

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	1605-230707	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	7ο (κατ. Μάρκετινγκ)
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΓΕΝΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΓΛΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

1. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης*
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β*
- Περίληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων*

Ο σκοπός του μαθήματος είναι να περιγράψει τις τακτικές πωλήσεων, να εξηγήσει τις λειτουργίες του και να δώσει στους φοιτητές τη δυνατότητα να αποκτήσουν τις βασικές δεξιότητες στην χρήση των πωλήσεων σε όλες της κατηγορίες της αγοράς. Επίσης να παρέχει στους φοιτητές τις κατάλληλες γνώσεις σε εφαρμογές πραγματικών casestudiesεπιχειρήσεων και πωλήσεων αυτών καθώς και τα πλεονεκτήματα των νέων αγορών στην εργασία και την καθημερινότητα.

Οι φοιτητές μετά το πέρας του μαθήματος θα μπορούν να:

1. ΓΝΩΣΗ- αναγνωρίζουν και να προσδιορίζουν τις διάφορες κατηγοριών των πωλήσεων- περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες των αγορών και των πωλήσεων- να

αναγνωρίζουν τους τύπους πελατών και πωλητών και να προσδιορίζουν τους βασικούς τύπους καταναλωτών – πελατών.

2. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ- διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ πελατών/πωλητών/αγορών- διακρίνουν τη σπουδαιότητα της δικτύωσης προσωπικών πωλήσεων- εξηγούν και να εκτιμούν τις διάφορες κατηγορίες των καταναλωτών & πελατών- εκτιμούν και διακρίνουν βασικά στοιχεία του συστήματος των αγορών- να διακρίνουν τις υπηρεσίες των προσωπικών πωλήσεων και να κατανοούν τη βασική δομή του

3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ- να ανακαλύπτουν την πρακτική των κυρίων υπηρεσιών του προσωπικού των πωλήσεων και των λειτουργιών αυτού στην αγορά

4. ΑΝΑΛΥΣΗ- να αντιλαμβάνονται το κοινό στόχο και την αγορά στην οποία θα πρέπει να αναλύσουν και να δραστηριοποιηθούν σε αυτήν

5. ΣΥΝΘΕΣΗ- να συνθέτουν τις διαβαθμίσεις των πελατών και να ανταποκρίνονται στην διαφορετικότητα τους

6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – να αξιολογούν τα βασικά χαρακτηριστικά των συστημάτων των αγορών- να αξιολογούν τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι προγενέστερες κινήσεις επιχειρήσεων μέσα από τα casestudies- να αξιολογούν τη λειτουργία των επιχειρήσεων και των αγορών στις οποίες δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά και συμβουλευτικά ως πωλητές.

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Λήψη αποφάσεων

Αυτόνομη εργασία

Ομαδική εργασία

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

.....

Άλλες...

.....

Μετά το πέρας του μαθήματος ο/η φοιτητής/τρια θα είναι σε θέση να αναλύει και να συνθέτει τα δεδομένα των προσωπικών πωλήσεων και να τα προσαρμόζει ανάλογα και σε κάθε περίπτωση σε νέες καταστάσεις των επιχειρηματικών αγορών.

- ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- ✓ Λήψη αποφάσεων
- ✓ Αυτόνομη εργασία
- ✓ Ομαδική εργασία
- ✓ Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
- ✓ Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- ✓ Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Θεωρία

