



Ελληνογερμανικό Εμπορικό  
και Βιομηχανικό Επιμελητήριο  
Deutsch-Griechische  
Industrie- und Handelskammer

# Πωλητής

## Περίγραμμα επαγγελματικού προγράμματος

Σεπτέμβριος 2017

---

**ΕΛΛΗΝΟΓΕΡΜΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ**

Δορυλαίου 10-12, 11521 Αθήνα, Τηλ.: +30 210 6419000, Fax: +30 210 6445175, [ahkathen@ahk.com.gr](mailto:ahkathen@ahk.com.gr)  
Βούλγαρη 50, 54248 Θεσσαλονίκη, Τηλ.: +30 2310 327733, Fax: +30 2310 327737, [ahkthess@ahk.com.gr](mailto:ahkthess@ahk.com.gr)  
[www.german-chamber.gr](http://www.german-chamber.gr), [www.german-fairs.gr](http://www.german-fairs.gr)

## Πρόγραμμα 280 ωρών

2 ημέρες / εβδομάδα x 7 = 14 ώρες (Θεωρητικά μαθήματα)

3 ημέρες / εβδομάδα x 8 = 24 ώρες (Εκπαίδευση στην επιχείρηση)

20 εβδομάδες (~ 5 μήνες = 40 ημέρες) x 14 = 280 ώρες (Θεωρητικά μαθήματα)

20 εβδομάδες (~ 5 μήνες = 60 ημέρες) x 24 = 480 ώρες (Εκπαίδευση στην επιχείρηση)

## ΜΑΘΗΜΑΤΑ

- |  |          |
|--|----------|
| 1. Διαδικασίες Πωλήσεων  | 238 ώρες |
| 2. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου - Προστασία Περιβάλλοντος                                  | 8 ώρες   |
| 3. Η Πρακτική των Υπολογιστών - Επεξεργασία Κειμένου, Υπολογιστικά Φύλλα, Υπηρεσίες Διαδικτύου | 20 ώρες  |
| 4. Προετοιμασία και Εξετάσεις Πιστοποίησης   | 14 ώρες  |

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ: ΠΩΛΗΤΗΣ

α/α	Μάθημα/Διδακτικό Πεδίο	Διδακτικά Πεδία	Εβδομάδες/Ωρες																				Σύνολο ωρών		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1.	Διαδικασίες Πωλήσεων	Η Επιχείρηση Λιανικού και Χοντρικού Εμπορίου	1	10	10	10																		30	
2.		Διεξαγωγή Συνομιλιών στον Κύκλο της Πώλησης με Προσανατολισμό τον Πελάτη	2			8	8	12																	28
3.		Ταμειακή Εξυπηρέτηση Πελατών και Εμπορικοί Υπολογισμοί	3							12	14	8													34
4.		Παρουσίαση Εμπορευμάτων (Merchandizing)	4								6	14													20
5.		Ειδική Εξυπηρέτηση Πελατών	5										14	14											28
6.		Πρώθηση Πωλήσεων	6													14	14								28
7.		Πρώθηση Διαφήμισης των Πωλήσεων	7														14								14
8.		Προμήθεια Προϊόντων στις Επιχειρήσεις Λιανικής Πώλησης	8																14	14					28
9.		Πωλήσεις και Προμήθειες στο Χοντρικό και Εξωτερικό Εμπόριο	9																		14	14			28
10.	Υγιεινή και Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας - Προστασία Περιβάλλοντος	10				2	2	2	2															8	
11.	Η Πρακτική των Υπολογιστών - Επεξεργασία Κειμένου, Υπολογιστικά Φύλλα, Υπηρεσίες Διαδικτύου	11	4	4	4	4	4																	20	
12.	Προετοιμασία Εξετάσεων Πιστοποίησης																						7	7	
13.	Εξετάσεις Πιστοποίησης																						7	7	
			<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>																				<b>280</b>		

# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δ.Π. (Διδακτικά Πεδία) = 9 (1 έως 9)

### Διδακτικό Πεδίο 1

#### ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΚΑΙ ΧΟΝΔΡΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

