



Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

Εκπαιδευτικό Σεμινάριο με Θέμα: «ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΚΑΙ Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ» 18 Φεβρουαρίου 2010, Ξενοδοχείο «Classic Hotel», Λευκωσία

Τελευταία
Ημέρα Δήλωσης
Συμμετοχής:
Παρασκευή, 12
Φεβρουαρίου
2010

ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ένα σημαντικό «κομμάτι» των πωλήσεων, αφορά και την διαχείριση των καταστημάτων λιανικής πώλησης. Η απάντηση στο κρίσιμο ερώτημα «ποια πρέπει να είναι η εικόνα ενός καταστήματος, ώστε αυτό να μπορεί να επιτύχει τις μέγιστες δυνατές πωλήσεις» είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων, αλλά κυρίως έχει να κάνει με τα προϊόντα που πωλούνται, τον τρόπο με τον οποίο προβάλλονται και το κοινό στο οποίο τα προϊόντα αυτά απευθύνονται. Αυτές οι βασικές παράμετροι, σε συνδυασμό με μια σειρά άλλων παραγόντων, όπως η εμφάνιση του χώρου, ο φωτισμός, οι αναρτημένες πινακίδες και η παρουσίαση και τοποθέτηση των προϊόντων στο κατάστημα, καθορίζουν τις πωλήσεις.

ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

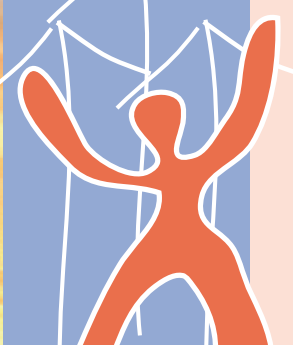
Σκοπός του Σεμιναρίου είναι να εκπαιδεύσει τους πωλητές και τους υπεύθυνους καταστημάτων με στόχο την αποτελεσματική αξιοποίηση των επισκεπτών/ πελατών τους παρέχοντας ουσιαστική εξυπηρέτηση και υπηρεσίες. Η μεταφορά συστηματοποιημένων γνώσεων, τεχνικών και πρακτικών σε επίπεδο στάσεων, συμπεριφορών και ικανοτήτων θα έχουν καλυφθεί με την ολοκλήρωση του συγκεκριμένου Σεμιναρίου έτσι ώστε οι καταρτιζόμενοι να μπορούν:

- Να εντοπίζουν ανάγκες πελατών
- Να ικανοποιούν τις ανάγκες της πελατείας
- Να χειρίζονται αποτελεσματικές αντιρρήσεις, παράπονα
- Να κτίζουν στέρεες πελατειακές σχέσεις
- Να προσφέρουν PRE SALES, DURING SALES και AFTER SALES SERVICE στους πελάτες
- Να αντλούν νέους πελάτες από παλαιούς και αφοσιωμένους πελάτες
- Να χρησιμοποιούν τις νέες εκφάνσεις (τάσεις του MERCHANDISING)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη των εμπορικών καταστημάτων, σε πωλητές και υπεύθυνους καταστημάτων λιανικής πώλησης που έχουν σκοπό την αύξηση των ικανοτήτων και βελτίωση των δεξιοτήτων με παράλληλη βελτίωση του γνωσιολογικού επιπέδου.





Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ

Ο κ. Ιωάννης Χαλδούπης είναι απόφοιτος του Πανεπιστημίου Αθηνών με πτυχίο στο Μάρκετινγκ. Είναι ανώτερο διευθυντικό στέλεχος στην TIM HELLAS. Έχει συνεργαστεί ως εισηγητής σε ανοικτά και ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια σε στελέχη επιχειρήσεων όπως ΕΛΒΑΛ Α.Ε, ΑΡΓΟΣ Α.Ε, ΡΑΪΣΗΣ Ε.Γ. & ΣΙΑ «ΑΝΔΡΟΜΕΔΑ» –, ΝΕΟSET ΑΒΕΕ ΕΠΙΠΛΟΣΥΝΘΕΣΕΙΣ, JWT (SPOT THOMPSON ADV A.E, Μ. ΝΤΑΓΚΟΥΝΑΚΗΣ Α.Ε., ΜΙΛΑΝΟΥ, ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΑΕΓΑ, ΚΑΡΟΥΛΙΑΣ Β. Σ. ΑΒΕΕΠ, NEXUS PUBLICATIONS, ΠΡΟ.ΣΥ.ΦΑ.ΠΕ, ΟΜΕΣΟΝ ΕΠΕ, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΑΕ, AMVIS HELLAS SA, HILTON HOTEL, GALENICA A.E, MARK AALEN, ΒΟΓΙΑΤΖΟΓΛΟΥ SYSTEMS, ADECCO κ.α.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Μέγεθος Επιχείρησης/ Οργανισμού	Δικαίωμα Συμμετοχής + Φ.Π.Α	Μείον Χορηγία ΑνΑΔ	Καταβλητέο Ποσό από Επιχείρηση/ Οργανισμό ανά άτομο
Μικρές Επιχειρήσεις (μέχρι 50 άτομα)	€300+€45 (ΦΠΑ)= €345	€91	€254
Μεσαίες Επιχειρήσεις (50 μέχρι 250 άτομα)	€300+€45 (ΦΠΑ)= €345	€91	€254
Μεγάλες Επιχειρήσεις (άνω των 250 ατόμων)	€300+€45 (ΦΠΑ)= €345	€91	€254

