



THE INSTITUTE OF SALES  
& Marketing MANAGEMENT

# Diploma in Sales Management



ελληνική εταιρία διοικήσεως επιχειρήσεων



ελληνικό ινστιτούτο μάρκετινγκ

# Diploma in Sales Management



## Στόχοι προγράμματος:

Το Πρόγραμμα παρέχει τη δυνατότητα στους υποψηφίους:

- α. Να αποκτήσουν ένα σύνολο βασικών θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων που θα τους βοηθήσουν στην αναβάθμιση – επαγγελματικοποίηση της απασχόλησής τους.
- β. Να ενισχύσουν την κατάρτισή τους ώστε να είναι ικανοί να επιλύουν δύσκολα προβλήματα που αντιμετωπίζουν καθημερινά.
- γ. Να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε θέματα που έμμεσα τους διευκολύνουν στην λήψη σωστών αποφάσεων.
- δ. Να γίνουν κάτοχοι, ύστερα από επιτυχείς εξετάσεις, ενός υψηλού κύρους πιστοποιητικού που να αποδεικνύει το πόσο επαγγελματίες είναι.

## Σε ποιους απευθύνεται:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προϊσταμένους πωλήσεων, σε στελέχη τμημάτων που έρχονται σε επαφή με πελάτες (π.χ. εξυπηρέτηση πελατών, Marketing, πωλητές με επαρκή εργασιακή εμπειρία κ.α.) που αναμένεται να προαχθούν σε καίριες θέσεις.

## Εισηγητές:

Οι εισηγητές του προγράμματος είναι άνθρωποι της πράξης, διακεκριμένα στελέχη της αγοράς στο χώρο των πωλήσεων, που έχουν ειδικά εκπαιδευτεί στη Μ. Βρετανία.

## Εκπαιδευτικό υλικό:

Η διδασκόμενη ύλη περιλαμβάνει μεταφρασμένες και εμπλουτισμένες στα ελληνικά σημειώσεις.

Η διδασκαλία γίνεται με τη χρησιμοποίηση των πλέον σύγχρονων μεθόδων διδασκαλίας: case studies, syndicate cases, role playing.

Σκοπός μας είναι ο συνδυασμός της θεωρητικής εκπαίδευσης και της πρακτικής αξίας της πολυετούς πείρας των εισηγητών του προγράμματος, στο χώρο των επιχειρήσεων.

## Εξετάσεις:

Στο τέλος του προγράμματος θα διεξαχθούν γραπτές εξετάσεις σε όλη την ύλη. Η εξεταστική επιτροπή θα είναι 4μελής και θα έχει την ακόλουθη δομή:

- Δύο εισηγητές του Προγράμματος
- Δύο Ανώτατα Στελέχη από το χώρο των Πωλήσεων μεγάλων εταιριών

Το Πιστοποιητικό χορηγείται από το  
**INSTITUTE OF SALES & MARKETING MANAGEMENT**  
μόνο σε όσους αποφοιτήσουν επιτυχώς