##### A. Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου

#### 1 Παρουσίαση της λειτουργίας κατάρτισης

#### 2 Επιχειρησιακά πρότυπα και σύστημα-στόχος της επιχείρησης

##### 2.1 Επιχειρησιακά πρότυπα

##### 2.2 Επιχειρησιακοί στόχοι

#### 3 Το λιανικό εμπόριο στη συνολική οικονομία

##### 3.1 Ανάγκες

##### 3.1.1 Οι ανάγκες ως κινητήριες δυνάμεις της ανθρώπινης συμπεριφοράς

##### 3.1.2 Από την αναγκαιότητα, μέσω της ανάγκης, στη ζήτηση

##### 3.2 Είδη προϊόντων

##### 3.3 Οικονομικές δραστηριότητες με βάση την αρχή της οικονομίας

##### 3.3.1 Εφαρμογή της αρχής της οικονομίας σε ιδιωτικά νοικοκυριά

##### 3.3.2 Εφαρμογή της αρχής της οικονομίας σε επιχειρήσεις

##### 3.4 Γενική οικονομική σημασία του λιανικού εμπορίου

##### 3.4.1 Διαδικασία δημιουργίας αξίας

##### 3.4.2 Συντελεστές παραγωγής στο λιανικό εμπόριο

##### 3.4.3 Οικονομικός κύκλος

##### 3.4.4 Αγορά και διαμόρφωση τιμών

##### 3.4.5 Παροχές του λιανικού εμπορίου

##### 3.4.6 Κλάδοι λιανικού εμπορίου

#### 3.5 Γκάμα προϊόντων του εμπόρου λιανικής πώλησης

##### 3.5.1 Δημιουργία γκάμας προϊόντων

##### 3.5.2 Διάρθρωση της γκάμας προϊόντων

#### 3.6 Τοποθεσία καταστήματος λιανικού εμπορίου

#### 3.7 Μορφές λειτουργίας

##### 3.7.1 Παραδοσιακές μορφές λειτουργίας στο λιανεμπόριο

##### 3.7.2 Μορφές λειτουργίας για ειδικές απαιτήσεις των πελατών

##### 3.7.3 Εμπόριο χωρίς σταθερό τόπο εγκατάστασης (πλανόδιο εμπόριο, περιφερόμενο εμπόριο)

##### 3.7.4 Εμπόριο με παραγγελίες

### 3.8 Διαρθρωτικές αλλαγές και τάσεις στο λιανικό εμπόριο

#### 3.8.1 Οικονομικός τομέας λιανικού εμπορίου

#### 3.8.2 Δυναμική των μορφών λειτουργίας

#### 3.8.3 Δυνατότητες για το εξειδικευμένο εμπόριο στο μέλλον

### 3.9 Μορφές πωλήσεων

### 3.10 Οργάνωση της λειτουργίας λιανικού εμπορίου

#### 3.10.1 Οργάνωση δομής

#### 3.10.2 Συστήματα διοίκησης

#### 3.10.3 Οργάνωση διαδικασιών

### 4 Εκπαίδευση στο λιανικό εμπόριο

#### 4.1 Διπλό σύστημα εκπαίδευσης

#### 4.2 Σύμβαση μαθητείας

#### 4.3 Προστασία των νέων κατά την εργασία

#### 4.4 Εργασιακή απασχόληση στο λιανικό εμπόριο

##### 4.4.1 Απαιτήσεις για την επιχειρησιακή διοίκηση και τους προϊσταμένους

##### 4.4.2 Απαιτήσεις των συνεργατών

##### 4.4.3 Ατομικές απόψεις και προσδοκίες

##### 4.4.4 Απαιτήσεις των πελατών

##### 4.4.5 Εξωτερική εικόνα

### 5 Προστασία και ασφάλεια κατά την εργασία

#### 5.1 Κοινωνική προστασία της εργασίας

#### 5.2 Τεχνική προστασία της εργασίας

### 6 Σύμπραξη και συμμετοχή στην επιχείρηση

### 7 Συλλογικές συμβάσεις

### 8 Κοινωνική ασφάλεια

#### 8.1 Κοινωνική ασφάλιση

##### 8.1.1 Βασικές αρχές της κοινωνικής ασφάλισης

##### 8.1.2 Ασφάλιση ασθενείας

##### 