

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	8/MIS2/10/2019/JASŁO			
Ilość osób	15			
Ilość godzin szkolenia	Zajęcia teoretyczne 50 h Zajęcia praktyczne 100 h			
Miejsce organizacji szkolenia	Ul. Staszica 4, 38-200 Jasło			
Termin szkolenia	od	06.11.2019	do	29.11.2019

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.	06.11.2019	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		Agnieszka Kaczmar
2.	07.11.2019	7.30-14.20	<b>Plan marketingowy w przedsiębiorstwie – cele, strategie i wdrażanie.</b>  Na czym polega planowanie, cele marketingowe, analiza SWOT i inne instrumenty analizy, opracowanie strategii i środki jej realizacji  <b>Cena i strategie 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	Agnieszka Kaczmar
3.	08.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
4.	12.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
5.	13.11.2019	7.30-14.20	<b>Merchandising jako skuteczna technika marketingu handlowego</b> Narzędzia skutecznego merchandisingu Klient vs. czynniki wpływające na sprzedaż w sklepie – co decyduje o zakupie?	4	4	Agnieszka Kaczmar

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

			Etapy w osiągnięciu partnerstwa z klientem w ramach projektów merchandisingowych			
6.	14.11.2019	7.30-15.15	<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> <li>Podstawowe przepisy o kasach, kryteria i warunki techniczne</li> <li>Podstawy obsługi kasy-ćwiczenia</li> </ul>	4	5	Agnieszka Kaczmar
7.	15.11.2019	7.30-15.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>BHP i ppoż. przy obsłudze kasy fiskalnej: podstawowe przepisy BHP i ppoż. w obsłudze urządzeń fiskalnych,</li> <li>Opis techniczny kasy. Poznanie parametrów technicznych, podstawowej budowy,</li> <li>Obsługi kasy-ćwiczenia</li> </ul>	2	7	Agnieszka Kaczmar
8.	16.11.2019	7.30-15.15	<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, Raporty. Omówienie zawartości raportów fiskalnych: dobowego i miesięcznego. Nauka zasad ich wytwarzania,</li> </ul>	2	7	Agnieszka Kaczmar
9.	18.11.2019	7.30-15.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raporty-ćwiczenia,</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>		9	Agnieszka Kaczmar
10.	19.11.2019	7.30-15.15	<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> <li>Ćwiczenia,</li> </ul>		9	Agnieszka Kaczmar

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

11	20.11.2019	7.30-15.15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznanie funkcjonalności różnych urzędzeń fiskalnych oraz innych urzędzeń podłączanych do kasy,</li> <li>Praca na kasie fiskalnej,</li> <li>Sprzedaż towaru przez kody,</li> <li>Wydawanie reszty,</li> <li>Anulowanie sprzedaży,</li> <li>Anulowanie błędnie wystawionego paragonu,</li> </ul>		9	Agnieszka Kaczmar
12	21.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
13	22.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
14	25.11.2019	7.30-14.20	<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> </ul>	2	6	Agnieszka Kaczmar

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

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Systemy informatyczne CRM, Contact Center, E-commerce- element strategii firmy</li> <li>Podstawowe błędy przy realizacji projektów CR</li> </ul>			
15	26.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
16	27.11.2019	7.30-14.20	<p>Telemarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Podstawy telemarketingu <ul style="list-style-type: none"> <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> </li> </ul>	2	6	Agnieszka Kaczmar
17	28.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
18	29.11.2019	7.30-14.20	<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	Agnieszka Kaczmar
			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

7.30-9.00
9.00-9.10-przerwa
9.10-10.40
10.40-11.10-przerwa obiadowa
11.10-12.40
12.40-12.50-przerwa
12.50-14.20
14.20-14.30-przerwa
14.30-15.15