# Αναλυτικό Πρόγραμμα

ΩΡΕΣ	ΔΕΣΜΕΣ
24	<b>Τεχνικές Επικοινωνίας</b> Η επικοινωνία στην πώληση, Η πρώτη εντύπωση, Δημιουργία κλίματος, Τεχνικές ερωτήσεων, Γλώσσα σώματος, Αποτελεσματική ακρόαση, Τεχνικές παρουσιάσεων, Συναλληλακτική ανάλυση, Χειρισμός αντιρρήσεων, Η δύναμη της συμπεριφοράς, Παίξιμο ρόλων.
24	<b>Διοίκηση &amp; Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού Διεύθυνσης Πωλήσεων</b> Αποτελεσματική Ηγεσία (Leadership), Καθοδήγηση (Coaching), Σύστημα Αμοιβών, Επιλογή, Παρακίνηση και Εκπαίδευση Πωλητών.
24	<b>Τεχνικές Λήψης Αποφάσεων και Διαπραγματεύσεων</b> Θεωρία αποφάσεων, Η διαδικασία της απόφασης, Δημιουργική σκέψη, Αποτελεσματικές τεχνικές λήψης αποφάσεων, Μελέτη περιπτώσεων. Είδη διαπραγματεύσεων, διαπραγματεύσεις, Το παζάρι, Τεχνικές διαπραγματεύσεων, Παιχνίδι διαπραγματεύσεων.
24	<b>Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ</b> Ορισμοί, Marketing Mix, Τμηματοποίηση και Έρευνα αγοράς, Επικοινωνία Marketing, Swot Analysis, Μελέτη περιπτώσεων.
24	<b>Στρατηγικός Σχεδιασμός Πωλήσεων &amp; Ανάλυση Αγοράς</b> Ανάλυση περιβάλλοντος, Στόχοι, Τακτικές, Στρατηγικές πωλήσεων προϋπολογισμός, e-Commerce, Προσδιορισμός μεγέθους και τάσεων αγοράς, Ανταγωνιστικότητα, Ανάλυση κερδοφορίας προϊόντος, Θέση προϊόντος ανάλογα με την ανάπτυξη αγοράς και το μερίδιο αγοράς.
12	<b>Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου</b> Δίκαιο Συμβάσεων, Επιταγές – Συναλληλαγματικές, Απαιτήσεις υποχρεώσεων δικαστικά, Νομοθεσία ανταγωνισμού.
12	<b>Διοίκηση Σημαντικών Πελατών</b> Καθορισμός σημαντικών πελατών, Τρόποι χειρισμού, Χαρακτηριστικά, Στάδια ανάπτυξης σχέσεων, προσέγγιση και διατήρηση, Ανάλυση μεγάλων πελατών – Matrix.
24	<b>Οργάνωση &amp; Διεύθυνση Τμήματος Πωλήσεων</b> Πελατοκεντρικός προσανατολισμός, Στόχοι, Στρατηγική, Οργανωτική δομή, Προσδιορισμός του μεγέθους του τμήματος πωλήσεων, Τρόποι δόμησης των αποδοχών, Κινητοποίηση και αξιολόγηση των στελεχών πωλήσεων.
12	<b>Βασικές Αρχές Οικονομικών Μεγεθών της Επιχείρησης</b> Έννοια λογαριασμών, Λειτουργία του Λογιστικού Σχεδίου, Ισολογισμός και αποτελέσματα Χρήσεως, Δραστηριότητες του Λογιστηρίου, Έννοια του κεφαλαίου κίνησης, ταμειακές Ροές, Χρησιμότητα της οικονομικής ανάλυσης, Ανάλυση νεκρού σημείου, Χρηματοοικονομικοί Δείκτες.
12	<b>Εξυπηρέτηση Πελατών</b> Εξυπηρέτηση πριν, κατά και μετά την πώληση, Εξυπηρέτηση των εσωτερικών πελατών, Δημιουργία συγκριτικού πλεονεκτήματος μέσω της εξυπηρέτησης, Τρόποι εξυπηρέτησης, Η ποιότητα στην εξυπηρέτηση, Προσωποποίηση των σχέσεων, Σύστημα διαχείρισης Πελατών (CRM), Παίξιμο ρόλων.

# Ενδεικτικός Κατάλογος Εταιριών, Στελέχη των οποίων Εκπαιδεύτηκαν στο **Diploma in Sales Management**

ACS AIR COURIER AEE  
ACHAIA PACK AE  
ACTELION HELLAS AE  
APIVITA AE  
AS COMPANY AE  
ASTRAZENECA AE  
AVIN OIL AE  
BAYER HELLAS ABEE  
BUSINEES SOLUTIONS AE  
COCA – COLA 3E  
CRETA FARM ABEE  
DAS HELLAS AE  
DATA COMMUNICATION AE  
DIAGEO HELLAS SA  
DUROSTICK ABEE  
EFG EUROBANK AE  
ELITHERM ABEE  
ELPEN AE  
ERGOTRAK AE  
EUROLIFT ΕΠΕ  
FORTHNET AE  
FRANKE HELLAS ABEE  
FREZYDERM ABEE  
GILEAD SCIENCES ΕΛΛΑΣ  
GLAXOSMITHKLINE ABEE  
HELLA ON LINE AE  
HELLAS ON LINE  
HELLASNET AE  
HELLENIC CATERING SA  
HELLENICA AE  
HEWLETT PACKARD  
I.M.S HELLAS AE  
ICAP ΑΝΩΝ. ΕΤΑΙΡ. ΕΡΕΥΝΩΝ  
ING GROUP  
INFO AE  
JOHNSON & JOHNSON HELLAS ABEE  
KLEEMANN HELLAS ABEE  
LUNA AE  
MAKRO CASH & CARRY  
MAMIDOIL JETOIL AE  
MATTEL ABEE  
MAVA AE  
Mc CAIN HELLAS ΕΠΕ  
MEDIA MARKT AE  
MEDIASTROM ABEE  
MENARINI HELLAS AE  
MERCK ΕΠΕ  
MISKO AE