8.1.3 Ασφάλεια ατυχημάτων

##### 8.1.4 Συνταξιοδοτική ασφάλιση

##### 8.1.5 Ασφάλιση ανεργίας

##### 8.1.6 Ασφάλιση περίθαλψης

##### 8.1.7 Προβλήματα και προτάσεις επίλυσης στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης

#### 8.2 Ιδιωτική πρόνοια

### B. Επιχειρήσεις Χονδρικού και Εξωτερικού Εμπορίου

#### 1 Το χονδρικό και εξωτερικό εμπόριο στη συνολική οικονομία

##### 1.1 Ανάγκες

##### 1.2 Είδη προϊόντων

##### 1.3 Οικονομικές δραστηριότητες με βάση την αρχή της οικονομίας

##### 1.3.1 Εφαρμογή της αρχής της οικονομίας σε ιδιωτικά νοικοκυριά

##### 1.3.2 Εφαρμογή της αρχής της οικονομίας σε επιχειρήσεις

##### 1.4 Γενική οικονομική σημασία του εμπορίου

##### 1.4.1 Διαδικασία δημιουργίας αξίας

##### 1.4.2 Συντελεστές παραγωγής στο εμπόριο

##### 1.4.3 Οικονομικός κύκλος

##### 1.4.4 Παροχές του εμπορίου

- 1.5 Τοποθεσία καταστήματος χονδρικού εμπορίου
  - 1.6 Μορφές λειτουργίας
  - 1.7 Μορφές συνεργασίας
    - 1.7.1 Παροχές των ενώσεων εμπορικών επιχειρήσεων στα μέλη τους
    - 1.7.2 Προϋποθέσεις συμμετοχής
    - 1.7.3 Μορφές συνεργασίας
  - 1.8 Μορφές διεθνούς εμπορίου
  - 1.9 Οργάνωση της λειτουργίας του εμπορίου
    - 1.9.1 Οργάνωση δομής
    - 1.9.2 Συστήματα διοίκησης
    - 1.9.3 Οργάνωση διαδικασιών
    - 1.9.4 Αρμοδιότητες διοίκησης μέσω πληρεξουσίων
  - 1.10 Έμποροι
  - 1.11 Εταιρεία
  - 1.12 Εμπορικό Μητρώο
  - 1.13 Λόγοι επιλογής μιας νομικής μορφής
    - 1.13.1 Επισκόπηση νομικών μορφών
    - 1.13.2 Κριτήρια επιλογής της νομικής μορφής
  - 1.14 Ατομικές επιχειρήσεις και προσωπικές εταιρείες
    - 1.14.1 Ατομικές επιχειρήσεις
    - 1.14.2 Προσωπικές εταιρείες
  - 1.15 Κεφαλαιουχικές εταιρείες
    - 1.15.1 Εταιρεία περιορισμένης ευθύνης (ΕΠΕ)
- 2 Εκπαίδευση στο χονδρικό και εξωτερικό εμπόριο**

- 2.1 Διπλό σύστημα εκπαίδευσης
  - 2.2 Σύμβαση μαθητείας
  - 2.3 Προστασία των εφήβων κατά την εργασία
- 3 Συλλογικές συμβάσεις**

### Διδακτικό Πεδίο 2

#### **ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΜΕ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

##### **1 Επικοινωνία με πελάτες**

- 1.1 Η προσέγγιση του πελάτη ως βασικός στόχος
- 1.2 Μοντέλο επικοινωνίας
- 1.3 Γλώσσα που χρησιμοποιείται κατά τις πωλήσεις
- 1.4 Σφάλματα ομιλίας
- 1.5 Γλώσσα του σώματος στην επικοινωνία

##### **2 Εκπαίδευση στη δραστηριότητα των πωλήσεων**

- 2.1 Εκπαίδευση με παιχνίδια υπόδησης ρόλων
- 2.2 Χρήση μέσων
- 2.3 Ανατροφοδότηση
- 2.4 Φυλλάδιο παρατηρήσεων

##### **3 Εμπορικές βάσεις που ισχύουν για το εμπόρευμα**

- 3.1 Σημασία της γνώσης εμπορευμάτων για την παροχή συμβουλών σε θέματα πωλήσεων
  - 3.1.1 Ωφέλειες εμπορευμάτων
  - 3.1.2 Στοιχεία ποιότητας των εμπορευμάτων

