop που στοχεύει να ενισχύσει τα στελέχη της επιχείρησης στην διαχείριση και ανάπτυξη της ομάδας τους καθώς και των μελών της ομάδας τους.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Εξασκούν ηγεσία χρησιμοποιώντας ένα απλό και πρακτικό μοντέλο
- Αξιολογούν την ομάδα τους και τα μέλη της ομάδας και να καταγράψουν ποια σημεία θα πρέπει να βελτιώσουν
- Αξιολογήσουν τον εαυτό τους σε σενάρια προσομοίωσης διαχείρισης υφιστάμενων
- Εφαρμόσουν πρακτικά εργαλεία και θα εξασκηθούν στην διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Διαχωρίζουν τον τρόπο ανάπτυξης της ομάδας τους από τον τρόπο ανάπτυξης των μελών και να προβούν σε πρακτικές ενέργειες
- Βελτιώσουν τα αποτελέσματα του τμήματος μέσα από την αποτελεσματική διαχείριση της ομάδας

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Στελέχη Επιχειρήσεων

## Θεματολογία

1. Μοντέλο Ηγεσίας
  - Εισαγωγή
  - Ο αποτελεσματικός Ηγέτης
  - Αυτοδιαγνωστικό ερωτηματολόγιο Blake & Mouton
  - Ηγεσία προσανατολισμένη στην Δράση
  - Προσωπικό στυλ ηγεσίας
  - Εργαλείο Αξιολόγηση Ομάδας
  - Εργαλείο Αξιολόγηση Ατόμου
2. Διαχείριση ανθρώπινου Δυναμικού
  - Τα Πέντε βασικά Εργαλεία Επιρροής του Ηγέτη
    - Επίκριση
    - Ενδυνάμωση
    - Συμβουλευτική
    - Coaching
    - Εκπαίδευση
  - Coaching: Οι φάσεις της αλλαγής
  - Το μοντέλο GROW
  - Μεταβίβαση Αρμοδιοτήτων
  - Παρακίνηση
3. Τα εργαλεία Ανάπτυξης της Ομάδας
  - Ανάπτυξη Ομάδας , Παρακίνηση & Έλεγχος
  - Δημιουργία Οράματος
  - Αποτελεσματικές Συσκέψεις
  - Συνεργασία
  - Μεταβίβαση Αρμοδιοτήτων
  - Παρακίνηση

## Αναπτύσσοντας την Επιρροή στους Άλλους

### Σκοπός

Το πρόγραμμα στοχεύει να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν πώς εμφανίζονται στους άλλους και πώς μπορούν να βελτιώσουν το στυλ επιρροής τους

### Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αναπτύξουν την αυτογνωσία τους αντιλαμβανόμενοι πώς εμφανίζονται στους άλλους
- Κατανοήσουν τα δυνατά τους σημεία και να χτίσουν σε αυτά
- Μάθουν ποιο είναι το προσωπικό τους στυλ Επιρροής, πώς μπορούν να το χρησιμοποιήσουν καλύτερα
- Αναπτύξουν μια δυνατή σχέση εκμεταλλευόμενοι τα δυνατά τους σημεία στην διαπροσωπική επικοινωνία
- Βελτιώσουν την επιρροή τους δημιουργώντας ένα δυνατό μήνυμα

### Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Στελέχη Επιχειρήσεων

### Θεματολογία

1. Αυθεντικότητα
  - Τα ιδανικά μου
  - Η παρουσία μου
  - Αυτοδιαγνωστικό Ερωτηματολόγιο
  - Το Στυλ Επιρροής μου
  - Στρογγυλεύοντας τις γωνίες
2. Χτίζοντας Δυνατές Σχέσεις
  - Τα τέσσερα βήματα
  - Οι Δύσκολες Συζητήσεις
  - Ενεργητική Ακρόαση
3. Μια δυνατή Φωνή
  - Αισιοδοξία
  - Αυτοπεποίθηση
  - Μια Δυνατή Ιστορία

## Αποτελεσματικές Συνεντεύξεις

### Σκοπός

Το πρόγραμμα στοχεύει να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αποκτήσουν τις γνώσεις και κυρίως να αναπτύξουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να μπορούν να επιλέγουν τα κατάλληλα άτομα για την αντίστοιχη θέση.

### Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Χρησιμοποιούν ένα κοινό δομημένο σύστημα μεθόδων εργασίας και εργαλείων που τους επιτρέπει να επιλέγουν συνειδητά τους υποψήφιους που ταιριάζουν στις απαιτήσεις τις θέσης
- Μπορούν να τοποθετούν τα στελέχη με τα καταλληλότερα προσόντα στις κατάλληλες θέσεις
- Αναπτύξουν που εστιάζονται σε συγκεκριμένες παρελθοντικές συμπεριφορές οι οποίες αποτελούν τον καλύτερο δείκτη πρόβλεψης μελλοντικών συμπεριφορών
- Επιτύχουν μειωμένη διαρροή προσωπικού λόγω κακής αντίστοιχης κινήτρων και απαιτήσεων θέσης

### Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντικά Στελέχη
- Προϊσταμένους, Υπεύθυνους Τομέα
- Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού

### Θεματολογία

1. Εισαγωγή
2. Επισκόπηση της Διαδικασίας Επιλογής
  - Προφίλ Θέσης; Ικανότητες και ορισμοί
  - Εργαλεία και μέθοδοι επιλογής
3. Τα Συνηθέστερα Λάθη των Συνεντεύξεων
4. Βασικές Ερωτήσεις Θέσης
  - Γνώσεις & Τεχνικές
  - Αρμοδιότητες
  - Παλαιότερες Εμπειρίες
5. Ερωτήσεις Υποκίνησης
  - Η επιλογές
  - Τα δυνατά σημεία
  - Αξιολόγηση
6. Ερωτήσεις Συμπεριφορών
  - Τύποι Ερωτήσεων
  - Συλλογή Πληροφοριών
  - Σύστημα ΚΕΑ
7. Ερωτήσεις Εργασιακής Κατάστασης
  - Πότε χρησιμοποιούμε σενάρια
  - Τεχνική Χωνιού
8. Νομικά ζητήματα
  - Γενική Ενημέρωση επάνω σε νομικά ζητήματα
9. Εφαρμογή / Πρακτική Εξάσκηση Συνεντεύξεων
  - Οδηγός Εφαρμογής
  - Εξάσκηση σε δομημένες συνεντεύξεις
  - Εξάσκηση σε προσομιώσεις πραγματικών συνεντεύξεων.