* Το Πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τα κριτήρια της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Για πληροφορίες και επικοινωνία παρακαλούμε να απευθύνεστε στα Γραφεία της ΚΕΑΔΕ, κα Μαρία Γεωργίου.

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 30, 2ος όροφος, Τ.Θ. 21657, 1511, Λευκωσία
Τ. 22410178, Φ. 22410179

Email: keade@oeb.org.cy Website: www.keade.org.cy

Το σεμινάριο μπορεί να διεξαχθεί ενδοεπιχειρησιακά προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης ή του οργανισμού σας.





Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

1η Ημέρα

08:30-10:00

- Καλωσόρισμα του πελάτη(υποδοχή)
(PRE SALES SERVICE)
- Σύγχρονες τεχνικές διερεύνησης αναγκών του πελάτη
- Η παρουσίασή μας
- Η τέχνη και η τεχνική του σύγχρονου
MERCHANDISING (εμφάνιση, τοποθέτηση προϊόντων,
αξιοποίηση ραφιού)

10:00-10:15 ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ

10:15 – 12:30

- Η απάλειψη των αρνητικών στάσεων της γλώσσας
του σώματος
- Η τέχνη εντοπισμού των πιθανών αντιρρήσεων
- Ο χειρισμός των αντιρρήσεων
- Τα επιτυχημένα βήματα κλεισίματος της πώλησης

12:30 -13:30 ΓΕΥΜΑ

13:30 – 15:45

- Η διασφάλιση μελλοντικής πώλησης
- Οι τεχνικές συμπληρωματικής πώλησης και
παράλληλης πώλησης
- AFTER SALES SUPPORT
- Εντοπισμός δυσαρεσκείων και παραπόνων
- Χειρισμός δυσαρεσκείων και παραπόνων
- Τεχνικές πίστης και αφοσίωσης των πελατών

15:45 -16:00 ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ

16:00 – 17:00

- Αποχαιρετισμός
- Οι σύγχρονες τάσεις του λιανεμπορίου
- Οι βασικοί τύποι καταναλωτών
- Οι αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας για
εξυπηρέτηση
- Η πώληση μέσω επίλυσης παραπόνων
- Οι τεχνικές push & pull
- Προβολή εκπαιδευτικών ταινιών, επίλυση αποριών
- Αξιολόγηση, κλείσιμο



Κυπριακή Εταιρεία Ανάπτυξης
Διοίκησης Επιχειρήσεων



Προσοχή: Παρακαλώ να συμπληρωθεί και να αποσταλεί στον αριθμό Φαξ: 22 410 179

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΜΕ ΘΕΜΑ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επωνυμία Επιχείρησης		
Αριθμό Μητρώου Κοιν. Ασφαλ.	Αριθμός Εργοδοτούμενων	Έτος Ίδρυσης
Κλάδος Οικονομικής Δραστηριότητας		Μικρομεσαία (ΜΜΕ) ή Μεγάλη (ΜΕΓ) Επιχείρηση

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Οδός και Αριθμός	Δήμος/Κοινότητα	Ταχ. Κώδικας
Τ.Θ.	Ταχ. Κώδικας	Επαρχία
Τηλέφωνα		Τέλεφαξ
Ηλεκτρονική Διεύθυνση		Ιστοσελίδα

ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ/ΑΤΟΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Ηλεκτρονική Διεύθυνση
2	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Ηλεκτρονική Διεύθυνση

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

1	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Αρ. Ταυτότητας
	Τηλ. Γραφείου	Κινητό Τηλ.	Έτη στην Εταιρεία
2	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Αρ. Ταυτότητας
	Τηλ. Γραφείου	Κινητό Τηλ.	Έτη στην Εταιρεία
3	Όνοματεπώνυμο	Θέση	Αρ. Ταυτότητας
	Τηλ. Γραφείου	Κινητό Τηλ.	Έτη στην Εταιρεία