### 3.1.3 Βιωσιμότητα

## 3.2 Απόκτηση γνώσεων επί των εμπορευμάτων

### 3.2.1 Παροχή πληροφοριών σε σχέση με το προϊόν

### 3.2.2 Φυλλάδιο περιγραφής προϊόντων

## 4 Δημιουργία επαφών - Προσέγγιση των Πελατών

### 4.1. Έντυπα προσφορών και απαιτήσεις πελατών

#### 4.1.1 Επικοινωνία κατά την αυτοεξυπηρέτηση

#### 4.1.2 Επικοινωνία κατά την προεπιλογή

#### 4.1.3 Επικοινωνία με βάση τη συναισθηματική λογική του πελάτη για το προϊόν

#### 4.1.4 Επικοινωνία κατά την εξυπηρέτηση (πλήρης εξυπηρέτηση)

## 5 Εκτίμηση των αναγκών

### 5.1 Εκτίμηση των αναγκών κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών πώλησης

### 5.2 Μορφές προσδιορισμού των αναγκών

#### 5.2.1 Άμεσος προσδιορισμός των αναγκών

#### 5.2.2 Έμμεσος προσδιορισμός των αναγκών

## 6 Προσδοκίες των πελατών και κίνητρα αγοράς

### 6.1 Επιρροές στα κίνητρα αγοράς

### 6.2 Επαύξηση των προσδοκιών του πελάτη

## 7 Επίδειξη προϊόντος

### 7.1 Τέσσερις κανόνες για την αποτελεσματική επίδειξη προϊόντος

### 7.2 Ενεργή συμμετοχή των πελατών στην παρουσίαση των προϊόντων

### 7.3 Συζήτηση για την έννοια του πελάτη

## 8 Επιχειρηματολογία κατά τις πωλήσεις

### 8.1 Υλοποίηση των γνώσεων προϊόντων με προσανατολισμό στον πελάτη

### 8.2 Ενεργητική ακρόαση του πελάτη

### 8.3 Κανόνες σχετικά με την επιχειρηματολογία επί των πωλήσεων

## 9 Εξυπηρέτηση πελατών

### 9.1 Σημασία της παροχής υπηρεσιών στο λιανικό εμπόριο

### 9.2 Ποικιλία παροχής υπηρεσιών

## 10 Επιχειρηματολογία σχετικά με την τιμή

### 10.1 Εμπόρευμα, τιμή και αξία

### 10.2 Επιχειρηματολογία δημιουργίας ψυχολογίας επιτυχούς αγοράς στον πελάτη

## 11 Φυγή πελατών

### 11.1 Αντιρρήσεις- σήματα του πελάτη κατά την ομιλία σχετικά με την πώληση

### 11.2 Συμπεριφορά του προσωπικού πωλήσεων κατά τις αντιρρήσεις των πελατών

### 11.3 Μέθοδοι αντιμετώπισης αντιρρήσεων

## 12 Εναλλακτικές προσφορές

### 12.1 Έννοια των εναλλακτικών προσφορών

### 12.2 Διάδοση των εναλλακτικών προσφορών

## 13 Κλείσιμο πώλησης

### 13.1 Υποστήριξη κατά τη λήψη απόφασης αγοράς

### 13.2 Σήματα σχετικά με την πώληση από πελάτες

### 13.3 Τεχνικές σύναψης πώλησης

### 13.4 Ενίσχυση της επιθυμίας σύναψης πώλησης

13.5 Σύναψη χωρίς λήψη απόφασης αγοράς

#### **14 Συμπληρωματικές και πρόσθετες προσφορές πώλησης**

14.1 Σημασία των συμπληρωματικών και πρόσθετων προσφορών

14.2 Κατάλληλα προϊόντα για συμπληρωματικές και πρόσθετες προσφορές

14.3 Σωστό χρονικό σημείο για πρόσθετες προσφορές

14.4 Παρουσίαση των συμπληρωματικών και πρόσθετων προσφορών

#### **15 Αποχαιρετισμός των πελατών**

15.1 Μεταξύ απόφασης για αγορά και πληρωμής

15.2 Αποχαιρετισμός

### Διδακτικό Πεδίο 3

#### **ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ**

##### **1 Υπηρεσία στο ταμείο**

1.1 Απαιτήσεις κατά την είσπραξη

1.2 Επικοινωνία με πελάτες στο χώρο του ταμείου

1.2.1 Το ταμείο ως θέση παροχής πληροφοριών

1.2.2 Το ταμείο ως τόπος σύναψης σύμβασης και αποχαιρετισμού

1.2.3 Το ταμείο ως τόπος διεξαγωγής ανταλλαγών και παραπόνων των πελατών

##### **2 Βασικές νομικές υποστάσεις**

2.1 Ικανότητα δικαιοπραξίας φυσικών και νομικών προσώπων

2.2 Επαγγελματική ικανότητα

##### **3 Δικαιοπραξίες**

3.1 Σύναψη και είδη δικαιοπραξιών

3.2 Ελευθερία των συμβάσεων και όρια αυτής

3.2.1 Αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων

3.2.2 Διατάξεις που αφορούν τον τύπο των δικαιοπραξιών

3.2.3. Ακυρότητα των δικαιοπραξιών

3.2.4. Δυνατότητα ακύρωσης των δικαιοπραξιών

3.2.5 Γενικοί Όροι Συναλλαγών και πωλήσεις καταναλωτικών προϊόντων

#### **4 Σύμβαση πώλησης για την πώληση προϊόντων**

4.1 Σύναψη σύμβασης πώλησης

4.2 Συναλλαγή ανάληψης υποχρέωσης και εκπλήρωσης με παράδειγμα την σύμβαση πώλησης

#### **5 Κατοχή και κυριότητα**

#### **6 Μέθοδοι πληρωμής κατά την αγορά προϊόντων**

6.1 Χρονικό σημείο πληρωμής

6.2 Πληρωμή σε μετρητά

6.3 Πληρωμή χωρίς μετρητά με έμβασμα και χρέωση

6.4 Πληρωμή χωρίς μετρητά με συστήματα ανάγνωσης καρτών πληρωμής

#### **7 Ταμειακό σύστημα και είσπραξη**

7.1 Ταμειακά συστήματα

7.2 Οργάνωση ταμείου

#### **8 Εκκαθάριση ταμείου**

8.1 Σημασία των αποδείξεων

8.2 Είδη αποδείξεων

8.3 Φόρος κύκλου εργασιών κατά την πώληση προϊόντων

8.4 Έλεγχος και εκκαθάριση ταμείου



## 9 Ταμείο και σύστημα διαχείρισης προϊόντων

9.1 Βάσεις της διαχείρισης προϊόντων μέσω υπολογιστικών συστημάτων

9.2 Συλλογή δεδομένων των πωλήσεων

9.3 Αξιολόγηση δεδομένων των πωλήσεων

## 10 Εμπορικοί υπολογισμοί

10.1 Κανόνας των τριών

10.1.1 Κανόνας των τριών με ευθεία αναλογία

10.1.2 Κανόνας των τριών με μη ευθεία αναλογία

10.2 Υπολογισμός μέσου όρου

10.2.1 Απλός μέσος όρος

10.2.2 Σταθμισμένος μέσος όρος

10.3 Υπολογισμός ποσοστού

10.3.1 Εισαγωγή στον υπολογισμό ποσοστών

10.3.2 Υπολογισμός του ποσοστού

10.3.3 Υπολογισμός του ποσοστιαίας αναλογίας

10.3.4 Υπολογισμός της βασικής τιμής

10.3.5 Υπολογισμός ποσοστού προστιθέμενης βασικής αξίας (τοις εκατό)

10.3.6 Υπολογισμός ποσοστού μειωμένης βασικής αξίας (τοις εκατό)