---

# Τεχνικές Πωλήσεων

---

# Essential Selling Skills

## Σκοπός

Το Πρόγραμμα «Essential Selling Skills» είναι ένα διαδραστικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα που βοηθάει τους συμμετέχοντες να βελτιώσουν τις τεχνικές και τον τρόπο προσέγγισης στον πελάτη με στόχο την επίτευξη υψηλότερων πωλήσεων.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Επιλέγουν συνειδητά συμπεριφορές προς τον πελάτη που οδηγούν στην ανάπτυξη των πωλήσεων και την ισχυροποίηση των σχέσεων
- Αναδεικνύουν τον συμβουλευτικό χαρακτήρα των πωλητών
- Κατανοούν βαθύτερα την κατάσταση του πελάτη
- Διερευνούν αποτελεσματικότερα τις ανάγκες του
- Μεγιστοποιούν τα αποτελέσματα ανά επίσκεψη μέσα από την σωστή και ολοκληρωμένη Προετοιμασία
- Μεγιστοποιούν τα αποτελέσματα ανά επίσκεψη μέσα από την παρουσίαση της αξίας των προϊόντων και υπηρεσιών
- Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις αντιρρήσεις των πελατών τους

## Σε ποιους απευθύνεται

- Πωλητές & Εμπορικούς Αντιπροσώπους
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Επιθεωρητές Πωλήσεων

## Θεματολογία

1. Προσανατολισμός στον Πελάτη
  - Οι Δυο Διαστάσεις της Προσέγγισης Πώλησης
  - Ο Κύκλος Αγοράς
  - Κίνητρα και Αντικίνητρα Πελάτη
  - Η Αψίδα της Συνομιλίας
2. Τύποι Συμπεριφορών Πωλητή & Πελάτη
  - Τύποι Συμπεριφοράς Πωλητή
  - Τύποι Συμπεριφοράς Πελάτη
  - Χειρισμός των διαφορετικών τύπων των πελατών
3. Οι Φάσεις της Συζήτησης Πώλησης
  - Φάση Προετοιμασίας
    - Τι συμπεριλαμβάνει η Προετοιμασία
    - Έντυπο Προετοιμασίας
  - Φάση Επαφής
    - Πως να ξεκινάτε μια συνάντηση
    - Δημιουργία ενός πλαισίου συζήτησης
  - Φάση Χαρτογράφησης Αναγκών
    - Πως κάνουμε χαρτογράφηση αναγκών
    - Η Τεχνική Των Ερωτήσεων
  - Η Φάση Της Υποστήριξης
    - Πως Υποστηρίζουμε
    - Η Μέθοδο Κ.Α.Π.Α.
  - Η Φάση Της Απόφασης
    - Τεχνικές Κλεισίματος
4. Χειρισμός Αντιρρήσεων
  - Χειρισμός Αντιρρήσεων
  - Η Μέθοδος Α.Κ.Α.Π.Α.
  - Χειρισμός Αντιρρήσεων Τιμής

# Workshop στις Τεχνικές Διαπραγματεύσεων

## Σκοπός

Πρόκειται για ένα εργαστηριακό πρόγραμμα που οι συμμετέχοντες μέσα από συνεχείς αναπαραστάσεις ρόλων θα βελτιώσουν τις διαπραγματευτικές τους ικανότητες με στόχο να πετυχαίνουν αποδοτικότερες συμφωνίες.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιληφθούν τι πρακτικά σημαίνει win - win διαπραγμάτευση
- Μάθουν να προετοιμάζονται σωστά χρησιμοποιώντας εργαλεία
- Γνωρίσουν τις φάσεις της διαπραγμάτευσης
- Μάθουν το δικό τους προφίλ.
- Χειριστούν κατάλληλα τις συμπεριφορές των συνομιλητών τους
- Εξασκηθούν στην εφαρμογή των τεχνικών παραπλάνησης και διαπραγμάτευσης τιμής
- Αναπτύξουν τις δεξιότητες τους μέσα από συνεχείς αναπαραστάσεις ρόλων

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Key Accounts Managers

## Θεματολογία

1. Η Διαπραγμάτευση
  - Διαπραγμάτευση και Πώληση
  - Win - win διαπραγματεύσεις
2. Η Προετοιμασία
  - Εργαλείο Προετοιμασίας της Συζήτησης Διαπραγμάτευσης
3. Φάση Κλίματος και Φάση Διερεύνησης
  - Οι 4 Φάσεις της Διαπραγμάτευσης
  - Το Διαπραγματευτικό μου Προφίλ
  - Η Γλώσσα του Σώματος στην διαπραγμάτευση
  - Τακτικές Παραπλάνησης
4. Φάση Αξιολόγησης και Φάση Λήψης Αποφάσεων
  - Πώς επεξεργαζόμαστε τις πληροφορίες και λαμβάνουμε αποφάσεις
  - Αντιμετωπίζοντας αντιπαραγωγικές συμπεριφορές
5. Στρατηγική Διαπραγματεύσεων
  - Στρατηγική
  - Τεχνικές Διαπραγματεύσεων
6. Διαπραγμάτευση Τιμής
  - Τεχνικές Παζαρέματος
  - Εφαρμογή
  - Εφαρμογή σε πραγματικό σενάριο της επιχείρησης



# Key Account Management

## Σκοπός

Το «Key Account Management» είναι για ένα εργαστηριακό πρόγραμμα με άμεση εφαρμογή που παρέχει στους συμμετέχοντες μεθοδολογίες και εργαλεία για να αναπτύξουν στρατηγικά τους μεγάλους πελάτες.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Οργανώνουν αποτελεσματικά τις διαδικασίες και την ομάδα τους
- Αξιολογούν την σχέση με τον πελάτη, την συνεργασία και τις ανάγκες του πελάτη
- Αναλύουν τις ευκαιρίες και θα προετοιμάζονται κατάλληλα για την επίτευξη των στόχων
- Αναπτύσσουν ένα σχέδιο ενεργειών με στόχους βραχύχρονους και μακροχρόνιους
- Εφαρμόσουν άμεσα τις τεχνικές και μεθοδολογίες που έμαθαν

