

## «Η Νέα Προσέγγιση των Πωλήσεων | Ο Απόλυτος οδηγός Τόνωσης των Πωλήσεων»

### The Business of Selling

**Διάρκεια Σεμιναρίου: 20 ώρες**

#### **Απευθύνεται:**

Πωλητές, εμπορικούς αντιπροσώπους και όλους εκείνους που εξυπηρετούν πελάτες κατά την πώληση προϊόντων ή και την παροχή υπηρεσιών.

#### **Στόχος Εκπαιδευτικού Προγράμματος:**

Μιλάμε ακατάπαυστα για πωλήσεις, αλλά κατά πόσο τις κάνουμε;

Δεν σταματάμε να αναφερόμαστε στην πελατοκεντρική πολιτική της επιχείρησής μας και στο πόσο σημαντικοί είναι οι πελάτες μας για μας. Όμως ας ρωτήσουμε τα ετήσια στατιστικά μας: πόσους νέους πελάτες κάναμε τη χρονιά που πέρασε; Την τελευταία τριετία, σε τί ποσοστό ανανεώθηκε το πελατολόγιό μας; Η ετήσια ποιοτική και ποσοτική ανανέωση του πελατολογίου είναι τακτικός στόχος.

Πρέπει να μάθουμε να πουλάμε όλοι στην επιχείρηση!

Ποιες πρακτικές εξυπηρέτησης του πελάτη μπορούν να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρησή μας;

Σε ένα εμπορικό περιβάλλον συνεχώς εντεινόμενου ανταγωνισμού, η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη και η άμβλυνση των αντιρρήσεων, που πιθανώς αυτός να έχει, δημιουργούν κλίμα εμπιστοσύνης μεταξύ της εταιρείας και των πελατών της. Η πελατειακή σχέση αποκτά βάθος χρόνου και μετατρέπεται σε αφοσίωση του πελάτη προς την εταιρεία και τα προϊόντα/υπηρεσίες της.

### ***Ποιες τεχνικές πωλήσεων κάνουν τους πωλητές μας αποτελεσματικότερους;***

Ο επιδέξιος πωλητής επιδιώκει όχι την ευκαιριακή πώληση, αλλά τη δημιουργία μιας μακράς και μόνιμης συνεργασίας με τους πελάτες του. Για την επίτευξη αυτού του αποτελέσματος, στόχος του είναι πάντα η άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι:

- Η κατάκτηση των τεχνικών της επιτυχημένης πώλησης
- Η κατανόηση των στόχων και των οφελημάτων της ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Η εμπέδωση των τεχνικών χειρισμού παραπόνων, αντιρρήσεων, προβλημάτων πελατών
- Η εξοικείωση με μία βασική μεθοδολογία συνεχούς αύξησης της ικανοποίησης του πελάτη

### **Εισηγητής:**

**Κελπέκης Νικόλας** | Επικοινωνιολόγος, με Ειδίκευση στα Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης και στην Ανάπτυξη των Ανθρωπίνων Πόρων. Πτυχιούχος Πολιτικής Επιστήμης και πτυχιούχος Κοινωνιολογίας του Πανεπιστημίου Pierre Mendès-France (Grenoble II). Κάτοχος μεταπτυχιακού Επικοινωνιολογίας του Πανεπιστημίου Stendhal (Grenoble III). Για σειρά ετών διετέλεσε ανώτερο στέλεχος και σύμβουλος επιχειρήσεων στην Ελλάδα και στη Γαλλία. Πιστοποιημένος (ΕΚΕΠΙΣ, ΕΦΕΤ, ΛΑΕΚ) εκπαιδευτής –εισηγητής σεμιναρίων και personal coach. Από το 1998 δραστηριοποιείται ως Σύμβουλος Ανάπτυξης Επιχειρήσεων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό με ειδίκευση στο στρατηγικό σχεδιασμό εξωστρέφειας και στο Outsourcing.

## ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

---

### **Marketing και Πωλήσεις - Προώθηση νέων προϊόντων/υπηρεσιών**

Διερεύνηση της σχέσης Marketing & Πωλήσεων, ανάλυση της διαδικασίας λανσαρίσματος νέων προϊόντων/υπηρεσιών, και στρατηγικές δημιουργίας ζήτησης. Πώς "χτίζεται" η εμπορική επιτυχία πριν καν φτάσει ο πωλητής στον πελάτη.