10.3.7 Καθήκοντα συνολικού υπολογισμού του ποσοστού

## Διδακτικό Πεδίο 4

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ (MERCHANDIZING)

#### 1 Merchandizing

1.1 Ορισμός

1.2 Στόχοι

#### 2 Σήμανση προϊόντων

2.1 Σήμανση αποθήκευσης και ασφαλείας

2.2 Αναγραφή τιμής και ετικέτες

2.3 Σήμανση προϊόντων με τη βοήθεια εμπορικών σημάτων

#### 3 Διαρρύθμιση καταστήματος και τοποθέτηση προϊόντων

3.1 Διαμόρφωση εξωτερικών όψεων και χώρων πωλήσεων

3.2 Κατόψεις καταστήματος και ζώνες πωλήσεων

3.3 Βάσεις προϊόντων και τοποθέτηση

3.4 Διατάξεις τοποθέτησης (οριζόντια/κάθετη)

#### 4 Δυνατότητες παρουσίασης

4.1 Μηχάνημα παρουσίασης, οθόνες και διακοσμητικό υλικό

4.2 Προθήκες και πίνακες ανακοινώσεων

4.3 Προσφορά ξεχωριστών εμπειριών

#### 5 Οπτική Εμπορία

### Διδακτικό Πεδίο 5

### ΕΙΔΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

#### 1 Συμπεριφορά πελατών

1.1 Τάσεις στη συμπεριφορά των πελατών

1.2 Εξυπηρέτηση και δέσμευση πελατών

1.3 Ομάδες πελατών

1.4 Τύποι πελατών

1.5 Παιδιά και έφηβοι ως πελάτες

1.6 Ηλικιωμένοι πελάτες

1.7 Αλλοδαποί πελάτες

2 Πωλήσεις σε ώρες αιχμής

3 Πωλήσεις λίγο πριν από το κλείσιμο του καταστήματος

4 Συνοδευόμενοι πελάτες

5 Αγορά δώρου και προμήθειας

6 Πώληση με χρηματοδότηση

7 Συμβουλευτική υποστήριξη και πωλήσεις δια τηλεφώνου

8 Μετρήσεις εξυπηρέτησης πελατών

9 Καταγγελία και ανταλλαγή

9.1 Επεξεργασία των καταγγελιών με προσανατολισμό στον πελάτη

9.2 Ευθύνη για τα προϊόντα και ασφάλεια προϊόντος

9.3 Εγγύηση - κάτι παραπάνω από νόμιμη εγγύηση

9.4 Ανταλλαγή ή υπαναχώρηση - υπηρεσίες με σκοπό τη δέσμευση του πελάτη

10 Κλοπή από το κατάστημα

10.1 Κλοπές προϊόντων - κοστίζουν στο κατάστημα και στους πελάτες

10.2 Μέθοδοι κλοπής από το κατάστημα

10.3 Αποφυγή κλοπής από το κατάστημα

## Διδακτικό Πεδίο 6

### ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

1 Η εμπορική προώθηση και οι στόχοι της

1.1 Η εμπορική προώθηση ως κεντρικό καθήκον της επιχείρησης

1.2 Στόχοι εμπορικής προώθησης

2 Έρευνα αγοράς

2.1 Καθήκον και είδη έρευνας αγοράς

2.2 Πρωτεύουσα έρευνα αγοράς

2.3 Δευτερεύουσα έρευνα αγοράς

2.4 Διαδικασία έρευνας αγοράς

3 Εργαλεία προώθησης πωλήσεων

3.1 Επισκόπηση των εργαλείων εμπορικής προώθησης

3.2 Πολιτική γκάμας προϊόντων

3.2.1 Καθορισμός της διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων

3.2.2 Διαστάσεις της γκάμας προϊόντων

3.2.3 Διάρθρωση της γκάμας προϊόντων

3.2.4 Ανάλυση της διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων

3.2.5 Διαχείριση διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων

3.3 Πολιτική επικοινωνίας

3.3.1 Σχεδιασμός διαφήμισης

3.3.2 Έλεγχος επιτυχίας της διαφήμισης

3.3.3 Εργασίες δημοσιότητας (δημόσιες σχέσεις)

3.4 Πολιτική εξυπηρέτησης

3.4.1 Ποιότητα εξυπηρέτησης

3.4.2 Ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών εξυπηρέτησης

3.4.3 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ως θετική διαχείριση πελατών

3.4.4 Διαχείριση παραπόνων

## 4 Διαχείριση πελατών

- 4.1 Οι πελάτες κι εμείς
- 4.2 Κατηγορίες πελατών
- 4.3 Ομάδα στόχος
- 4.4 Εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες
- 4.5 Απόκτηση πελατείας
- 4.6 Δέσμευση του πελάτη
- 4.7 Διαχείριση Σχέσεων Πελατών

## 5 Εμπορική προώθηση και ηλεκτρονικό εμπόριο

- 5.1 Εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου
- 5.2 Το ηλεκτρονικό εμπόριο ως ευκαιρία για την εμπορική προώθηση
- 5.3 Νομικές διατάξεις ηλεκτρονικού εμπορίου

