

Projekt „**Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji**” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

### HARMONOGRAM SZKOLENIA

Tytuł projektu	PODKARPACKIE CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji			
Nazwa szkolenia	KURS Z ZAKRESU MARETINGU I SPRZEDAŻY			
Numer grupy	4/MIS/06/2019/JASŁO			
Ilość osób	15			
Ilość godzin szkolenia	Zajęcia teoretyczne 50 h Zajęcia praktyczne 100 h			
Miejsce organizacji szkolenia	Ul. Kazimierza Wielkiego 11, 38-200 Jasło			
Termin szkolenia	od	01.07.2019	do	02.08.2019

Projekt „**Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji**” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

Lp.	Data szkolenia	Godziny realizacji szkolenia	Przedmiot /Temat	T	P	Prowadzący
1.	01.07.2019	8.00-14.50	<b>Podstawy marketingu i rola zarządzania.</b> Czym jest marketing, rola marketingu, potrzebne definicje, marketing-mix, określenie roli zarządzania, segmentacja rynku, sztuka słuchania nabywcy, hierarchia potrzeb a stopa życiowa, proces podejmowania decyzji zakupu.	8		
2.	02.07.2019	8.00-14.50	<b>Plan marketingowy w przedsiębiorstwie – cele, strategię i wdrażanie.</b>  Na czym polega planowanie, cele marketingowe, analiza SWOT i inne instrumenty analizy, opracowanie strategii i środki jej realizacji  <b>Cena i strategię ceny. Analiza konkurencji.</b> Cena a jakość, czynniki wpływające na cenę, metody ustalania ceny, miejsce dla konkurencji w budowaniu strategii firmy, wybór strategii funkcjonowania na rynku.  <b>Dystrybucja.</b> Kanały dystrybucji, budowanie sieci dystrybucji, franchising – czym jest i jak wiele może być z niego korzyści, logistyka – zarządzanie dystrybucją.	6	2	
3.	03.07.2019	8.00-14.50	<b>Promocja.</b> Merchandising i promocje cenowe, sprzedaż bezpośrednia, sponsoring  <b>Produkt i rynek.</b> Cykl życia produktu, zarządzanie asortymentem i produktem, wprowadzanie na rynki nowych produktów, strategia budowania marki, znaczenie marki, serwis i obsługa po sprzedaży	6	2	
4.	04.07.2019	8.00-14.50	<b>Reklama a public relations.</b> Reklama i współpraca z agencjami reklamowymi, public relations – współpraca z mediami, gdzie kończy się public relations, a zaczyna reklama, Prawo reklamy – co wolno, a co jest zakazane na rynku reklamowym.	4	4	
5.	05.07.2019	8.00-14.50	<b>Merchandising jako skuteczna technika marketingu handlowego</b> Narzędzia skutecznego merchandisingu Klient vs. czynniki wpływające na sprzedaż w sklepie – co decyduje o zakupie? Etapy w osiągnięciu partnerstwa z klientem w	4	4	

Projekt „**Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji**” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

			ramach projektów merchandisingowych			
6.	08.07.2019	8.00-14.50	<p><b>"System obsługi klienta"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacje z klientem</li> <li>• Zasady obsługi klienta</li> <li>• Typologia klienta</li> <li>• Projektowanie systemu obsługi klienta</li> </ul> <p><b>Obsługa klienta kluczowego</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charakterystyka i identyfikacja klienta kluczowego</li> <li>• Analiza biznesowa klienta kluczowego</li> <li>• Czynniki sukcesu w obsłudze kluczowego klienta</li> <li>• Strategie i zasady współpracy z kluczowymi klientami</li> </ul>	2	6	
7.	09.07.2019	8.00-14.50	<p><b>Techniki sprzedaży</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Przygotowanie do sprzedaży</li> <li>• Proces skutecznej sprzedaży bezpośredniej</li> <li>• Obsługa posprzedażowa klientów</li> </ul> <p><b>Prezentacja handlowa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obszary i kroki przygotowania do prezentacji</li> <li>• Techniki komunikacyjne przydatne w sprzedaży</li> </ul>	2	6	
8.	10.07.2019	8.00-14.50	<p><b>Elementy negocjacji handlowych</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obszary i kroki przygotowania do negocjacji</li> <li>• Zdobywanie informacji o kliencie</li> <li>• Techniki komunikacyjne przydatne w negocjacjach</li> <li>• Strategie negocjacyjne: różni klienci - różne cele i strategie</li> </ul> <p><b>Informatyczne systemy zarządzania relacjami z klientem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filozofia CRM - lojalny klient podstawą rozwoju firmy</li> <li>• Systemy informatyczne CRM, Contact Center, E-commerce- element strategii firmy</li> <li>• Podstawowe błędy przy realizacji projektów CR</li> </ul>	2	6	

