

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΤΗΣ VELLUM ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
«Vellum Certificate in Sales Management»

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 2.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, www.vellum.org.gr, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	4
2.1 Σκοπός.....	4
2.2 Ομάδα στόχος.....	5
2.3 Δομή του πιστοποιητικού.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	7
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης.....	7
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης.....	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποιητικό της Vellum στη Διοίκηση Πωλήσεων

Σε έναν τομέα με ιδιαίτερες απαιτήσεις και προκλήσεις για τον ενασχολούμενο, καθώς πρέπει να διαθέτει τις γνώσεις, δεξιότητες, τις ικανότητες, αλλά και την συνεχή εκμάθηση/ εκπαίδευση και πληροφόρηση για τις νέες αλλά και βασικές μεθόδους Διοίκησης στα τμήματα των πωλήσεων, για να ανταπεξέλθει σε αυτόν τον απαιτητικό ρόλο, καθιστά βασική προϋπόθεση η εξέλιξη του, μέσα από συνεχή κατάρτιση και εμπλουτισμό γνώσεων.

Το «Vellum Certificate in Sales Management» παρουσιάζει τα θεμελιώδη στοιχεία που αφορούν στον κλάδο των πωλήσεων και του marketing και δίνει στον συμμετέχοντα όλα τα εφόδια που θα καλύψουν όλες τις προαναφερόμενες απαιτήσεις του κεντρικού ρόλου του σε μια επιχείρηση.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά. Οι εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που προσδιορίζονται στην εξεταστέα ύλη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες του κλάδου των πωλήσεων και του marketing.

Μετά την ολοκλήρωση και απόκτηση του «Vellum Certificate in Sales Management», ο κάτοχος αυτού θα είναι σε θέση να:

- ✓ επανασχεδιάζει το τμήμα πωλήσεων με σκοπό την ουσιαστική και αποδοτική διαχείριση στο νευραλγικό αντικείμενο των πωλήσεων
- ✓ να στηρίζει, να ενθαρρύνει και να αξιολογεί τους πωλητές του
- ✓ να αναβαθμίζει τις επαγγελματικές του δεξιότητες, εμπλουτίζοντας τις γνώσεις του με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις στη Διοίκηση τμημάτων Πωλήσεων
- ✓ να αναβαθμίσει την ποιότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του
- ✓ να διατηρείται «απασχολήσιμος» στην αγορά εργασίας εφοδιάζοντάς τον με επαγγελματικά μυστικά στη διαχείριση των πωλήσεων

Η απόκτηση των ανωτέρω δεξιοτήτων και του πιστοποιητικού «Vellum Certificate in Sales Management», αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας.

2.2 Ομάδα στόχος

Είναι ιδανικό για επαγγελματίες του χώρου των πωλήσεων ανεξαρτήτου επιχειρηματικής δραστηριότητας, για προϊσταμένους και διευθυντές πωλήσεων και marketing που αναζητούν τρόπους αναβάθμισης των τμημάτων των οποίων προΐστανται. Για στελέχη τμημάτων που έρχονται σε επαφή με πελάτες, νέους πωλητές που χρειάζονται καθοδήγηση και πληροφόρηση για την επαγγελματική τους ενασχόληση καθώς και για αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης γενικότερα που έχουν ή που πρόκειται να απασχοληθούν στον χώρο των πωλήσεων. Συμμετοχή στις εξετάσεις μπορούν να δηλώσουν απόφοιτοι Λυκείου, ΙΕΚ, Κολλεγίων και Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.3: ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Τα αντικείμενα Αξιολόγησης προσδιορίζουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν στην εκάστη ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό είναι οι παρακάτω :

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
Εισαγωγικές έννοιες και ορισμοί / Διαχείριση Τμήματος Πωλήσεων (Sales management)	Βασική ενότητα	45 λεπτά πρακτική εξέταση
Προγραμματισμός και Σχεδιασμός Τμήματος Πωλήσεων	Βασική ενότητα	
Προσωπικές πωλήσεις	Βασική ενότητα	
Επιχειρηματική ηθική	Βασική ενότητα	
Η δύναμη της αποτελεσματικής επικοινωνίας	Βασική ενότητα	
Κατανοώντας τον πελάτη	Βασική ενότητα	
Εντοπίστε τους πελάτες σας	Βασική ενότητα	
Στρατηγικές προσέγγισης στις πωλήσεις	Βασική ενότητα	
Διαχείριση αντιρρήσεων	Βασική ενότητα	

Για τα πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει όλες τις ενότητες με τελικό αποτέλεσμα 70% και άνω.

Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α), η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να είναι ο καθηγητής του τμήματος.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι υποψήφιοι:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις επικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνώσια, δυσορθογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται σε ξεχωριστή αίθουσα με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι υποψήφιοι της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες.

Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης και παρατίθενται οι Δεξιότητες που θα εξεταστούν.