## 6 Μείγμα εμπορικής προώθησης

### Διδακτικό Πεδίο 7

#### ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

##### 1 Διαφήμιση

- 1.1 Κανόνες διαφήμισης
- 1.2 Είδη διαφήμισης

##### 2 Εκτέλεση μέσων διαφήμισης

- 2.1 Στόχοι και αντικείμενα διαφήμισης
- 2.2 Φορείς και μέσα διαφήμισης
- 2.3 Δημιουργία διαφημιστικού μηνύματος

##### 3 Σχεδιασμός διαφήμισης και έλεγχος επιτυχίας της διαφήμισης

##### 3.1 Τα 6 στοιχεία της διαφήμισης

##### 3.2 Έλεγχος επιτυχίας της διαφήμισης

##### 4 Όρια διαφήμισης

- 4.1 Δίκαιο προστασίας του ανταγωνισμού
- 4.2 Ηθικά όρια διαφήμισης

##### 5 Διαφήμιση και προστασία του καταναλωτή

##### 6 Προώθηση πωλήσεων

##### 7 Πωλήσεις με συνυπολογισμό οικονομικών και οικολογικών πτυχών που αφορά τις συσκευασίες

##### 8 Παράδοση προϊόντων στους πελάτες

### Διδακτικό Πεδίο 8

#### ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

##### 1 Διαδικασίες προμήθειας

##### 1.1 Βασικά ζητήματα προμήθειας προϊόντων

- 1.1.1 Είδη και τρόποι προμήθειας προϊόντων
- 1.1.2 Αποφάσεις σχετικά με τα προϊόντα
- 1.1.3 Το λιανικό εμπόριο ως «θεματοφύλακας»

##### 1.2 Μορφές συνεργασίες στην αγορά

- 1.2.1 Παροχές των ενώσεων εμπορικών επιχειρήσεων στα μέλη τους
- 1.2.2 Προϋποθέσεις συμμετοχής
- 1.2.3 Μορφές συνεργασίες