## Σε ποιους απευθύνεται

- Key Account Managers
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Οργάνωση
  - Προφίλ Ικανοτήτων
  - Τράπεζα Πληροφοριών
  - Ικανότητες Ομάδας
  - Προφίλ Πελάτη
  - Προφίλ Κινήτρων
2. Στρατηγική Ανάλυση
  - Αξιολόγηση Σχέσεων
  - Διαδικασία Λήψης Απόφασης
  - Ανάλυση Ανταγωνισμού
  - Ανάλυση Αναγκών
  - Υπάρχουσα Κατάσταση και Ανάλυση Ευκαιριών
  - Αξιολόγηση Συνεργασίας
3. Πλάνο Κ.Α.Μ.
  - Ανάπτυξη Σχεδίου
  - Διαμόρφωση ρόλων ομάδας
  - Προγραμματισμός βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων ενεργειών
  - Επαναξιολόγηση

# Selling Through Technical Service

## Σκοπός

Το πρόγραμμα εστιάζεται σε εργαζόμενους που παρέχουν τεχνική εξυπηρέτηση. Στοχεύει να δώσει τις απαραίτητες δεξιότητες στους συμμετέχοντες έτσι ώστε να μπορούν να πουλούν κατά την διαδικασία της τεχνικής υποστήριξης στον πελάτη.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Εντοπίσουν και να ενδυναμώσουν παραγωγικές συμπεριφορές προσαρμοσμένες στον ρόλο τους που τους βοηθούν να ελέγχουν και να καθοδηγούν αποτελεσματικά τις συζητήσεις με τους πελάτες
- Να επιλέγουν και να χρησιμοποιούν συνειδητά ειδικές τεχνικές πωλήσεων παράλληλα με την διαδικασία τεχνικής υποστήριξης
- Ενδυναμώσουν τον ρόλο τους απέναντι στον πελάτη
- Αυξήσουν τις πωλήσεις προς τον πελάτη άμεσα ή δημιουργώντας τις απαραίτητες συνθήκες που προωθούν την πώληση

## Σε ποιους απευθύνεται

- Τεχνικούς Εξυπηρέτησης
- After Sales Service
- Προϊσταμένους Τεχνικών Τμημάτων

## Θεματολογία

1. Οι Δυο Διαστάσεις της Εξυπηρέτησης
  - Οι δυο διαστάσεις
  - Ο ρόλος της υποστήριξης
2. Η Πρώτη Επαφή
  - Εισαγωγή στη συζήτηση
  - Αξιολόγηση του κατάστασης του πελάτη
3. Επίπεδο Επικοινωνίας
  - Συγκέντρωση πληροφοριών
  - Παροχή πληροφοριών
  - Ανάλυση Πρωτοβουλιών
4. Επίπεδο Σχέσης
  - Δείξτε ότι καταλαβαίνετε
  - Εξηγείστε τι κάνετε
  - Ενισχύστε την Σχέση
5. Ενισχύστε την απόφαση
  - Τεχνικές κλεισίματος
  - Χειρισμός Εμποδίων - Διεκδίκηση

# Strategic Sales Workshop

## Σκοπός

Το πρόγραμμα επικεντρώνεται στην στρατηγική ανάλυση του πελάτη και στην στρατηγική προσέγγισης παρέχοντας μεθοδολογίες και τεχνικές που ωθούν στην αποτελεσματική διείσδυση στον πελάτη και την επίτευξη των στόχων.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αναλύουν στρατηγικά και ολιστικά τον πελάτη
- Ανακαλύπτουν και να επιβεβαιώνουν ευκαιρίες
- Διερευνούν για ευκαιρίες μέσα από την λύση προβλημάτων
- Δημιουργούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα
- Παρουσιάζουν με στρατηγικό τρόπο την λύση έτσι ώστε διασφαλίζουν την επίτευξη των στόχων

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Στρατηγική Ανάλυση
  - Ανάλυση Ανταγωνισμού
  - Επιχειρησιακές Απαιτήσεις και Ανάγκες του Πελάτη
  - Χαρτογράφηση Επιρροής στην διαδικασία λήψης Αποφάσεων
  - Ανακάλυψη Ευκαιριών
  - Επιλογή Στρατηγικής
2. Ανάλυση Προσέγγισης
  - Πλάνο Συναντήσεων
  - Διερεύνηση ευκαιριών και προβλημάτων
  - Ερωτήσεις Διείσδυσης
  - Παρουσίαση Λύσης
  - Στήστε παγίδες και αποφύγετε παγίδες
  - Δημιουργία Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος
  - Σύνδεση Αξίας και Αποτελεσμάτων
3. Πλάνο Ενεργειών
  - Επιλογή Ενεργειών
  - Προγραμματισμός

# Χειρισμός Αντιρρήσεων & Αρνητικών Πελατών

## Σκοπός

Το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα στοχεύει να εξοπλίσει τους συμμετέχοντες με πρακτικές τεχνικές που να μπορούν να αντιμετωπίζουν τους δύσκολους και αρνητικούς πελάτες, την αδιαφορία των πελατών καθώς και τις αντιρρήσεις και ενδοιασμούς τους.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Διαχειρίζονται με ψυχραιμία τους αρνητικούς πελάτες και να επιλέγουν τεχνικές που θα οδηγούν σε αντιμετώπιση των εμποδίων
- Υπερβαίνουν την αδιαφορία των πελατών τους και να ανακαλύπτουν τις ευκαιρίες
- Κατανοούν τους διάφορους τύπους αντιρρήσεων και να τους αντιμετωπίζουν κατάλληλα
- Εφαρμόσουν άμεσα όσα έμαθαν

