

# Akademia menedżera sprzedaży – certyfikat Franklin University

Forma studiów: Niestacjonarne

Sposób realizacji studiów: Tradycyjne

CHORZÓW 2 semestry Certyfikat Rekrutacja zakończona

## Program studiów

Program studiów podyplomowych na kierunku akademia menedżera sprzedaży – certyfikat Franklin University



Liczba miesięcy nauki: **9**



Liczba godzin: **174**



Liczba zjazdów: **12**



Liczba semestrów: **2**

### **MENEDŻER SPRZEDAŻY XXI W. (70 godz.)**

#### **1. Komunikacja (16 godz.)**

#### **2. Analiza transakcyjna w praktyce menedżera (16 godz.)**

- podstawowe pojęcia analizy transakcyjnej – stany JA (Rodzic, Dorosły, Dziecko)
- analiza wzorców transakcyjnych – ćwiczenia praktyczne
- Drivery VS Stałe w pracy – świadome wykorzystanie swojego potencjału w kierowaniu ludźmi
- analiza gier psychologicznych – gry władzy: tworzenie konstruktywnych wzorców funkcjonowania z innymi ludźmi / pracownikami
- autodiagnoza własnego potencjału i kompetencji.

#### **3. Dynamika grupy (10 godz.)**

- zewnętrzny i wewnętrzny proces grupowy
- Imago grupy: zjawiska zachodzące w grupie, cele jawne i niejawne, normy grupowe
- role w grupie: jawna i niejawna struktura grupy, interwencja i wpływ lidera na proces grupowy.

#### **4. Psychologiczne aspekty zarządzania zmianą (8 godz.)**

- identyfikowanie przyczyn oporów własnych i podwładnych wobec zmian
- uczestnictwo w zmianach i przystosowanie się do nowych wymagań
- efektywna komunikacja w procesie zmiany
- określenie celów wprowadzanych zmian
- rozpoznawanie najczęstszych błędów w procesie zarządzania zmianą.

## **5. Konflikty w relacjach, jego źródła, dynamika i sposoby rozwiązywania (8 godz.)**

- czym jest konflikt – różne spojrzenia
- przyczyny konfliktu
- detektory konfliktu
- dynamika rozwijania się sytuacji konfliktowej
- cechy charakterystyczne w konflikcie
- jak zabrać się do rozwiązywania konfliktu?
- nasze przekonania towarzyszące rozwiązywaniu konfliktu
- sposoby rozwiązywania konfliktów.

## **6. Umiejętności negocjacyjne – z certyfikatem Franklin University (12 godz.)**

### **EMOCJONALNA SPRZEDAŻ (16 godz.)**

#### **1. Emocje jako bezpośrednia przyczyna działania sprzedażowego (8 godz.)**

#### **2. Emocje w reklamie, procesie ofertowania, sprzedaży, obsłudze☺klienta (4 godz.)**

#### **3. Inteligentny emocjonalnie menedżer sprzedaży (4 godz.)**

### **ZARZĄDZANIE STRATEGICZNE I MARKETINGOWE (48 godz.)**

#### **1. Praca z handlowcem w terenie / coaching handlowców (8 godz.)**

- planowanie coachingu w terenie
- coaching w sprzedaży - na ile ma być "coachingowy" a na ile "dyrektywny"
- jak się przełączyć z roli szefa na rolę coacha
- cele coachingu
- zasady wspólnej pracy u klientów (jak powinien się zachowywać szef)

#### **2. Narzędzia w coachingu handlowym (8 godz.)**

- standard wizyty handlowej, standard pracy coachingowej - kontrakt, formularz obserwacji, model grow w sprzedaży + podstawowe narzędzia coachingowe (pytania, zmiana perspektywy, "chińskie menu")
- coaching w praktyce – ćwiczenia
- błędy w coachingu sprzedażowym
- coaching sprzedażowy jako system w firmie
- przekładanie targetów liczbowych na konkretne działania sprzedażowe.