##### 2 Συμβάσεις πώλησης με προμηθευτές

##### 2.1 Ζήτηση

## 2.2 Προσφορά

## 2.3 Παραγγελία και επιβεβαίωση εντολής

## 3 Είδη συμβάσεων πώλησης

### 3.1 Είδη πώλησης με βάση τον συμβαλλόμενο και τον σκοπό της σύμβασης

### 3.2 Περαιτέρω είδη συμβάσεων πώλησης και οι ιδιαιτερότητές τους

## 4 Παραγγελία προϊόντος σε συσκευασμένο σύνολο

### 4.1 Σχεδίαση χρόνου παραγγελίας

### 4.2 Σχεδίαση ποσότητας παραγγελίας

## 5 Παραγγελία προϊόντος που δεν βρίσκεται στο συσκευασμένο σύνολο (νέα ταξινόμηση)

### 5.1 Εμπορική προώθηση προμηθειών και ποσοτική σύγκριση προσφορών

#### 5.1.1 Επιρροές στη διόρθωση του συσκευασμένου συνόλου από την εμπορική προώθηση προμηθειών

#### 5.1.2 Καθορισμός πηγής αναφοράς σε περίπτωση νέας ταξινόμησης

#### 5.1.3 Επιλογή διεξόδων προμήθειας

#### 5.1.4 Αποφάσεις σχετικά με την ποσότητα παραγγελίας

#### 5.1.5 Επιλογή του χρονικού σημείου παραγγελίας και παράδοσης

#### 5.1.6 Ποσοτική σύγκριση προσφοράς

### 5.2 Ποιοτική σύγκριση προσφοράς

#### 5.2.1 Στοιχεία αξιολόγησης για προμηθευτές

#### 5.2.2 Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών (Πίνακας αξιολόγησης προμηθευτών)

## 6 Εργαλεία σχεδίασης για αγορές προϊόντων

### 6.1 Εργαλεία σχεδίασης για την ανάλυση αγορών και πωλήσεων

### 6.2 Εργαλείο σχεδίασης για Ανάλυση-ABC

### 6.3 Εργαλείο σχεδίασης για τον υπολογισμό των ορίων

## Διδακτικό Πεδίο 9

## ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΣΤΟ ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

### 1 Διαδικασίες προμήθειας

#### 1.1 Βασικά ζητήματα προμήθειας προϊόντων

##### 1.1.1 Είδη και τρόποι προμήθειας προϊόντων

##### 1.1.2 Αποφάσεις σχετικά με τα προϊόντα

##### 1.1.3 Το εμπόριο ως «θεματοφύλακας»

#### 1.2 Σχεδιασμός προμηθειών

### 2 Συμβάσεις πώλησης με προμηθευτές

#### 2.1 Ζήτηση

#### 2.2 Προσφορά

#### 2.3 Παραγγελία και επιβεβαίωση εντολής

### 3 Αθετήσεις υποχρεώσεων του προμηθευτή κατά την εκτέλεση των συμβάσεων πώλησης

#### 3.1 Ελαττωματική παράδοση προϊόντων (κακή παροχή)

##### 3.1.1 Είδη πραγματικών ελαττωμάτων

##### 3.1.2 Ελαττώματα με βάση την αναγνωρισιμότητά τους

##### 3.1.3 Προθεσμίες ενάσκησης των δικαιωμάτων του πωλητή σε περίπτωση ελαττωματικής παροχής

##### 3.1.4 Μορφή και περιεχόμενο της ένστασης περί ελαττωμάτων

##### 3.1.5 Δικαιώματα του αγοραστή, συνοπτικά

##### 3.1.6 Διευκρινίσεις σχετικές με αξιώσεις νόμιμης εγγύησης

### 3.2 Υπερημερία κατά την παράδοση (μη έγκαιρη παράδοση)

#### 3.2.1 Συχνές αιτίες της υπερημερίας κατά την παράδοση

#### 3.2.2 Προϋποθέσεις υπερημερίας παράδοσης

#### 3.2.3. Δικαιώματα του αγοραστή σε περίπτωση υπερημερίας παράδοσης

#### 3.2.4. Προσδιορισμός της ζημίας που προκύπτει από την υπερημερία

#### 3.2.5 Υπόδειγμα προτύπου κειμένου σε περίπτωση υπερημερίας παράδοσης

### 4 Παραγγελία προϊόντος σε συσκευασμένο σύνολο

#### 4.1 Σχεδίαση χρόνου παραγγελίας

#### 4.2 Σχεδίαση ποσότητας παραγγελίας

### 5 Παραγγελία προϊόντος που δεν βρίσκεται στο συσκευασμένο σύνολο (νέα ταξινόμηση)

#### 5.1 Ποσοτική σύγκριση προσφοράς

##### 5.1.1 Επιρροές στη διόρθωση του συσκευασμένου συνόλου

##### 5.1.2 Καθορισμός πηγής αναφοράς σε περίπτωση νέας ταξινόμησης

##### 5.1.3 Επιλογή διεξόδων προμήθειας

##### 5.1.4 Αποφάσεις σχετικά με την ποσότητα παραγγελίας

##### 5.1.5 Επιλογή του χρονικού σημείου παραγγελίας και παράδοσης

##### 5.1.6 Ποσοτική σύγκριση προσφοράς

#### 5.2 Ποιοτική σύγκριση προσφοράς

##### 5.2.1 Στοιχεία αξιολόγησης για προμηθευτές

##### 5.2.2 Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών (Πίνακας αξιολόγησης προμηθευτών)

### 6 Εργαλεία διαχείρισης αγοράς προϊόντων

#### 6.1 Εργαλεία διαχείρισης για την ανάλυση αγορών και πωλήσεων

#### 6.2 Εργαλείο διαχείρισης για ανάλυση τύπου ABC

#### 6.3 Εργαλείο διαχείρισης για τον υπολογισμό των ορίων

### 7 Προμήθειες στις συναλλαγές εξωτερικού εμπορίου

#### 7.1 Δρομολόγηση σύμβασης μέσω ξενόγλωσσης αλληλογραφίας

#### 7.2 Σύγκριση προσφορών σε αλλοδαπό νόμισμα

##### 7.2.1 Αναφορές τιμών κατά τις συναλλαγές εισαγωγών

##### 7.2.2 Υπολογισμός ισοτιμίας

#### 7.3 Κίνδυνοι κατά τις συναλλαγές εξωτερικού εμπορίου και διασφάλιση

#### 7.4 Όροι παράδοσης στο εξωτερικό εμπόριο (Διεθνείς Εμπορικοί Όροι INCOTERMS)

#### 7.5 Συμφωνίες πληρωμών στο εξωτερικό εμπόριο

#### 7.6 Εισαγωγές

# ΥΓΙΕΙΝΗ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δ.Π. (Διδακτικά Πεδία) = 1 (10)

### Διδακτικό Πεδίο 10

#### 1 Ο Επαγγελματικός Κίνδυνος

##### 1.1 Επιπτώσεις του επαγγελματικού κινδύνου

###### 1.1.1 Επιπτώσεις στην κοινωνία

###### 1.1.2 Επιπτώσεις στις επιχειρήσεις

###### 1.1.3 Επιπτώσεις στην εθνική οικονομία

##### 1.2 Αρχές πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου

###### 1.2.1 Η αποφυγή κινδύνου

###### 1.2.2 Η αντικατάσταση του επικίνδυνου με κάτι ακίνδυνο ή λιγότερο επικίνδυνο

###### 1.2.3 Η αναγνώριση του κινδύνου και η εκτίμηση του μεγέθους του

###### 1.2.4 Η αντιμετώπιση του κινδύνου στην πηγή του

###### 1.2.5 Ένταση της ασφάλειας της εργασίας στη συνολική πολιτική της επιχείρησης και στην οργάνωση της εργασίας

###### 1.2.6 Η εφαρμογή κατά προτεραιότητα μέτρων ομαδικής προστασίας αντί των Μέσων Ατομικής Προστασίας

###### 1.2.7 Ο εξοπλισμός ατομικής προστασίας ή μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ)

###### 1.2.8 Η ενημέρωση και η κατάρτιση των εργαζομένων, σχετικά με τους κινδύνους που υπάρχουν στην εργασία και τον τρόπο αντιμετώπισής τους

