

Διαδικασίες Πωλήσεων, Μάρκετινγκ & Εξυπηρέτησης Πελατών

Πίνακας Περιεχομένων

<u>Κωδ.Ενότητας</u>	<u>Ενότητα</u>
100	Εισαγωγή.....
410	Τακτικές Marketing.....
MT1000	Διαφήμιση.....
1.0	Το Background του Διαφημιστικού Πλάνου
2.0	Ανάπτυξη Διαφημιστικού Πλάνου
3.0	Παρακολούθηση/Μέτρηση Διαφημιστικού Πλάνου
4.0	Ενημέρωση Διαφημιστικού Πλάνου
	<u>Αρχεία</u>
MT1000-1	Παρακολούθηση Διαφήμισης
MT1000-2	Αντικειμενικοί σκοποί & Στρατηγικές Διαφήμισης
MT1000-3	Διαφημιστικό Πλάνο
MT1000-4	Χρονοδιάγραμμα Διαφήμισης
MT1020	Δημόσιες Σχέσεις.....
1.0	Background
2.0	Ανάπτυξη Πλάνου Δημόσιων Σχέσεων
3.0	Υλοποίηση του Πλάνου PR
4.0	Παρακολούθηση του Πλάνου PR
5.0	Ενημέρωση του Πλάνου PR
	<u>Αρχεία</u>
MT1020-1	Πλάνο Δημόσιων Σχέσεων
MT1020-2	Checklist PR Εκδήλωσης
MT1020-3	Πλάνο Δημόσιων Σχέσεων
MT1020-4	Media Kit Checklist
MT1020-5	Υπόδειγμα Δελτίου Τύπου
MT1020-6	Ιστορικό PR Εκδηλώσεων
MT1030	Εμπορικές εκθέσεις / Εκδηλώσεις.....
1.0	Προγραμματισμός Εμπορικών Εκθέσεων & Εκδηλώσεων
2.0	Παρουσίαση
3.0	Εμπορική Έκθεση/Αξιολόγηση Παρουσίασης
4.0	Προσαρμογές Εμπορικής Έκθεσης/Πλάνο Παρουσίασης
	<u>Αρχεία</u>
MT1030-1	Εμπορική Έκθεση / Προγραμματισμός Εκδήλωσης
MT1030-2	Πλάνο Εκδήλωσης Εμπορικής Έκθεσης

Κωδ.Ενότητας	Ενότητα
MT1050	Διαχείριση Συστάσεων.....
1.0	Προγραμματισμός Διαχείρισης Συστάσεων
2.0	Υλοποίηση του Πλάνου Διαχείρισης Συστάσεων
3.0	Παρακολούθηση και Μέτρηση Διαχείρισης Συστάσεων
4.0	Βελτίωση Διαχείρισης Συστάσεων
	<u>Αρχεία</u>
MT1050-1	Πλάνο Διαχείρισης Συστάσεων
MT1050-2	Συστάσεις
MT1050-3	Αναφορά Κατάστασης Διαχείρισης Συστάσεων
420	Πωλήσεις.....
SL1000	Διαχείριση Κύκλου Ζωής
1.0	Στάδια Κύκλου Ζωής Πελατών και Κανάλι Πωλήσεων
2.0	Πλάνο Διαχείρισης Κύκλου Ζωής Πελατών
3.0	Διαχείριση Κύκλου Ζωής Πελατών
4.0	Παρακολούθηση Διαχείρισης Κύκλου Ζωής Πελατών
5.0	Βελτίωση Διαχείρισης Κύκλου Ζωής Πελατών
	<u>Αρχεία</u>
SL1000-1	Πλάνο Διαχείρισης Κύκλου Ζωής Πελατών
SL1010	Διοίκηση Πωλήσεων.....
1.0	Περίληψη
2.0	Ανάπτυξη του Πλάνου Διοίκησης Πωλήσεων
3.0	Υλοποίηση του Πλάνου Διοίκησης Πωλήσεων
4.0	Παρακολούθηση του Πλάνου Διοίκησης Πωλήσεων
5.0	Διόρθωση του Πλάνου Διοίκησης Πωλήσεων
	<u>Αρχεία</u>
SL1010-1	Πλάνο Διοίκησης Πωλήσεων
SL1010-2	Προβλέψεις Πωλήσεων
SL1010-3	Σύνοψη Εβδομαδιαίων Πωλήσεων
SL1020	Αξιολόγηση Συστάσεων.....
1.0	Πλάνο Αξιολόγησης Συστάσεων
2.0	Αξιολόγηση Συστάσεων
3.0	Παρακολούθηση της διαδικασίας Αξιολόγησης
4.0	Βελτίωση της διαδικασίας Αξιολόγησης
	<u>Αρχεία</u>
SL1020-1	Πλάνο Διαχείρισης Επαφών
SL1020-2	Επαφές
SL1020-3	Ερωτηματολόγιο Επαφών
SL1030	Κλήσεις Πωλήσεων.....
1.0	Προγραμματισμός Κλήσεων Πωλήσεων

<u>Κωδ.Ενότ.</u>	<u>Ενότητα</u>
2.0	Διενέργεια Κλήσεων Πωλήσεων
3.0	Παρακολούθηση Αποτελεσματικότητας Κλήσεων Πωλήσεων
4.0	Προσαρμογές της διαδικασίας Κλήσεων Πωλήσεων
5.0	Συντήρηση Λογαριασμού Πωλήσεων
	<u>Αρχεία</u>
SL1030-1	Πλάνο Πωλήσεων
SL1030-2	Πελάτες
SL1030-3	Παραγγελίες
SL1030-4	Συναντήσεις με Πελάτες
SL1030-5	Πλάνο Συντήρησης Πωλήσεων
SL1040	Ανάπτυξη Πελατών.....
1.0	Πλάνο Ανάπτυξης Πελατών
2.0	Ενέργειες Ανάπτυξης Πελατών
3.0	Μέτρηση Ανάπτυξης Πελατών
4.0	Υποστήριξη Ανάπτυξης Πελατών
	<u>Αρχεία</u>
SL1040-1	Πλάνο Ανάπτυξης Πελατών
SL1040-2	Στόχοι Ανάπτυξης Πελατών
430	Εξυπηρέτηση / Υποστήριξη
SU1000	Εξυπηρέτηση Πελατών.....
1.0	Στόχοι Εξυπηρέτησης Πελατών
2.0	Πλάνο Εξυπηρέτησης Πελατών
3.0	Χειρισμός Παραπόνων και Ανατροφοδότηση
4.0	Μέτρηση Εξυπηρέτησης Πελατών
5.0	Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πελατών
	<u>Αρχεία</u>
SU1000-1	Στρατηγική Ανατροφοδότησης Παραπόνων Πελατών
SU1010	Εγγυήσεις & Πολιτικές Εξυπηρέτησης.....
1.0	Παρακολούθηση Εγγυήσεων & Πολιτικής Εξυπηρέτησης
2.0	Κάλυψη Εγγυήσεων
3.0	Προγράμματα Εγγυήσεων
4.0	Ανασκόπηση Εγγυήσεων & Πολιτικών Εξυπηρέτησης
	<u>Αρχεία</u>
SU1010-1	Περιορισμένη Εγγύηση