#### **3. Gra strategiczna SALES SIMULATION (16 godz.)**

Uczestnicy na zmianę wchodzą w role handlowców i klientów. Jako handlowcy walczą o zdobycie jak największego udziału w rynku. Zadania jakie zostają przed nimi postawione, to znaleźć najlepszy, najefektywniejszy sposób dotarcia do klienta i sfinalizowanie jak największej ilości transakcji. Klienci są bardzo wymagający, mają czas na

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między a studentem zawierana jest w formie pisemnej.

wybór i z całą pewnością wybiorą handlowca, który najbardziej przekonał ich ofertą oraz podejściem do Klienta. Gracze mogą stosować różne strategie.

#### **4. Finansowe aspekty sprzedaży (16 godz.)**

- podstawowe pojęcia finansowe (marża, narzut, P&L, bilans) jako elementarna wiedza menedżerów sprzedaży
- rentowność klientów, CLV
- mechanizmy zarządzania ceną: tworzenie cenników, obniżki i podwyżki cen i ich implikacje finansowe
- finansowe konsekwencje zmian w strukturze sprzedaży (struktura klientów i produktów)
- strategie cenowe, negocjacje cenowe, matematyka finansowa (co menedżer sprzedaży powinien umieć wyliczyć)
- sprzedażowo-finansowe KPI
- dystrybucja czyli wybór modelu i specyfika zarządzania poszczególnymi modelami od strony sprzedaży, dystrybucja bezpośrednia, mieszana, pośrednia, numeryczna, sposób budowania dystrybucji

#### **ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM SPRZEDAŻY (40 godz.)**

##### **1. Dobór członków zespołu handlowego – rekrutacja i selekcja oraz narzędzia oceny kandydatów (8 godz.)**

- proces rekrutacji w sprzedaży
- rola działu personalnego i jego wsparcie w procesie rekrutacji
- analiza i opis stanowiska pracy oraz budowa profilu kandydata do pracy w sprzedaży
- metody, techniki oraz narzędzia selekcji
- zatrudnienie oraz adaptacja na stanowisku pracy.

##### **2. Budowa zespołu sprzedaży (8 godz.)**

- definiowanie oczekiwanego potencjału zespołu
- role zespołowe a dobór członków zespołu
- typologie pracowników ze względu na ich osobowość
- synergia i współpraca w zespole.

##### **3. Zarządzanie zespołem sprzedaży (8 godz.)**

- menedżer zespołu jego liderem – efektywne kształtowanie przywództwa
- przywództwo sytuacyjne a etapy rozwoju zespołu i jego jednostek
- organizacja pracy zespołowej
- style zarządzania oraz style komunikacji lidera
- narzędzia rozwojowe pracowników – od wykładu po mentoring, coaching i wymianę doświadczeń
- ewaluacja, kontrola i rozliczanie pracowników zespołu
- zarządzanie zmianą i konfliktami w zespole.

#### **4. Motywacyjne systemy wynagrodzeń sprzedawców (8 godz.)**

- rola lidera w motywowaniu
- źródła motywacji oraz hierarchia potrzeb jednostki
- dynamika zespołu a sposoby motywowania
- osobowość a motywacja
- motywacja a zaangażowanie
- systemy motywacyjne i programy wynagrodzeń.

#### **5. Rozliczanie pracy sprzedawcy na bieżąco oraz rola systemu ocen okresowych (8 godz.)**

- bieżąca ocena pracy, czyli informacja zwrotna oraz stała ocena potencjału pracowników
- znaczenie systemu ocen pracowniczych
- organizacja procesu oceny
- wykorzystanie wyników oceny a rozwój pracownika w kontekście jego ścieżki kariery.

#### **Forma zaliczenia:**

Test sprawdzający wiedzę po I semestrze i test sprawdzający wiedzę po II semestrze.

<https://www.merito.pl/chorzow/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/kierunki/akademia-menedzera-sprzedazy-certyfikat-franklin-university>