NOVO NORDISC HELLAS LTD  
OLVOS SCIENCE AE  
OMEGA PHARMA HELLAS AE  
PACO ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ  
PISCINES IDEALES AE  
PRAKTIKER HELLAS AE  
ROCHE HELLAS AE  
SANI BEACH HOTEL  
SCADINAVIAN TOBACCO HELLAS SA  
SERPHORA ΜΑΡΙΝΟΠΟΛΟΣ ΑΕΕ  
SIEMENS AE  
SILK OIL AE  
SSL ΕΛΛΑΣ AE  
STAYER LUXEGO AE  
TASTY FOODS ABEE  
TOYOTA AE  
TUDOR ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΕΕ  
UNIMAC AE  
UNION OPTIC ABEE  
VERTIKAL ABEE  
VODAFONE -ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ  
WILO HELLAS ABEE  
WYETH HELLAS SA  
ΧΑΝΤΙC AE  
ΥΤONG ABEE  
ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΖΩΗΣ  
ΑΘΗΝΑΪΚΗ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑ AE  
ΑΛΝΤΕΜΑΡ Α.Σ.Τ.Ε  
ΑΛΟΥΜΥΛ AE  
ΑΜΚΟ AE  
ΑΡΓΩ ABEE  
ΑΡΗΤΗ AE  
ΑΤΤΙΚΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ AE  
ΒΕΧΡΟ AE  
ΒΙΑΝΕΞ AE  
ΒΙΒΕΧΡΟΜ AE  
ΒΙΟΔΥΝΑΜΙΚΗ AE  
ΒΙΟΤΥΡ ABEE  
ΒΟΓΙΑΤΖΟΓΛΟΥ SYSTEMS AE  
ΒΥΡΤ ΕΛΛΑΣ ABEE  
ΓΕΝΕΣΙΣ ΦΑΡΜΑ AE  
ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ AE  
ΓΕΝΚΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ AE  
ΓΚΑΛΛΑΧΕΡ ΕΛΛΑΣ ΑΕΕ  
ΓΚΡΕΚΗΣ ABEE  
Δ. ΜΑΣΟΥΤΗΣ AE  
ΔΕΛΤΑ AE  
ΔΟΥΡΟΣ AE  
ΕΛΒΙΑΛ AE  
ΕΛΙΝΟΙΛ AE  
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΚΑΛΩΔΙΑ AE

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΖΥΘΟΠΟΙΙΑ ΑΤΑΛΑΝΤΗΣ  
ΕΠΙΛΕΚΤΟΣ ΚΛΩΣΤΟΥΨΑΝΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΒΕ  
ΕΡΜΗΣ SECURITY AE  
ΕΥΒΟΪΚΗ ΖΥΜΗ ABEE  
ΕΥΣΤΡΑΤΙΑΔΗΣ ΑΒΕΤΕ  
ΕΥΦΡΑΙΜΙΔΗΣ ΑΒΕΕ  
ΘΡΑΚΗ AE  
ΙΑΤΡΙΚΗ ΕΥ ΖΗΝ AE  
ΙΝΚΟΤΡΕΪΝΤ ΕΠΕ  
ΙΝΤΕΡΑΜΕΡΙΚΑΝ Ε.Α.Ε.Ζ  
ΚΑΖΙΝΟ ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ AE  
ΚΟΜΑΠ ΕΛΛΑ ABEE  
ΚΟΝΤΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΑΛΥΒΟΣ ABEE  
ΚΟΡΕ AE  
ΚΩΤΣΟΒΟΛΟΣ Π. ΑΕΒΕ  
ΛΑΝΕΤ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ AE  
ΜΑΓΕΙΡΑΣ ΔΙΑΓΝ. ΜΗΧ/ΤΑ Ε  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ AE  
ΜΕΝΤΙΣΠΕΣ ABEE  
ΜΙΝΩΑΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ AE  
ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ AE  
ΝΙΚΑΣ Π.Γ. ABEE  
ΝΙΟΥΤΟΝ ΕΠΕ & ΣΙΑ ΕΕ  
ΟΠΤΟΓΥΑ ABEE  
ΟΤΕ PLUS AE  
ΟΤΕΝΕΤ AE  
ΠΑΚΟ AE  
ΠΑΠΑΚΟΣΜΑΣ ΕΠΕ  
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ ABEE  
ΠΕΤΡΟΓΚΑΖ AE  
ΠΕΤΣΙΑΒΑΣ Ν. AE  
ΠΙΤΤΑΣ Α. ABEE  
ΣΑΡΑΝΤΗΣ ABEE  
ΣΙΔΕΝΟΡ AE  
ΣΚΟΡΔΑΚΗΣ AE  
ΣΠΕΤΣΕΡΗΣ Ε. AE  
ΣΥΝ/ΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΟΠΟΙΩΝ ΘΕΣ/ΚΗΣ  
ΣΥΝ/ΚΗ ΦΑΡΜΑΚΑΠΟΘΗΚΗ AE  
ΤΙΤΑΝ ΤΣΙΜΕΝΤΩΝ AE  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ AE  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΤΑΚΤΙΚΩΝ Α.Ε.Ε  
ΥΠΟΔΟΜΗ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ AE  
ΦΑΓΕ AE  
ΦΑΡΑΝ ABEE  
ΦΑΡΜΑΝΕΛ AE  
ΦΑΡΜΑΣΕΡΒ ΛΙΛΛΥ ABEE  
ΦΙΛΙΠΣ ΕΛΛΑΣ ABEE  
ΦΡΗΣΛΑΝΤ ΕΛΛΑΣ ABEE  
ΧΑΛΚΟΡ AE  
ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡ. Κ. ΑΤΕ  
ΧΡΩΤΕΧ AE

