



Προτεινόμενο Syllabus

A/A	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΩΡΕΣ ΘΕΩΡΙΑΣ
1	Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ (περιβάλλον μάρκετινγκ, ανταγωνισμός, τα 7p's του Μάρκετινγκ)	12
2	Το περιβάλλον εργασίας του λιανικού πωλητή: προϊόντα-υπηρεσίες-μηχανήματα-εξοπλισμός	8
3	Ψυχολογία πελάτη - καταναλωτή, διάγνωση αναγκών	12
4	Βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών - κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς	8
5	Τεχνικές προσωπικής πώλησης	8
6	Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων και χειρισμός αντιρρήσεων πελατών	8
7	Διατήρηση πελατών- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση	6
8	Το μίγμα της προώθησης: προώθηση πωλήσεων, διαφήμιση, δημόσιες σχέσεις, συμμετοχή σε εκθέσεις, δημιουργία υλικού προβολής προϊόντων	12
9	Αρχειοθέτηση, ταξινόμηση, διαχείριση αποθήκης, τεχνικές απογραφής	6
10	Χειρισμός παραγγελιών, λήψη, καταγραφή, παράδοση, διαχείριση επιστροφών	6
11	Ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία	6
12	Διαχείριση χρόνου και χώρου	6
13	Νομοθεσία προστασίας καταναλωτή, θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων κοινωνικών δεδομένων	2
14	Χρήση βασικών αρχών Η/Υ στο επάγγελμα του λιανικού πωλητή	6
15	Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο εργασίας	4
	ΣΥΝΟΛΟ	110