Projekt „Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

9.	11.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HR,</li> <li>• Budowanie efektywnego zespołu</li> <li>• Style i rodzaje zarządzania</li> <li>• Pozyskiwanie pracowników</li> <li>• Motywowanie pracowników</li> <li>• Zarządzanie zmianą</li> <li>• Zarządzanie konfliktem</li> </ul>	2	6	
10.	12.07.2019	8.00-14.50	<p>Telemarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawy telemarketingu</li> <li>• Przygotowanie do rozmowy telefonicznej</li> <li>• Żelazne zasady telemarketingu</li> <li>• Proces sprzedaży w telemarketingu</li> <li>• Określenie potrzeb klienta</li> <li>• Pomyślne zakończenie transakcji</li> </ul>	2	6	
11.	15.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zarządzanie czasem pracy</li> <li>• Zarządzanie czasem własnym – rola i znaczenie</li> <li>• Wyznaczanie i realizacja celów kluczem do lepszej organizacji dnia:</li> <li>• Planowanie – jego istota w efektywnym zarządzaniu sobą w czasie:</li> <li>• Techniki i metody zarządzania 6czasem:</li> <li>• Ustalanie priorytetów a właściwe podejmowanie decyzji:</li> </ul>	2	6	
12.	24.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoprezentacja – wystąpienie przed klientem</li> <li>• Jak zbudować swój wizerunek i nim zarządzać?</li> <li>• Określenie swoich mocnych i słabych stron.</li> <li>• Znaczenie "pierwszego wrażenia".</li> <li>• Autoprezentacja podczas wypowiedzi:</li> <li>• sposoby radzenia sobie ze stresem podczas wypowiedzi</li> <li>• przygotowanie się do wystąpień</li> </ul>	2	6	
13.	25.07.2019	8.00-14.50	<p><b>Obsługa kas fiskalnych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wprowadzenie do terminologii fiskalnej, omówienie podstawowych ustaw i rozporządzeń</li> <li>• Omówienie przepisów dotyczących polityki fiskalnej</li> </ul>	4	4	
14.	26.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe przepisy o kasach, kryteria i warunki techniczne</li> <li>• BHP i ppoż. przy obsłudze kasy fiskalnej: podstawowe przepisy BHP i ppoż. w obsłudze urzędzeń fiskalnych,</li> <li>• Opis techniczny kasy. Poznanie</li> </ul>	2	6	

Projekt „Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

			parametrów technicznych, podstawowej budowy,			
15.	29.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funkcje kasy fiskalnej,</li> <li>• urządzenia fiskalne w małych placówkach handlowo-usługowych,</li> <li>• urządzenia fiskalne w średnich i dużych sklepach,</li> <li>• podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych,</li> </ul>	2	6	
16.	30.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raporty. Omówienie zawartości raportów fiskalnych: dobowego i miesięcznego. Nauka zasad ich wytwarzania,</li> <li>• Sprzedaż. Omówienie i pokazanie sprzedaży w różnych trybach oraz konfiguracjach, anulowanie paragonu, wypłata z kasy oraz zamknięcie zmiany. Dodatkowo pokazanie sprzedaży wiązana, omówienie tematyki opakowań zwrotnych oraz rabatów i narzutów,</li> </ul>		8	
17.	31.07.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poznanie podstawowej funkcjonalności programu WF-Mag,</li> <li>• obowiązki sprzedawcy,</li> <li>• prawidłowy paragon,</li> <li>• faktury VAT,</li> <li>• sytuacje awaryjne,</li> </ul>		8	
18.	01.08.2019	8.00-14.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ćwiczenia,</li> <li>• Poznanie budowy kasy i funkcjonalności różnych urządzeń fiskalnych oraz innych urządzeń do nich podłączanych,</li> </ul>		8	
19.	02.08.2019	8.00-13.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozpoczęcie pracy na kasie fiskalnej,</li> <li>• Sprzedaż towaru przez kody,</li> <li>• Wydawanie reszty,</li> <li>• Anulowanie sprzedaży,</li> </ul> <p>Anulowanie błędnie wystawionego paragonu,</p>		6	
			RAZEM	50	100	

Projekt „**Podkarpackie CENTRUM ROZWOJU Kompetencji i Kwalifikacji**” realizowany w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020, w ramach Działania 7.1. Poprawa sytuacji osób bezrobotnych na rynku pracy

8.00 – 8.45
8.45-9.30
10 minut przerwy
09.40 – 10.25
10.25 – 11.10
30 minut przerwy
11.40 – 12.25
12.25 – 13.10
10 minut przerwy
13.20 – 14.05
14.05 – 14.50