

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	9/MIS3/10/2019/JASŁO			
Ilość osób	17			
Ilość godzin szkolenia	Zajęcia teoretyczne 50 h Zajęcia praktyczne 100 h			
Miejsce organizacji szkolenia	ul. Kazimierza Wielkiego 11, 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	Podstawy marketingu i rola zarządzania. 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		Jadwiga Sosnowska
2.	07.11.2019	7.30-15.15	Plan marketingowy w przedsiębiorstwie – cele, strategie i wdrażanie. Na czym polega planowanie, cele marketingowe, analiza SWOT i inne instrumenty analizy, opracowanie strategii i środki jej realizacji Cena i strategie ceny. Analiza konkurencji. Cena a jakość, czynniki wpływające na cenę, metody ustalania ceny, miejsce dla konkurencji w budowaniu strategii firmy, wybór strategii funkcjonowania na rynku. Dystrybucja. Kanały dystrybucji, budowanie sieci dystrybucji, franchising – czym jest i jak wiele może być z niego korzyści, logistyka – zarządzanie dystrybucją. Promocja. Merchandising i promocje cenowe, sprzedaż bezpośrednia, sponsoring	6	3	Jadwiga Sosnowska
3.	08.11.2019	7.00-14.45	Produkt i rynek. Cykl życia produktu, zarządzanie asortymentem i produktem, wprowadzanie na rynki nowych produktów, strategia budowania marki, znaczenie marki, serwis i obsługa po sprzedaży Reklama a public relations. 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.	5	4	Jadwiga Sosnowska
4.	12.11.2019	7.00-14.45	Merchandising jako skuteczna technika marketingu handlowego Narzędzia skutecznego merchandisingu Klient vs. czynniki wpływające na sprzedaż w sklepie – co decyduje o zakupie?	5	4	Jadwiga Sosnowska

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			
5.	13.11.2019	7.00-14.45	<p>"System obsługi klienta"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacje z klientem • Zasady obsługi klienta • Typologia klienta • Projektowanie systemu obsługi klienta <p>Obsługa klienta kluczowego</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charakterystyka i identyfikacja klienta kluczowego • Analiza biznesowa klienta kluczowego • Czynniki sukcesu w obsłudze kluczowego klienta • Strategie i zasady współpracy z kluczowymi klientami 	3	6	Jadwiga Sosnowska
6.	15.11.2019	7.00-14.45	<p>Techniki sprzedaży</p> <ul style="list-style-type: none"> • Przygotowanie do sprzedaży • Proces skutecznej sprzedaży bezpośredniej • Obsługa posprzedażowa klientów <p>Prezentacja handlowa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obszary i kroki przygotowania do prezentacji • Techniki komunikacyjne przydatne w sprzedaży 	3	6	Jadwiga Sosnowska
7.	16.11.2019	7.00-14.45	<p>Elementy negocjacji handlowych</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obszary i kroki przygotowania do negocjacji • Zdobywanie informacji o kliencie • Techniki komunikacyjne przydatne w negocjacjach • Strategie negocjacyjne: różni klienci - różne cele i strategie <p>Informatyczne systemy zarządzania relacjami z klientem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filozofia CRM - lojalny klient podstawą rozwoju firmy • Systemy informatyczne CRM, Contact Center, E-commerce- element strategii firmy • Podstawowe błędy przy realizacji projektów CR 	3	6	Jadwiga Sosnowska

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.	18.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • HR, • Budowanie efektywnego zespołu • Style i rodzaje zarządzania • Pozyskiwanie pracowników • Motywowanie pracowników • Zarządzanie zmianą • Zarządzanie konfliktem 	3	5	Jadwiga Sosnowska
9.	19.11.2019	7.00-14.45	<p>Telemarketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podstawy telemarketingu • Przygotowanie do rozmowy telefonicznej • Żelazne zasady telemarketingu • Proces sprzedaży w telemarketingu • Określenie potrzeb klienta • Pomyślne zakończenie transakcji 	2	7	Jadwiga Sosnowska
10.	20.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • Zarządzanie czasem pracy • Zarządzanie czasem własnym – rola i znaczenie • Wyznaczanie i realizacja celów kluczem do lepszej organizacji dnia: • Planowanie – jego istota w efektywnym zarządzaniu sobą w czasie: • Techniki i metody zarządzania 6czasem: • Ustalanie priorytetów a właściwe podejmowanie decyzji 	2	7	Jadwiga Sosnowska
11.	21.11.2019	7.00-14.45	<p>Obsługa kas fiskalnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie do terminologii fiskalnej, omówienie podstawowych ustaw i rozporządzeń • Omówienie przepisów dotyczących polityki fiskalnej • Podstawowe przepisy o kasach, kryteria i warunki techniczne • Podstawy obsługi kasy-ćwiczenia 	3	6	Jadwiga Sosnowska
12.	22.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • BHP i ppoż. przy obsłudze kasy fiskalnej: podstawowe przepisy BHP i ppoż. w obsłudze urządzeń fiskalnych, • Opis techniczny kasy. Poznanie parametrów technicznych, podstawowej budowy, • Obsługi kasy-ćwiczenia 	4	5	Jadwiga Sosnowska
13.	23.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • Funkcje kasy fiskalnej, • urządzenia fiskalne w małych placówkach handlowo-usługowych, • urządzenia fiskalne w średnich i dużych sklepach, • podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych, Raporty. Omówienie 	2	7	Jadwiga Sosnowska

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

			zawartości raportów fiskalnych: dobowego i miesięcznego. Nauka zasad ich wytwarzania,			
14.	25.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • Raporty-ćwiczenia, • 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, 	2	7	Jadwiga Sosnowska
15.	26.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie podstawowej funkcjonalności programu WF-Mag, • obowiązki sprzedawcy, • prawidłowy paragon, • faktury VAT, • sytuacje awaryjne, • Ćwiczenia, 		9	Jadwiga Sosnowska
16.	27.11.2019	7.00-14.45	<ul style="list-style-type: none"> • Poznanie funkcjonalności różnych urzędzeń fiskalnych oraz innych urzędzeń podłączanych do kasy, • Praca na kasie fiskalnej, • Sprzedaż towaru przez kody, • Wydawanie reszty, • Anulowanie sprzedaży, • Anulowanie błędnie wystawionego paragonu, 		9	Jadwiga Sosnowska
17.	29.11.2019	7.00-13.50	<ul style="list-style-type: none"> • Autoprezentacja – wystąpienie przed klientem • Jak zbudować swój wizerunek i nim zarządzać? • Określenie swoich mocnych i słabych stron. • Znaczenie "pierwszego wrażenia". • Autoprezentacja podczas wypowiedzi: • sposoby radzenia sobie ze stresem podczas wypowiedzi • przygotowanie się do wystąpień 		8	Jadwiga Sosnowska
			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

7.00-9.30
9.30-9.40-przerwa
9.40-11.10
11.10-11.40-przerwa obiadowa
11.40-12.10
12.10-12.20-przerwa
12.20-13.50
13.50-14.00-przerwa
14.00-14.45