

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ:

«ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΞΑΤΟΜΟΙΚΕΥΜΕΝΕΣ (FACE TO FACE) ΠΩΛΗΣΕΙΣ»

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 8 ΩΡΩΝ

Το σεμινάριο απευθύνεται σε βοηθούς φαρμακείων και φαρμακοποιούς.

Εισηγητής: **Ξεπαπαδάκης Αντώνης**, Προϊστάμενος εμπορικού τμήματος ΣΥ.ΦΑ.Χανίων, Κάτοχος πτυχιακού τίτλου “Business Administration & Marketing” και μεταπτυχιακού τίτλου “Diploma in Sales Management”. Απόφοιτος M.B.A (Master of Business Administration)

Πιστοποιημένος εκπαιδευτής ενηλίκων με κωδικό εισηγητή Ο.Α.Ε.Δ.58445

Πιστοποιημένος εκπαιδευτής ενηλίκων με κωδικό εισηγητή Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. ΕΒ29070

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους (αλλά και τους φαρμακοποιούς) για την εν γένει παρουσία τους μέσα στο φαρμακείο, όσον αφορά:

- Τον επαγγελματισμό τους
- Την συμπεριφορά στον πελάτη
- Την εξυπηρέτηση στον πελάτη
- Την επικοινωνία με τον πελάτη
- Το χτίσιμο εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Την γνώση της αγοραστικής συμπεριφοράς του καταναλωτή
- Την γνώση τεχνικών πωλήσεων ώστε να βελτιωθεί η ικανότητα προώθησης προϊόντων μέσα στο φαρμακείο

Περιεχόμενα σεμιναρίου

* ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Περιβάλλον
- Ορισμοί
- Συμπεριφορά
- Εξυπηρέτηση
 - Γενικοί κανόνες εξυπηρέτησης
- Π.Ε.Π. (Ποιοτική Εξυπηρέτηση πελατών)
 - Ορισμοί
 - 20 απαραίτητα στοιχεία
 - Αιτίες απώλειας πελατών
 - Οι δέκα εντολές για τη μεταχείριση του πελάτη του WOOLWORTH
- Εμπιστοσύνη
- Επικοινωνία
 - Ορισμοί
 - Εμπόδια στην επικοινωνία
 - Επαγγελματική επικοινωνία
 - Δεκάλογος της πρακτικής της επικοινωνίας
- Ακρόαση
 - Ορισμοί
 - Μελέτη
 - Τι μπορεί να μας συμβεί
 - 3 χρυσοί κανόνες
- Όπλα – στοιχεία που πρέπει να διαθέτει ο πωλητής

- Επαγγελματισμός
- F.A.B. analysis
- S.W.O.T. analysis
- P.E.S.T. analysis
- - Ανάλυση στοιχείων πωλήσεων
- Σωκρατική (μαιευτική) μέθοδος
- Τεχνικές πωλήσεων
 - Τεχνική πώλησης βάσει αναγκών
 - Τεχνική πώλησης A.I.D.C.A.
 - Τεχνική πώλησης βάσει διαγνωστικού τριγώνου
 - Τεχνική πώλησης του visualization
 - Τεχνική πώλησης scarcity (έλλειψη)
 - Τεχνική πώλησης με χρονικό «εκβιασμό»
 - Τεχνική πώλησης με νευρογλωσσικό προγραμματισμό (NLP)
- Τεχνικές κλεισίματος
 - Άμεσο κλείσιμο
 - Υποθετικό κλείσιμο
 - Η μέθοδος του « ή »
 - Κλείσιμο μέσω σύνοψης των ωφελειών
 - Κλείσιμο μέσω έμφασης σε ένα δευτερεύον στοιχείο
 - Κλείσιμο μέσω συμβιβασμού
 - Κλείσιμο με παραχωρήσεις
- 6 Βασικές αρχές της πειθούς
 - Η αρχή της ανταπόδοσης
 - Η αρχή της αυθεντίας
 - Η αρχή της σπανιότητας
 - Η αρχή της συνέπειας
 - Η αρχή της συμπάθειας/ελκυστικότητας
 - Η αρχή της μίμησης ή της κοινωνικής αποδοχής