## Σε ποιους απευθύνεται

- Πωλητές & Εμπορικούς Αντιπροσώπους
- Προϊσταμένους Πωλήσεων

## Θεματολογία

1. Τύποι Πελάτη
  - Τύποι Συμπεριφοράς Πελάτη
  - Backup συμπεριφορά
  - Χειρισμός συμπεριφορών
2. Χειρισμός Αδιαφορίας
  - Πως εμφανίζεται
  - Πως διαχειριζόμαστε την αδιαφορία
3. Χειρισμός Αντιρρήσεων
  - Κατηγορίες Αντιρρήσεων
  - Η Μέθοδος Α.Κ.Α.Π.Α.
  - Χειρισμός Αντιρρήσεων
  - Χειρισμός Αντιρρήσεων Τιμής
4. Εφαρμογή
  - Ανάλυση Προϊόντων
  - Ανάλυση Πελάτη
  - Τράπεζα Αντιρρήσεων
  - Χειρισμός Αντιρρήσεων

# Πώληση έναντι Ανταγωνισμού

## Σκοπός

Το Πρόγραμμα εξοπλίζει τους συμμετέχοντες με μεθοδολογίες και τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να υπερβούν τον ανταγωνισμό και να κερδίσουν την πώληση.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αναλύσουν στρατηγικά τα πλεονεκτήματα και να μειονεκτήματα του ανταγωνιστή και να επιλέξουν την κατάλληλη στρατηγική προσέγγισης
- Αντιμετωπίζουν την αδιαφορία και τις αντιρρήσεις των πελατών αποτελεσματικά
- Διερευνούν σε βάθος και να χρησιμοποιούν την πληροφόρηση για να χτίζουν αξία στην δική τους πρόταση
- Διερευνούν σε βάθος και να συνδέουν τις ανάγκες με πλεονεκτήματα της επιχείρησης
- Μάθουν να τοποθετούν παγίδες για τον ανταγωνισμό
- Μάθουν να χτίζουν αξία στην πρότασή τους
- Μάθουν να κερδίζουν μερίδιο από τον ανταγωνιστή τους

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Η Ανταγωνιστική Πώληση
  - Ο Πελάτης
  - Ο Ανταγωνισμός
  - Ανάλυση Δυνατών και Αδύναμων σημείων
  - Πληροφορίες
    - Τι γνωρίζω
    - Τι χρειάζομαι να μάθω
2. Αντιμετώπιση Αδιαφορίας
  - Τεχνικές Αντιμετώπισης Αδιαφορίας
3. Η Συζήτηση Πώλησης
  - Διερεύνηση
    - Τι χρειάζεται να γνωρίζω
    - Δεισδυτικές Ερωτήσεις
  - Παρουσίαση – Χτίζοντας την Αξία
  - Αντιμετώπιση Αντιρρήσεων του Πελάτη
  - Κλείσιμο
4. Παγίδες
  - Πώς να αποφεύγετε παγίδες
  - Πως να αντιμετωπίζετε παγίδες

# Teleselling

## Σκοπός

Το Πρόγραμμα παρέχει τεχνικές ειδικές προσαρμοσμένες για την τηλεφωνική επικοινωνία και την πώληση και επιπλέον βοηθάει τους εργαζόμενους να βελτιώσουν τον εαυτό τους.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Κατανοήσουν τις διαφορές μεταξύ συνομιλίας και τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Ελέγχουν την επικοινωνία στο τηλέφωνο και να δίνουν τον κατάλληλο ρυθμό
- Αντιμετωπίζουν τους αδιάφορους πελάτες με ψυχραιμία και μεθοδολογία
- Διερευνούν και να παρουσιάζουν με τρόπο αποτελεσματικό
- Διαχειρίζονται δύσκολους πελάτες
- Προγραμματίζουν τις εργασίες τους και να διαχειρίζονται το άγχος
- Χρησιμοποιούν τεχνικές με συνειδητό τρόπο με απώτερο σκοπό την επίτευξη των στόχων

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπευθύνους Τηλεφωνικών Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Τηλεφωνικών Πωλήσεων

## Θεματολογία

1. Ειδικές τεχνικές Τηλεφωνικής Επικοινωνίας
  - Ελέγχοντας το τηλεφώνημα
  - Πως μιλάμε: Η Φωνή
  - Τι ακούμε
  - Ενεργητική Ακρόαση
  - Τονίζοντας την θετική Πλευρά
2. Η Συζήτηση
  - Έναρξη επικοινωνίας
  - Αντιμετωπίζοντας την αδιαφορία
  - Διερεύνηση
  - Παρουσίαση
  - Αντιμετώπιση Αρνητικών Στάσεων Πελατών
  - Κλείσιμο Συνομιλίας
3. Αυτό-Διαχείριση
  - Εργαλείο προγραμματισμού
  - Αντιμετώπιση Άγχους
  - Αυτοαξιολόγηση και Βελτίωση
4. Αντιμετωπίζοντας Δύσκολες Καταστάσεις
  - Αποφορτίστε την ένταση
  - Οι 5 τεχνικές αποφόρτισης
  - Προχωρήστε την διαδικασία & Δώστε μια δυναμική λύση

# Problem Solving Sales

## Σκοπός

Πρόκειται για ένα εργαστηριακό πρόγραμμα που παρέχει τις απαραίτητες τεχνικές και μεθοδολογίες στους συμμετέχοντες για να διαχειρίζονται αποτελεσματικά καταστάσεις πώλησης που εμπεριέχουν λύση προβλήματος.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιλαμβάνονται ποια είναι η κλασσική πώληση και τι επιπλέον απαιτεί η πώληση λύσης
- Χρησιμοποιούν νέες μεθόδους ανάλυσης του προβλήματος
- Αποτυπώσουν την υπάρχουσα κατάσταση ολιστικά και με εστίαση στον πελάτη
- Δημιουργούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα
- Επιλέγουν τον βαθμό και την διαδικασία προώλησης και τα βήματα της παρουσίασης
- Επιλέγουν την καταλληλότερη προσέγγιση για να επιτύχουν τους στόχους τους

## Σε ποιους απευθύνεται

- Διευθυντές Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Πωλήσεων
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Διάγνωση
  - Διάγνωση του προβλήματος
    - Αναγνώριση του κενού & Λύση
  - Διάγνωση του Προφίλ της Κατάστασης
    - Λύση Προβλήματος και Πώληση
    - Επίπεδο Συνεργασίας με Πελάτη
    - Διαδικασία λήψης απόφασης
2. Επιλογή Στρατηγικής Προσέγγισης
  - Προώληση
  - Η Παρουσίαση
3. Μελέτη Περίπτωσης