### **F2F – Τηλεφωνικές – Διαδικτυακές Πωλήσεις**

Ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας για κάθε κανάλι πώλησης. Τεχνικές αποτελεσματικής προσέγγισης πρόσωπο με πρόσωπο, στο τηλέφωνο και online (μέσω email, video call, chat κ.λπ.). Πότε και πώς επιλέγουμε κάθε μέσο, τι αλλάζει στο "ύφος" και στη στρατηγική.

### **Προγραμματισμός Πωλήσεων - Προετοιμασία της Πώλησης**

Αναλυτική προσέγγιση της φάσης "πριν την επαφή": στόχοι, πλάνο, προτεραιοποίηση πελατών, έρευνα αγοράς, καταγραφή αναγκών. Το 80% της επιτυχίας της πώλησης κρίνεται στην προετοιμασία.

### **Προσέγγιση Πελάτη**

Οι πρώτες λέξεις, το πρώτο λεπτό, η πρώτη εντύπωση. Τεχνικές προσέγγισης που "ξεκλειδώνουν" τον πελάτη. Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και δημιουργία κλίματος συνεργασίας.

### **Διερεύνηση Πελάτη – Παρουσίαση**

Πώς κάνουμε σωστές ερωτήσεις για να κατανοήσουμε τις ανάγκες, τους προβληματισμούς και τα κίνητρα του πελάτη. Στη συνέχεια, πώς παρουσιάζουμε το προϊόν ή την υπηρεσία μας με τρόπο που απαντά συγκεκριμένα σε αυτές τις ανάγκες (και όχι γενικά).

### **Χειρισμός Προβλημάτων – Αντιρρήσεων – Παραπόνων Πελατών**

Στρατηγικές αντιμετώπισης ενστάσεων. Τεχνικές μετατροπής του «όχι» σε «ίσως» και του «ίσως» σε «ναι». Πρακτικά εργαλεία για τη διαχείριση δύσκολων συζητήσεων με πελάτες και την αποκατάσταση εμπιστοσύνης.

### **Κλείσιμο της Πώλησης - After Sales Service - Εισπράξεις**

Μέθοδοι για επιτυχημένο και έγκαιρο κλείσιμο. Πώς ζητάμε και παίρνουμε τη δέσμευση του πελάτη. Ποια είναι η σημασία της εξυπηρέτησης μετά την πώληση και πώς οργανώνουμε την επικοινωνία για τις εισπράξεις με επαγγελματισμό και συνέπεια.

### **Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών**

Πώς μετατρέπουμε κάθε αλληλεπίδραση με τον πελάτη σε ευκαιρία για διαφοροποίηση. Η σημασία της συνέπειας, της ενσυναίσθησης και της θετικής εμπειρίας. Η εξυπηρέτηση δεν είναι "service", είναι "strategy".

### **Συντήρηση – Ανάπτυξη – Ανάκτηση πελατολογίου**

Τεχνικές διατήρησης και εμβάθυνσης των σχέσεων με υπάρχοντες πελάτες, ανάπτυξης cross-selling / up-selling και επαναπροσέγγισης χαμένων ή ανενεργών πελατών. Πώς χτίζεται η "δεύτερη ευκαιρία".

### **Customer Relationship Management – Υποστήριξη πωλήσεων**

Πρακτική εισαγωγή στη χρήση CRM εργαλείων και συστημάτων. Πώς καταγράφουμε, οργανώνουμε και αξιοποιούμε δεδομένα για να βελτιώσουμε την αποδοτικότητα των πωλήσεων. Υποστήριξη πωλήσεων από το back-office, marketing και digital εργαλεία.

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ημερομηνίες &amp; Ώρες<br/>Υλοποίησης:</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Πέμπτη, 25 Σεπτέμβριος 2025   17:30 – 21:30</b></li><li>• <b>Τρίτη, 30 Σεπτέμβριος 2025   17:30 – 21:30</b></li><li>• <b>Πέμπτη, 2 Οκτώβριος 2025   17:30 – 21:30</b></li><li>• <b>Τρίτη, 7 Οκτώβριος 2025   17:30 – 21:30</b></li><li>• <b>Πέμπτη, 9 Οκτώβριος 2025   17:30 – 21:30</b></li></ul> |
| <b>Κόστος Webinar:</b>                        | <b>210,00€</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



**Epsilon Net A.E με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 38383705000**  
**Πληροφορίες – Εγγραφές:** 211 500 7000 & 231 098 1700  
**E mail:** [info@epsilontesting.gr](mailto:info@epsilontesting.gr)

EXPAND  
YOUR SKILLS