

**PROGRAM PODYPLOMOWYCH STUDIÓW  
ZARZĄDZANIE SPRZEDAŻĄ  
Rok akademicki 2011/2012**

**1. Kierowanie zespołem 12 godz.**

\*ustalanie zadań dla zespołu sprzedawców \* przekazywanie i egzekwowanie poleceń  
\* ustalanie priorytetów sprzedażowych \* komunikatywność w kontaktach z  
pracownikami

**2. Rekrutacja i selekcja sprzedawców 8 godz.**

\*model kompetencji sprzedawców \* planowanie działań rekrutacyjnych \* selekcja  
sprzedawców

**3. Systemy wynagrodzeń sprzedawców 8 godz.**

\*ustalanie podstawy wynagrodzenia \* ustalanie premii \* ustalanie prowizji

**4. Zarządzanie marketingowe 8 godz.**

\*plan marketingowy \* system informacji marketingowej \* kontrola efektów działań  
marketingowych

**5. Zawieranie kontraktów handlowych 8 godz.**

\*strony kontraktu handlowego \* aspekty prawne zawierania kontraktów handlowych  
\* pułapki w zawieraniu kontraktów handlowych

**6. Negocjacje handlowe 12 godz.**

\*opracowanie strategii negocjacyjnej \* wybór technik negocjacyjnych \* prowadzenie  
negocjacji telefonicznych, elektronicznych i bezpośrednich \* prowadzenie  
zespołowych negocjacji

**7. Techniki sprzedaży 8 godz.**

\*identyfikacja potrzeb klienta \* przygotowanie oferty \* prowadzenie rozmów  
sprzedażowych \* odbijanie klientów konkurencji \* zamykanie sprzedaży

**8. Rozwój kompetencji handlowca 8 godz.**

\*analiza wyników pracy sprzedawcy \* projektowanie programu rozwoju sprzedawcy  
\* coaching sprzedawcy

**9. Planowanie sprzedaży 8 godz.**

\*określanie celów sprzedażowych \* określanie sposobów realizacji celów \* określanie  
wskaźników efektywności działań sprzedażowych

**10. Analizy marketingowe 8 godz.**

\*obszary analizy strategicznej \* przekształcanie analizy sytuacji na decyzje  
strategiczne \* produktywność instrumentów marketingowych \* kontrola wyników  
sprzedaży

**11. Zarządzanie logistyką i transportem 8 godz.**

\*zarządzanie logistycznym łańcuchem dostaw \* logistyka zaopatrzenia, produkcji,  
dystrybucji \* systemy transportu \* systemy wymiany informacji w logistyce

**12. Zarządzanie dystrybucją 8 godz.**

\*planowanie sieci dystrybucji \* tworzenie sieci dystrybucji \* zarządzanie siecią

dystrybucji

**13. Zarządzanie relacjami z klientem CRM 8 godz.**

\*identyfikacja pożądanых relacji \* projektowanie narzędzi budowania relacji z klientami \* wykorzystanie technologii IT w zarządzaniu relacjami \* analiza efektywności działań i rozwiązań CRM

**14. Zarządzanie obsługą klienta 4 godz.**

\*planowanie jakości obsługi klienta \* zarządzanie procesem obsługi klienta \* bieżące zarządzanie personelem obsługi klienta \* analiza jakości obsługi klienta

**15. Trening interpersonalny 12 godz.**

\*komunikatywność w kontaktach biznesowych \* wrażliwość ekonomiczna \* elastyczność zachowań \* współpraca zespołowa \* kreatywność

**16. Windykacja należności 8 godz.**

\*dokumentacja wiarygodności handlowych \* kontakt z dłużnikiem i negocjacje \* postępowania sądowe

**17. Badanie satysfakcji klienta 8 godz.**

\*określanie przedmiotu badań \* analiza procesu obsługi klienta \* projektowanie narzędzi badawczych \* analiza wyników \* prezentacja wyników na spotkaniach \* określanie inicjatyw w zakresie poprawy klienta

**18. Motywowanie i ocena sprzedawców 8 godz.**

\*przygotowanie do rozmowy oceniającej \* wyciąganie wniosków z rozmowy oceniającej \* styl kierowania jako narzędzie motywacji \* pozamaterialne narzędzia motywacji sprzedawców

**19. Kalkulacja kosztów 8 godz.**

**20. Gra biznesowa PROMAR 16 godz.**

**21. Aspekty międzykulturowe w handlu 8 godz.**

\*komunikacja międzykulturowa \* prowadzenie biznesu w środowisku międzynarodowym \* etykieta w kontaktach międzykulturowych.

**22. Seminarium podyplomowe 4 godz.**

**Liczba godzin 188, 13 zjazdów**