---

# Λιανική Πώληση

---



# Ανάπτυξη Απόδοσης στη Λιανική Πώληση

## Σκοπός

Να υιοθετήσουν τα ηγετικά στελέχη που ανήκουν στον κλάδο της Λιανικής ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διοίκησης της Απόδοσης και να εξασκηθούν στις τεχνικές και μεθοδολογίες στην Διοίκηση Προσωπικού.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Καθοδηγήσουν τη βελτίωση της επιχειρησιακής και ατομικής απόδοσης με δείκτες μέτρησης
- Κινητοποιήσουν και να εξασφαλίσουν τη δέσμευση των ανθρώπων για την επίτευξη των στόχων
- Εντοπίζουν και αναδεικνύουν ικανούς ανθρώπους – μελλοντικά στελέχη
- Εφαρμόζουν τη στρατηγική στη καθημερινή εργασία
- Καλλιεργούν κουλτούρα απόδοσης
- Συνδέουν την αξιολόγηση με το σύστημα αμοιβών και επιβράβευσης

## Σε ποιους απευθύνεται

- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης & Ταμείων
- Προϊσταμένους Καταστημάτων
- Area Managers

## Θεματολογία

1. Διαχείριση της Απόδοσης
  - Η διαδικασία της διαχείρισης της απόδοσης
  - Η στοχοθέτηση
  - Προγραμματισμός
  - Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων
2. Καθοδήγηση και Ανάπτυξη
  - Η αναγκαιότητα της καθοδήγησης
  - Δίνοντας θετικό feedback, εντοπισμός μειωμένης απόδοσης, διορθωτικό feedback,
  - Διενέργεια καθημερινών και μηνιαίων συναντήσεων για feedback
  - Εντοπισμός ατόμων με χαμηλή και υψηλή απόδοση.
3. Αξιολόγηση
  - Η ετήσια αξιολόγηση, διενέργεια συνάντησης αξιολόγησης
  - Πλάνο Ανάπτυξης
4. Αναγνώριση
  - Συστήματα επιβράβευσης (οικονομικά, μη-οικονομικά),
  - Κινήτρων για ανάπτυξη κουλτούρας απόδοσης
5. Εργαλεία
  - Πώς λειτουργούν τα εργαλεία Αξιολόγησης, Ανάλυσης Ικανοτήτων, Φόρμα Προσωπικής Συνάντησης, Check List Διευθυντή κ.α.

# Retail Sales Coaching

## Σκοπός

Το πρόγραμμα εστιάζεται στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων - Coaching των ηγετικών στελεχών της επιχείρησης με απώτερο σκοπό στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των πωλητών.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Βελτιώνουν την απόδοση της ομάδας και τα αποτελέσματα του κάθε ατόμου ξεχωριστά.
- Αναπτύξουν τις ικανότητες του κάθε πωλητή σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας Πώλησης
- Γνωρίζουν πώς να παρατηρούν, να παρακινούν και να δίνουν feedback
- Γνωρίζουν ποιο στυλ Coaching να χρησιμοποιούν στις διάφορες καταστάσεις
- Αξιολογούν την ικανότητά τους ως Coach χρησιμοποιώντας δείκτες μέτρησης Coach
- Χρησιμοποιούν τα εργαλεία Coaching

## Σε ποιους απευθύνεται

- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης & Ταμείων
- Προϊσταμένους Καταστημάτων
- Area Managers

## Θεματολογία

1. Εισαγωγή στο Sales Coaching.
  - Παρατήρηση της διαδικασίας πώλησης και της αγοραστικής διαδικασίας (KPIs).
  - Παρακίνηση
  - Αναπτυξιακό feedback
2. Ανάπτυξη της ομάδας
  - Τα στάδια ανάπτυξης της ομάδας
  - Διαχείριση των συγκρούσεων
  - Πλάνο ανάπτυξης ομάδας καταστήματος
3. Η Διαδικασία του Coaching:
  - Τα βήματα του Coaching
  - Το μοντέλο GROW
4. Δημιουργία Σχεδίου Δράσης
  - Για το άτομο
  - Για την ομάδα
  - Χρονοδιάγραμμα και KPI's.

# Selling Through Service

## Σκοπός

Να μπορούν οι συμμετέχοντες να κατανοήσουν τις διαστάσεις της εξυπηρέτησής και να επιλέγουν συνειδητά συμπεριφορές που οδηγούν σε ικανοποιημένους πελάτες με υψηλότερες πωλήσεις.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιλαμβάνονται τις διαστάσεις της εξυπηρέτησης και τον ρόλο των στελεχών εξυπηρέτησης.
- Να εντοπίζουν και να ενδυναμώνουν τις συμπεριφορές που επηρεάζουν τον πελάτη.
- Να μπορούν να αναπτύξουν επικοινωνία συνειδητά επιλεγμένη και με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Να εξοικειωθούν στην χρήση τεχνικών που αναπτύσσουν τις σχέσεις με τους πελάτες.
- Να βελτιώσουν τις ικανότητές τους στον χειρισμό των παραπόνων του πελάτη.

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης

## Θεματολογία

1. Εξυπηρετώντας τον Πελάτη
  - Στιγμές αλήθειας
  - Προσδοκίες και Εμπειρίες του πελάτη
  - Τα Επίπεδα Εξυπηρέτησης
2. Η Συναλλαγή
  - Υποδέχομαι τον πελάτη
  - Κατανοώ και Ανταποκρίνομαι
  - Αποχαιρετώ τον πελάτη
3. Τύποι Πελατών
  - Οι Τέσσερις Τύποι των Πελατών
  - Προσέγγιση των Πελατών
4. Διαχείριση αντιρρήσεων
  - Οι κατηγορίες των αντιρρήσεων
  - Τεχνικές Χειρισμού Αντιρρήσεων

## Τα 7 Βήματα στη Λιανική Πώληση

### Σκοπός

Να υιοθετήσουν οι συμμετέχοντες μεθοδολογίες που τους βοηθούν να πετύχουν υψηλότερες πωλήσεις με τρόπο επαγγελματικό και δημιουργώντας πάντα ικανοποιημένους πελάτες.

### Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Εντοπίζουν και να ενδυναμώνουν παραγωγικές συμπεριφορές προσαρμοσμένες στον ρόλο τους που τους βοηθούν να ελέγχουν και να καθοδηγούν αποτελεσματικά τις συζητήσεις με τους πελάτες
- Επιλέγουν και να χρησιμοποιούν συνειδητά τις τεχνικές πωλήσεων σε κάθε φάση της διαδικασίας πώλησης
- Επιτυγχάνουν υψηλότερες πωλήσεις και συμπληρωματικές πωλήσεις
- Χειρίζονται επιδέξια τις αντιρρήσεις των πελατών
- Εξασκηθούν στην εφαρμογή των τεχνικών πώλησης

### Σε ποιους απευθύνεται

- Πωλητές
- Προϊσταμένους Καταστημάτων
- Area Managers

### Θεματολογία

1. Προετοιμασία
  - Προσέλευση
  - Ενημέρωση
  - Επικοινωνία Ομάδας
2. Χαιρετισμός Πελάτη
  - Καλωσόρισμα του πελάτη
  - Δημιουργία φιλικού και οικείου κλίματος
3. Διερεύνηση Αναγκών
  - Τεχνική Ερωτήσεων
  - Ακρόαση
  - Ανταπόκριση
4. Παρουσίαση Πρότασης
  - Οφέλη
  - Σύνδεση με Ανάγκες
5. Συμπληρωματική Πώληση
  - Σύνδεση
  - Συμπληρωματική Πώληση
6. Χειρισμός Αντιρρήσεων
  - Γιατί αντιμετωπίζουμε Αντιρρήσεις
  - Τεχνικές Αντιρρήσεων

# Χτίζοντας το Μοντέλο Πώλησης

## Σκοπός

Πρόκειται για ένα workshop και ταυτόχρονα μια ερευνητική προσέγγιση που στοχεύει να παρέχει στους συμμετέχοντες μια μεθοδολογία ανάπτυξης ενός μοναδικού μοντέλου Εξυπηρέτησης και Πώλησης.

## Οφέλη

- Προσδιορισμός της «πελατοκεντρικής» προσέγγισης και των Αξιών Εξυπηρέτησης της επιχείρησης
- Ανάπτυξη ενός Μοντέλου Πώλησης που θα οδηγήσει σε υψηλότερες πωλήσεις στο κατάστημα
- Προσδιορισμός των επιπρόσθετων ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την επίτευξη υψηλής απόδοσης
- Δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης, παρακολούθησης και Coaching με στόχο την συνεχή ανάπτυξη των πωλήσεων

## Σε ποιους απευθύνεται

- Γενικός Διευθυντής
- Διευθυντής Δικτύου
- Διευθυντές Καταστημάτων

## Θεματολογία

1. Δημιουργία Οράματος
  - Το Όραμα της Επιχείρησης
  - Τι Προσφέρει στους πελάτες
  - Οι Αξίες της Επιχείρησης και οι Αξίες Εξυπηρέτησης
  - Στοιχεία Ποιοτικής Εξυπηρέτησης (RAITER)
2. Μοντέλο Πωλήσεων
  - Έρευνα Πελατών
  - Τύποι Πωλήσεων
  - Ανάπτυξη Μοντέλου
  - Σχεδιασμός των KPI's
3. Σχεδιασμός Μοντέλου Συνεχούς Ανάπτυξης
  - Συγκέντρωση πληροφοριών
  - Αξιολόγηση Ικανοτήτων Πωλητών
  - Προσδιορισμός των επιπλέον δεξιοτήτων
  - Σχεδιασμός ενός μακροχρόνιου και πολυεπίπεδου πλάνου Ανάπτυξης Δεξιοτήτων
  - Σχεδιασμός των Retail Leadership Standards
4. Coaching
  - Βασικές τεχνικές Coaching
  - Ανάπτυξη Εργαλείων Παρακολούθησης, Αξιολόγησης και Εκπαίδευσης

# Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία I

## Σκοπός

Το πρόγραμμα παρουσιάζει τις διαστάσεις και τα ποιοτικά στοιχεία της Εξυπηρέτησης. Εστιάζοντας σε αυτά δίνει τεχνικές επικοινωνίας και χειρισμού των διαφορετικών τύπων πελατών με απώτερο στόχο να αναπτύξει τις δεξιότητες επικοινωνίας των συμμετεχόντων.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιλαμβάνονται τις διαστάσεις της εξυπηρέτησης και να επιλέγουν συμπεριφορές που επηρεάζουν θετικά τον πελάτη
- Να μπορούν να αναπτύξουν επικοινωνία συνειδητά επιλεγμένη και με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Να εξοικειωθούν στην χρήση τεχνικών που αναπτύσσουν τις σχέσεις με τους πελάτες
- Να βελτιώσουν τις ικανότητές μας στον χειρισμό διαφορετικών συμπεριφορών πελατών
- Σχεδιάσουν ένα προσωπικό πλάνο ανάπτυξης

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Αυτοαξιολόγηση
  - Διάγνωση του επιπέδου Εξυπηρέτησης & Επικοινωνίας
2. Ποιοτική Εξυπηρέτηση
  - Στιγμές αλήθειας
  - Τα Επίπεδα Εξυπηρέτησης
  - Χαρακτηριστικά Ποιοτικής Εξυπηρέτησης (RAITER)
3. Ο Πελάτης
  - Οι Προσδοκίες των Πελατών
  - Τύποι Πελατών
  - Πως τους παρακινούμε
4. Τονίζοντας το θετικό
  - Ομιλία
  - Μη Λεκτική Επικοινωνία
5. Αντιμετώπιση Πελατών
  - Χειρισμός Κλασικών Συμπεριφορών Πελατών
  - Χειρισμός Δυσारेσσημένων Πελατών
  - Χειρισμός Δύσκολων Περιπτώσεων
6. Αυτοαξιολόγηση & Πλάνο Δράσης

## Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία II

### Σκοπός

Το πρόγραμμα παρέχει ειδικές τεχνικές και παρουσιάζει συμπεριφορές που βοηθούν τους πωλητές να δημιουργήσουν μια επικοινωνία ουσιαστική και αποτελεσματική με τους πελάτες

### Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Επιλέγουν και να ενδυναμώσουν τις παραγωγικές συμπεριφορές που τους βοηθούν να ελέγχουν και να καθοδηγούν αποτελεσματικά τις συζητήσεις με τους πελάτες
- Να επιλέγουν και να χρησιμοποιούν συνειδητά ειδικές τεχνικές επικοινωνίας σχεδιασμένες για υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση
- Επιλέγουν συμπεριφορές και τεχνικές που οδηγούν την επικοινωνία πωλήσεων σε ένα υψηλότερο επίπεδο ενώ παράλληλα χτίζουν την σχέση με τον πελάτη
- Ενδυναμώσουν τον ρόλο τους απέναντι στον πελάτη

### Σε ποιους απευθύνεται

- Έμπειρους Πωλητές και Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης

### Θεματολογία

4. Εξασφαλίζοντας την Προσοχή και το Ενδιαφέρον
  - Έξυπνη Εισαγωγή
  - Λεκτικά και Οπτικά Ερεθίσματα
  - Γλώσσα του Σώματος
5. Παραγωγικές Ερωτήσεις
  - Τύποι Ερωτήσεων
  - Παραδείγματα Ερωτήσεων
  - Κρατώντας την Πρωτοβουλία στην Συζήτηση
6. Ενεργητική Ακρόαση & Ανταπόκριση
  - Ενεργητική Ακρόαση
  - Εμπόδια Ακρόασης
  - Ψευδοακρόαση
  - Τεχνικές ακρόασης
  - Επαναδιατύπωση
  - Παράφραση
  - Αντανάκλαση
7. Διεκδίκηση
  - Παθητική Συμπεριφορά / επιθετική Συμπεριφορά
  - Διεκδικητική Συμπεριφορά
  - Παραδείγματα Συμπεριφορών
  - Εμπόδια στην Διεκδίκηση
  - Φόβοι, Το Μαύρο Κουτί

---

# Εξυπηρέτηση Πελατών

---



# Ηγεσία Εξυπηρέτησης

## Σκοπός

Το εργαστηριακό πρόγραμμα Ηγεσία Εξυπηρέτησης στοχεύει στην ανάπτυξη του καθοδηγητικού ρόλου των διευθυντών και προϊσταμένων στην διαδικασία της εξυπηρέτησης των πελατών.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιληφθούν τα κατονομάσουν τα σημεία της διαδρομής του πελάτη που χτίζουν την εμπειρία εξυπηρέτησης στο δικό τους κατάστημα
- Εφαρμόσουν τα εργαλεία και τις τεχνικές που διδάχτηκαν για την ενδυνάμωση των εμπειριών του πελάτη στο κατάστημά τους
- Επιλέγουν και να αναπτύσσουν σωστά την ομάδα τους
- Δημιουργήσουν ένα όραμα για το κατάστημα τους που θα παρακινεί και θα κερδίζει την δέσμευση των μελών της
- Δημιουργήσουν μια κουλτούρα εξυπηρέτησης που θα πηγάζει μέσα από τους εργαζόμενους

## Σε ποιους απευθύνεται

- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης
- Διευθυντές Καταστημάτων
- Area Managers

## Θεματολογία

Το περιεχόμενο προσαρμόζεται την στρατηγική στις ανάγκες του οργανισμού. Ένα βασικό φάσμα περιεχομένων είναι το ακόλουθο:

1. Το «Ταξίδι των Εμπειριών» του πελάτη
  - Καταγραφή των εμπειριών των πελάτη
  - Τα 5 βήματα της ανάλυσης των εμπειριών του πελάτη
  - Προτάσεις Βελτίωσης της εμπειρίας του πελάτη.
2. Χτίζοντας μια Δυνατή ομάδα Εξυπηρέτησης
  - Το προφίλ του «υπευθύνου εξυπηρέτησης»
  - Γνώσεις, Ικανότητες και Στάση
  - Επιλογή των υπευθύνων εξυπηρέτησης
  - Εκπαίδευση & Ανάπτυξη
  - Coaching
3. Δημιουργείστε ένα Δυνατό Όραμα
  - Όραμα & Αξίες του οργανισμού
  - Το Όραμα του δικού σας καταστήματος
  - Χτίστε ένα δυνατό μήνυμα
  - Χαράξτε μια διαδρομή για το μέλλον

# Service Excellence

## Σκοπός

Να μπορούν οι συμμετέχοντες να κατανοήσουν τις διαστάσεις της εξυπηρέτησης και να επιλέγουν συνειδητά συμπεριφορές που οδηγούν στην ικανοποίηση του πελάτη και αναπτύσσουν την αφοσίωσή του.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Αντιλαμβάνονται τις διαστάσεις της εξυπηρέτησης και τον ρόλο των στελεχών εξυπηρέτησης
- Να εντοπίζουν και να ενδυναμώνουν τις συμπεριφορές που επηρεάζουν τον πελάτη
- Να μπορούν να αναπτύξουν επικοινωνία συνειδητά επιλεγμένη και με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Να εξοικειωθούν στην χρήση τεχνικών που αναπτύσσουν τις σχέσεις με τους πελάτες
- Να βελτιώσουν τις ικανότητές τους στον χειρισμό των παραπόνων του πελάτη

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Στελέχη Εξυπηρέτησης
- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης

## Θεματολογία

1. Εξυηρητώντας τον Πελάτη
  - Στιγμές αλήθειας
  - Προσδοκίες και Εμπειρίες του πελάτη
  - Τα Επίπεδα Εξυπηρέτησης
2. Δημιουργία Σχέσεων
  - Οι βασικές αρχές ανάπτυξης σχέσεων με τους πελάτες
  - Εστιάζομαι στον πελάτη
  - Επικοινωνώ αποτελεσματικά με τον πελάτη
3. Ειδικές περιπτώσεις πελατών
4. Διαχείριση παραπόνων
  - Λόγοι ύπαρξης παραπόνων
  - Τεχνικές χειρισμού παραπόνων
  - Μην φορτίζετε με αρνητικά συναισθήματα

# Αποκατάσταση Σχέσεων με τους Πελάτες

## Σκοπός

Να υιοθετήσουν οι συμμετέχοντες μεθοδολογίες και προσεγγίσεις που τους βοηθούν να χειρίζονται δύσκολες καταστάσεις εξυπηρέτησης πελάτων με τελικό στόχο την αποκατάσταση της σχέσης και την ενδυνάμωση της αφοσίωσης των πελατών.