###### 1.2.9 Ο έλεγχος και η εξασφάλιση της εφαρμογής των μέτρων για την αντιμετώπιση του επαγγελματικού κινδύνου

#### 2. Εργατικό Ατύχημα

##### 2.1 Αιτίες εργατικών ατυχημάτων

###### 2.1.1 Ανθρώπινος παράγοντας

###### 2.2.2 Εξοπλισμός εργασίας

###### 2.2.3 Οι συνθήκες που επικρατούν στην εργασία

#### 3. Ενδυμασία Εργασίας - Ατομική Προστασία

##### - Τα μέσα ατομικής προστασίας

##### - Τι πρέπει να προσέχουμε κατά τη χρήση των Μ.Α.Π.

##### - Είδη μέσων ατομικής προστασίας

#### 4. Προληπτικά Μέτρα στο Χώρο Εργασίας

##### 4.1 Κτίρια

##### 4.2 Ηλεκτρική εγκατάσταση

##### 4.3 Οδοί διαφυγής και έξοδοι κινδύνου

4.4 Απαγωγή παραγόντων (σκόνης, καπνοί, αέρια κ.ά.)

4.5 Θερμοκρασία των χώρων εργασίας

4.6 Εξαερισμός των χώρων εργασίας

4.7 Φωτισμός στο χώρο εργασίας

4.8 Δάπεδα των χώρων εργασίας

#### 5. Σήμανση Κινδύνων στους Χώρους Εργασίας

- Τρόποι σήμανσης

- Μόνιμη σήμανση

- Περιστασιακή σήμανση

#### 6. Ατυχήματα από το Ηλεκτρικό Ρεύμα - Μέτρα Πρόληψης

6.1 Εισαγωγή

6.2 Γενικές πληροφορίες

6.3 Ηλεκτρισμός

6.4 Η πρόληψη των ηλεκτρικών ατυχημάτων

#### 7. Υγιεινή και Πρόληψη στη Χρήση Η/Υ

- Εργασία στην οθόνη ηλεκτρονικού υπολογιστή (Η/Υ)

- Οθόνη

- Πληκτρολόγιο

- Τραπέζι εργασίας

- Κάθισμα εργασίας

- Περιβάλλον εργασίας

#### 8. Πρώτες Βοήθειες στο Χώρο Εργασίας

8.1 Πρώτες βοήθειες σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης

8.2 Πρώτες βοήθειες για αιφνίδια ασθένεια ή τραυματισμό

8.3 Πρώτες βοήθειες σε ατυχήματα και τραυματισμούς

#### 9. Εξουδετέρωση Στερεών και Υγρών Αποβλήτων

9.1 Η επαφή με τα κύρια και τα βοηθητικά υλικά

9.2 Αποφυγή επιβλαβών ουσιών

9.3 Ανακύκλωση και εξουδετέρωση σε επιχειρήσεις κατεργασίας μετάλλων

9.4 Επικίνδυνα για την υγεία υλικά σε επιχείρηση μετάλλου

#### 10. Βιολογικός Καθαρισμός

10.1 Γενικά

10.2 Εξουδετέρωση αποβλήτων

10.3 Δημόσια εξουδετέρωση αποβλήτων

10.4 Εγκαταστάσεις καθαρισμού

#### 11. Η Προστασία του Περιβάλλοντος στην Καθημερινή μας Ζωή

11.1 Άμεσες επιδράσεις

11.2 Έμμεσες επιδράσεις

# Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Δ.Π. (Διδακτικό Πεδίο) = 1 (11)

### Διδακτικό Πεδίο 11

#### 1. Πριν την εκκίνηση

#### 2. Οργάνωση της εργασίας στον υπολογιστή

##### 2.1 Τα πρώτα βήματα

##### 2.2 Διαχείριση αρχείων και φακέλων

##### 2.3 Οργάνωση του περιβάλλοντος εργασίας

##### 2.4 Βοήθεια

##### 2.5 Χρήση πρόχειρης μνήμης: αντιγραφή, αποκοπή και επικόλληση

#### 3. Επεξεργασία κειμένου (Word)

##### 3.1 Επισκόπηση προγράμματος

##### 3.2 Εισαγωγή κειμένου

##### 3.3 Εκτύπωση κειμένου

##### 3.4 Μορφοποίηση κειμένου

##### 3.5 Διαμόρφωση εγγράφων

##### 3.6 Επιπρόσθετες λειτουργίες επεξεργασίας κειμένου

##### 3.7 Προσαρμογή του Word στις ανάγκες του χρήστη

#### 4. Υπολογιστικοί πίνακες (Excel)

##### 4.1 Επισκόπηση προγράμματος

##### 4.2 Χρήση πινάκων

##### 4.3 Εκτέλεση υπολογισμών

##### 4.4 Δομή πινάκων

##### 4.5 Οπτική προετοιμασία πινάκων

##### 4.6 Διαχείριση αποθεμάτων δεδομένων

##### 4.7 Γραφήματα

#### 5. Διαδίκτυο (Internet)

##### 5.1 Τα πρώτα βήματα στο διαδίκτυο

##### 5.2 Πλοήγηση στο διαδίκτυο

##### 5.3 Αναζήτηση πληροφοριών