Τα αντικείμενα Αξιολόγησης προσδιορίζουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε αυτή την ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης. Κατά την εξεταστική διαδικασία όμως, μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενότητων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν και να εκτελούν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης από την εξεταστέα ύλη. Οι υποψήφιοι καλούνται να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, σε όλες τις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: Εισαγωγικές έννοιες και ορισμοί - Διαχείριση Τμήματος Πωλήσεων (Sales management)

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 : Ορισμός – έννοιες	1.1: Ορισμός - έννοιες
1.2 : Περιβάλλον Πωλήσεων	1.2 : Περιβάλλον Πωλήσεων
1.3 : Διεργασία Οργάνωσης και Διαχείρισης Πωλήσεων	1.3.1 : Σχεδιασμός Οργάνωσης Τμήματος 1.3.2 : Επιλογή & Πρόσληψη Στελεχών 1.3.3 : Εκπαίδευση Πωλητών 1.3.4 : Παρακίνηση-Αμοιβές ως αύξηση Παραγωγικότητας 1.3.5 : Έλεγχος – Αξιολόγηση παραγόμενου Έργου

Ενότητα 2^η: Προγραμματισμός & Σχεδιασμός Τμήματος Πωλήσεων

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 : Προβλέψεις Πωλήσεων - Μέθοδοι	2.1 : Προβλέψεις Πωλήσεων - Μέθοδοι
2.2 : Θέσπιση Υλοποιήσιμων Στόχων (S.M.A.R.T)	2.2 : Θέσπιση Υλοποιήσιμων Στόχων (S.M.A.R.T)
2.3 : Σχεδιασμός Περιοχών Πωλήσεων	2.3 : Σχεδιασμός Περιοχών Πωλήσεων
2.4 : Στάθμιση Όγκου Εργασιών	2.4 : Στάθμιση Όγκου Εργασιών
2.5 : Οργάνωση & Κατανομή Πωλητών	2.5 : Οργάνωση & Κατανομή Πωλητών
2.6 : Παράγοντες Απόδοσης Πωλητών	2.6 : Παράγοντες Απόδοσης Πωλητών

Ενότητα 3^η: Προσωπικές πωλήσεις

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 : Δημιουργία Σχέσεων με Πελάτες	3.1 : Δημιουργία Σχέσεων με Πελάτες
3.2 : Προσαρμοστική Πώληση	3.2 : Προσαρμοστική Πώληση
3.3 : Αποτελεσματική Δικτύωση στην Αγορά	3.3 : Αποτελεσματική Δικτύωση στην Αγορά

Ενότητα 4^η: Επιχειρηματική ηθική

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 : Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία	4.1 : Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία
4.2 : Κώδικας Δεοντολογίας Πωλήσεων	4.2 : Κώδικας Δεοντολογίας Πωλήσεων
4.3 : Πολιτικές, Πρακτικές και Κουλτούρα Πωλήσεων	4.3 : Πολιτικές, Πρακτικές και Κουλτούρα Πωλήσεων

Ενότητα 5^η: Δύναμη Αποτελεσματικής Επικοινωνίας

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 : Παράγοντες της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας	5.1 : Παράγοντες της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας
5.2 : Επικοινωνία: Συμπεριφορά και Δεοντολογία	5.2 : Επικοινωνία: Συμπεριφορά και Δεοντολογία
5.3 : Ενημερωτικές συναντήσεις	5.3 : Ενημερωτικές συναντήσεις

Ενότητα 6^η: Κατανοώντας τον Πελάτη

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 : Η Συμπεριφορά του Καταναλωτή	6.1 : Η Συμπεριφορά του Καταναλωτή
6.2 : Η Αγοραστική Διαδικασία	6.2 : Η Αγοραστική Διαδικασία
6.3 : Δημιουργία Προσωπικού Portfolio	6.3 : Δημιουργία Προσωπικού Portfolio

Ενότητα 7^η: Εντοπίστε τους πελάτες σας

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 : Συστατικά Επιτυχημένων Πωλήσεων	7.1 : Συστατικά Επιτυχημένων Πωλήσεων
7.2 : Διαδικασίες Αναζήτησης Πελατών	7.2 : Διαδικασίες Αναζήτησης Πελατών
7.3 : Μέσα Αναζήτησης πελατών	7.3 : Μέσα Αναζήτησης πελατών

Ενότητα 8^η: Στρατηγικές προσέγγισης στις πωλήσεις

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 : “Η πρώτη εντύπωση”	8.1 : “Η πρώτη εντύπωση”
8.2 : Σύναψη επαγγελματικών σχέσεων	8.2 : Σύναψη επαγγελματικών σχέσεων
8.3 : Διαλέγοντας Μέθοδο Διαπραγμάτευσης	8.3 : Διαλέγοντας Μέθοδο Διαπραγμάτευσης

Ενότητα 9^η: Διαχείριση αντιρρήσεων

Αντικείμενα αξιολόγησης	Γνώσεις/ δεξιότητες/ Ικανότητες
9.1 : Τύποι Αντιρρήσεων	9.1 : Τύποι Αντιρρήσεων
9.2 : Στάδια Προσέγγισης Αρνητικών Πελατών	9.2 : Στάδια Προσέγγισης Αρνητικών Πελατών
9.3 : Αντιμετώπιση αντιρρήσεων	9.3 : Αντιμετώπιση αντιρρήσεων