## Οφέλη

Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να :

- Εντοπίζουν και να ενδυναμώνουν τις παραγωγικές συμπεριφορές και τον πελατοκεντρικό χαρακτήρα της εξυπηρέτησής
- Να εξοικειωθούν στην χρήση τεχνικών που αποκαθιστούν τις σχέσεις με τους πελάτες στο επίπεδο της εξυπηρέτησης
- Να βελτιώσουν τις ικανότητές των στελεχών εξυπηρέτησης στην διαχείριση δύσκολων καταστάσεων εξυπηρέτησής

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης

## Θεματολογία

1. Επαναφέροντας τη Συζήτηση
  - Τεχνικές Επαναφοράς
  - Οι δικές σας περιπτώσεις
2. Ανεπιθύμητες Πληροφορίες
  - Τεχνικές Παροχής Ανεπιθύμητων Πληροφοριών
  - Οι δικές σας περιπτώσεις
3. Αποκατάσταση της Σχέσης με τους Πελάτες
  - Ακούστε και Αποφορτίστε την ένταση
  - Παραγωγικές Εκφράσεις
  - Οι 5 τεχνικές αποφόρτισης
  - Προχωρήστε την διαδικασία εξυπηρέτησης & Δώστε μια δυναμική λύση
  - Εφαρμογή

# Generate Customer Experience Toolkit

## Σκοπός

Το Generate Customer Experience Toolkit είναι ένα εργαλείο εκπαίδευσης προσαρμοσμένο πλήρως στις ανάγκες των καταστημάτων λιανικής πώλησης. Πρόκειται για μια ολιστική διαδικασία εκπαίδευσης με την συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων στην διαδικασία εξυπηρέτησης. Ο στόχος του είναι η «Αριστεία» στην Εξυπηρέτηση και η ενδυνάμωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων.

## Οφέλη

- Είναι προσαρμοσμένο στην ανάγκες του οργανισμού και στην στρατηγική του
- Ενεργοποιούνται όλοι οι εμπλεκόμενοι στην διαδικασία εξυπηρέτησης και ικανοποίησης του πελάτη
- Προσαρμόζεται στις πραγματικές ανάγκες του καταστήματος
- Είναι πρακτικό και εύκολο
- Δημιουργεί μια ισχυρή κουλτούρα Εξυπηρέτησης και Πώλησης
- Ενδυναμώνει την Εμπείρια του Πελάτη
- Αυξάνει τις πωλήσεις

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπεύθυνους Εξυπηρέτησης
- Προϊσταμένους Τμήματος Εξυπηρέτησης
- Διευθυντές Καταστημάτων
- Area Managers

## Θεματολογία

Το περιεχόμενο προσαρμόζεται στη στρατηγική και τις ανάγκες του οργανισμού. Ένα βασικό φάσμα περιεχομένων είναι τα ακόλουθα:

1. Speeding Phase/Φάση Εκκίνησης
  - Πρόκειται για βασικές συζητήσεις όπου διαμορφώνεται η έννοια της εξυπηρέτησης.
2. Service Excellence/Αρίστη Εξυπηρέτηση
  - Εστιάζεται σε θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση σε επιμέρους τομείς με έμφαση στην συμπεριφορά
3. Accelerate Sales/Επιτάχυνση Πωλήσεων
  - Αφορά κυρίως τεχνικές που διευκολύνουν τη διαδικασία της πώλησης από τους υπαλλήλους εξυπηρέτησης.
4. Creating Relations/ Δημιουργία Σχέσεων
  - Εστιάζεται σε τεχνικές επικοινωνίας με στόχο την δημιουργία ενός κατάλληλου κλίματος και πλαισίου επικοινωνίας όπου μπορεί να αναπτυχθεί με επιτυχία η σχέση υπαλλήλου εξυπηρέτησης και πελάτη.
5. Management Review/Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
  - Πρόκειται για εργαλεία που βοηθούν τον υπεύθυνο στην διαχείριση των εργαζομένων στο κατάστημα.

# Εφαρμοσμένο Merchandising

## Σκοπός

Το πρόγραμμα στοχεύει να εφοδιάσει τους συμμετέχοντες με τις βασικές αρχές και μεθοδολογίες του merchandising καθώς και να εξασκήσει τις δεξιότητες συζήτησης & επιχειρηματολογίας.

## Οφέλη

- Εφαρμόσουν άμεσα τις αρχές του merchandising στην πράξη
- Προετοιμάζονται σωστά πριν την επίσκεψη στον πελάτη
- Εργάζονται μεθοδολογικά και αποδοτικά
- Επιχειρηματολογήσουν με τον πελάτη για θέματα που αφορούν τον merchandising

## Σε ποιους απευθύνεται

- Υπευθύνους Merchandising
- Πωλητές

## Θεματολογία

1. Merchandising
  - Ο ρόλος του Merchandising
  - Οι στόχοι του Merchandising
  - Τα πέντε "ΠΡΕΠΕΙ" του Merchandising
2. Το Εφαρμοσμένο Merchandising
  - Κατηγορίες αγορών μέσα στο κατάστημα
  - Οι βασικοί στόχοι των υπεύθυνων των Supermarket
  - Βασικά σημεία του εφαρμοσμένου Merchandising
    - Η ροή των καταναλωτών
    - Θέση στα ράφια
    - Χώρος στα ράφια
    - Προβολές
3. Ποιοτικά Στοιχεία – Δομή της Επίσκεψης
  - Τα προσόντα του ιδανικού merchandiser
  - Προετοιμασία
  - Η συνολική Δομή της Επίσκεψης
4. Χειρισμός Αντιρρήσεων



Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις συμβουλευτικές κι εκπαιδευτικές μας υπηρεσίες στον Τομέα των Πωλήσεων μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στα:

210-48.38.714, 712 & 706 | [sales@excellence-lean.gr](mailto:sales@excellence-lean.gr)