

Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACKIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

### HARMONOGRAM SZKOLENIA

Tytuł projektu	„Aktywni na podkarpackim rynku pracy!”		
Nazwa szkolenia	Kurs marketing i sprzedaż z obsługą kas fiskalnych		
Numer grupy	9/MiS2/11/2019/JASŁO		
Ilość osób	17		
Ilość godzin szkolenia	100		
Miejsce organizacji szkolenia	ul. Tadeusza Kościuszki 45, 38-200 Jasło		
Termin szkolenia	od	04.12.2019	do 20.12.2019

Lp.	Data szkolenia	Godziny realizacji szkolenia	Przedmiot /Temat	Liczba godzin szkolenia	Typ zajęć	Prowadzący
1.	04.12.2019	7.30-14.00	<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	T	
2.	05.12.2019	7.30-10.40	<b>Plan marketingowy w przedsiębiorstwie – cele, strategię i wdrażanie.</b> Na czym polega planowanie, cele marketingowe, analiza SWOT i inne instrumenty analizy, opracowanie strategii i środki jej realizacji  <b>Cena i strategię 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.	4	T	
3.	06.12.2019	7.30-14.00	<b>Dystrybucja.</b> Kanały dystrybucji, budowanie sieci dystrybucji, franchising – czym jest i jak wiele	7/1	T/P	

Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACKIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

			może być z niego korzyści, logistyka – zarządzanie dystrybucją <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.			
4.	09.12.2019	7.30-14.00	<b>Promocja.</b> Merchandising i promocje cenowe, sprzedaż bezpośrednia, sponsoring.  <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.	7/1	T/P	
5.	10.12.2019	7.30-14.00	<b>Merchandising jako skuteczna technika marketingu handlowego</b> Narzędzia skutecznego merchandisingu. Klient vs. czynniki wpływające na sprzedaż w sklepie – co decyduje o zakupie? Etapy w osiągnięciu partnerstwa z klientem w ramach projektów merchandisingowych.	4/4	T/P	
6.	11.12.2019	7.30-14.00	<b>"System obsługi klienta"</b> <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> <b>Obsługa klienta kluczowego</b> <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> </ul>	6/2	T/P	

Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACKIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

			<ul style="list-style-type: none"> <li>Strategie i zasady współpracy z kluczowymi klientami.</li> </ul>			
7.	12.12.2019	7.30-14.00	<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	T/P	
8.	13.12.2019	7.30-14.00	<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> <li>Systemy informatyczne CRM, Contact Center, E-commerce- element strategii firmy.</li> <li>Podstawowe błędy przy realizacji projektów CR.</li> </ul> <p><b>Obsługa kas fiskalnych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wprowadzenie do terminologii fiskalnej, omówienie podstawowych ustaw i rozporządzeń.</li> </ul>	4/4	T/P	

Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• omówienie przepisów dotyczących polityki fiskalnej.</li> <li>• podstawowe przepisy o kasach, kryteria i warunki techniczne.</li> </ul>			
9.	16.12.2019	7.30-14.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BHP i ppoż. przy obsłudze kasy fiskalnej: podstawowe przepisy BHP i ppoż. w obsłudze urzędów fiskalnych.</li> <li>• opis techniczny kasy. Poznanie parametrów technicznych, podstawowej budowy.</li> <li>• funkcje kasy fiskalnej.</li> <li>• urzędnicy fiskalni w małych placówkach handlowo-usługowych.</li> <li>• urzędnicy fiskalni w średnich i dużych sklepach.</li> </ul>	6/2	T/P	
10.	17.12.2019	7.30-13.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych.</li> <li>• raporty. Omówienie zawartości raportów fiskalnych: dobowego i miesięcznego. Nauka zasad ich wytwarzania.</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> <li>• poznanie podstawowej funkcjonalności programu WF-Mag.</li> </ul>	2/6	T/P	
11.	18.12.2019	7.30-13.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obowiązki sprzedawcy.</li> <li>• prawidłowy paragon.</li> <li>• faktury VAT.</li> <li>• sytuacje awaryjne.</li> </ul>	1/7	T/P	

Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ćwiczenia.</li> <li>• poznanie budowy kasy i funkcjonalności różnych urzędzeń fiskalnych oraz innych urzędzeń do nich podłączanych.</li> </ul>			
12.	19.12.2019	7.30-13.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozpoczęcie pracy 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>	8	P	
13.	20.12.2019	7.30-13.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozliczanie kaucji na kasie fiskalnej,</li> <li>• raporty kas fiskalnych czytających i zerujących: omówienie i wydruk.</li> <li>• sprzedaż przy użyciu czytnika.</li> <li>• sprzedaży przy użyciu wagi elektronicznej.</li> <li>• płatność przy użyciu terminala płatniczego.</li> <li>• wystawianie faktur i rachunków z paragonu.</li> </ul>	8	P	
<b>EGZAMIN</b>						
<b>W każdym dniu szkolenia doliczona jest przerwa kawowa (10min) co dwie godziny szkoleniowe.</b>						
<b>łącznie liczba godzin kursu</b>				<b>100 (51 teoria, 49 praktyka)</b>		



Projekt pt. „AKTYWNI NA PODKARPACKIM RYNKU PRACY – realizowany w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój w ramach Poddziałania 1.2.1

7.30-9.00
9.00-9.10-przerwa
9.10-10.40
10.40-10.50-przerwa
10.50-12.20
12.20-12.30-przerwa
12.30-14.00
14.00-14.10-przerwa
14.10-14.55