

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	8/MiS1/10/2019/JASŁO			
Ilość osób	15			
Ilość godzin szkolenia	100			
Miejsce organizacji szkolenia	ul. Stanisława Staszica 4, 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	7.30-14.00	<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.  <b>Dystrybucja.</b> Kanały dystrybucji, budowanie sieci dystrybucji,	6/2	T/P	

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

			franchising – czym jest i jak wiele może być z niego korzyści, logistyka – zarządzanie dystrybucją.			
3.	06.12.2019	7.30-14.00	<p><b>Promocja.</b> Merchandising i promocje cenowe, sprzedaż bezpośrednia, sponsoring.</p> <p><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.</p>	6/2	T/P	
4.	09.12.2019	7.30-14.00	<p><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.</p>	6/2	T/P	
5.	10.12.2019	7.30-14.00	<p><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.</p>	4/4	T/P	
6.	11.12.2019	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> </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>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> <li>omówienie przepisów dotyczących polityki fiskalnej.</li> <li>podstawowe przepisy o kasach, kryteria i warunki techniczne.</li> </ul>			
7.	12.12.2019	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>urządzenia fiskalne w małych placówkach handlowo-usługowych.</li> <li>urządzenia fiskalne w średnich i dużych sklepach.</li> </ul>	6/2	T/P	
8.	13.12.2019	7.30-14.00	<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.</li> </ul>	2/6	T/P	

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

			<p>Dodatkowo pokazanie sprzedaży wiązana, omówienie tematyki opakowań zwrotnych oraz rabatów i narzutów.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poznanie podstawowej funkcjonalności programu WF-Mag.</li> </ul>			
9.	16.12.2019	7.30-14.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obowiązki sprzedawcy.</li> <li>• prawidłowy paragon.</li> <li>• faktury VAT.</li> <li>• sytuacje awaryjne.</li> <li>• Ćwiczenia.</li> <li>• poznanie budowy kasy i funkcjonalności różnych urządzeń fiskalnych oraz innych urządzeń do nich podłączanych.</li> </ul>	1/7	T/P	
10.	17.12.2019	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	
11.	18.12.2019	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	
12.	19.12.2019	7.30-13.45	<p><b>"System obsługi klienta"</b></p> <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>	6/2	T/P	

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

			<p><b>Obsługa klienta kluczowego</b></p> <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> <li>• Strategie i zasady współpracy z kluczowymi klientami.</li> </ul>			
13.	20.12.2019	7.30-13.45	<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>	2/2	T/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>		

<p>7.30-9.00</p> <p>9.00-9.10-przerwa</p> <p>9.10-10.40</p> <p>10.40-10.50-przerwa</p> <p>10.50-12.20</p> <p>12.20-12.30-przerwa</p> <p>12.30-14.00</p>
---