1. Καλός στις πωλήσεις

2. Επαγγελματίες των Πωλήσεων

3. Συμπεριφορά Πελατών και Πωλητών – Τηλεφωνική Συμπεριφορά
4. Η Τέχνη της Προσωπικής Πώλησης
5. Παρουσία Πραγματικών Επιχειρηματικών Προβληματισμών
6. Επιτυχημένη Πώληση – Η προσωπικότητα ενός Πωλητή
7. Επιτυχημένη Πώληση - Πως οι πεποιθήσεις και οι αξίες επηρεάζουν την επιτυχία των πωλήσεων - Το προσωπικό σου μπραντ
8. Απόδοση και Πώληση - Η διαδικασία πώλησης ως εργαλείο βελτίωσης -Θέτω τους σωστούς στόχους
9. Διαχείριση πληροφοριών από τις πωλήσεις - Το μοντέλο C³ - Τα θεμέλια της αποτελεσματικής επιρροής
10. Η σημασία των σωστών ερωτήσεων - Ακούω και Μαθαίνω- Συλλογική διαπραγμάτευση - Πως πουλάς - Ο σύγχρονος καταναλωτής
11. Έρευνα με στόχο την αναζήτηση πελατών - Οι πρώτες συναντήσεις με τον πιθανό πελάτη - Προσδιορισμός του τι θέλει και τι χρειάζεται ο πελάτης
12. Κερδίζοντας την εμπιστοσύνη του πελάτη - Σύνταξη προτάσεων για πετυχημένες πωλήσεις - Πειστική εκφορά λόγου - Αξιοποίηση αντιρρήσεων
13. Ολοκλήρωση και δέσμευση - Διαχείριση της σχέσης - Οι προτεραιότητές σου όσον αφορά τη διαχείριση πελατών

3. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i></p>	<p>ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ και Εξ αποστάσεως εκπαίδευση με σύγχρονα και ασύγχρονα εργαλεία</p>											
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	<p>ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ με προτζέκτορα</p>											
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</i></p> <p><i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</i></p>	<p>Δραστηριότητα</p> <table border="1"> <tr> <td>Διάλεξη</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Σεμινάρια - Αμφίδρομη επικοινωνία και προβληματισμοί με realcasesstudies</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>συνολο</td> <td>150</td> </tr> </table>	Διάλεξη	39	Σεμινάρια - Αμφίδρομη επικοινωνία και προβληματισμοί με realcasesstudies	111					συνολο	150	<p>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</p>
Διάλεξη	39											
Σεμινάρια - Αμφίδρομη επικοινωνία και προβληματισμοί με realcasesstudies	111											
συνολο	150											
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</i></p> <p><i>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες</i></p>	<p>Η Γλώσσα αξιολόγησης είναι η ελληνική και δύναται για αλλοδαπούς φοιτητές να είναι η Αγγλική (φοιτητές από προγράμματα ανταλλαγών).</p> <p>Ως διαμορφωτική μέθοδος αξιολόγησης είναι η εκπόνηση εργασιών, (λόγω της δυσκολίας της γλώσσας διότι τα μαθήματα διδάσκονται στην Ελληνική) για τους αλλοδαπούς φοιτητές τις</p>											

Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.

οποίες και καταθέτουν σε ενδιαμέσες ημερομηνίες του εξαμήνου.

Στους φοιτητές οι οποίοι διδάσκονται κανονικά το μάθημα στην Ελληνική Γλώσσα, ο τρόπος εξέτασης είναι των πολλαπλών επιλογών.

Ως Συμπερασματική αξιολόγηση χρησιμοποιούνται γραπτά ή διαδικτυακά τεστ στο τέλος του εξαμήνου, που δύνανται να περιλαμβάνουν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

Η τελική βαθμολόγηση είναι άθροισμα των διαμορφωτικών και συμπερασματικών αξιολογήσεων των φοιτητών.

Τα κριτήρια αξιολόγησης έχουν να κάνουν αφενός στη τελική εξέταση στην επίτευξη των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων που περιγράφονται παραπάνω. Για κάθε Μ.Α. η βαθμολογία διακρίνεται δίπλα στην ερώτηση και είναι γνωστή στους φοιτητές.

Μετά την έκδοση των βαθμών οι φοιτητές δύνανται να προσέλθουν στο γραφείο του καθηγητή για να δουν το γραπτό τους.

Όλες οι ερωτήσεις τις αξιολόγησης είναι μόνο από τα κεφάλαια που διδάχτηκαν οι φοιτητές και δεν υπάρχουν ερωτήσεις κρίσεως. Ως αποτέλεσμα τούτου ο κάθε φοιτητής γνωρίζει αυτόματα μετά το τέλος της εξέτασης του μαθήματος, τις ερωτήσεις από τα κεφάλαια της εξέτασης και την ορθή απάντηση.

4. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενηβιβλιογραφία : ΕπιτυχημένηΠώληση, Cassell Jeremy, Bird Tom, ΕκδόσειςRossilli