



Advanced Online Course

RETAIL SALES



Certified by ACTA



Πιστοποιημένη πλατφόρμα e-learning εκπαίδευσης κατά το
πρότυπο **QTL της ACTA** Τεχνοβλαστός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου
Θεσσαλονίκης



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Υπάρχει μυστική συνταγή που με κάνει επιτυχημένο πωλητή; Μια καριέρα στις πωλήσεις είναι κάτι που μπορεί να κάνει ο καθένας; Ποιοι είναι οι χρυσοί κανόνες της πώλησης και ποια είναι τα μεγαλύτερα λάθη; Το σεμινάριο «Retail Sales - Επαγγελματίας πωλητής σε κατάστημα λιανικής» by ACTA θα σου δώσει τις απαντήσεις αλλά και όλα εκείνα τα εφόδια που θα χρειαστείς για μια επιτυχημένη καριέρα σε καταστήματα λιανικής. Θα μάθεις όλους εκείνους τους τρόπους που θα σε βοηθήσουν να αποκτήσεις πιστούς και αφοσιωμένους πελάτες χτίζοντας σχέσεις εμπιστοσύνης. Είτε ασχολείσαι ήδη είτε θέλεις να ασχοληθείς με τις πωλήσεις λιανικής, αυτό το online πρόγραμμα θα γίνει ο οδηγός σου στον ανταγωνιστικό αυτό χώρο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «Retail Sales - Επαγγελματίας Πωλητής σε κατάστημα λιανικής»

- 1.1. Σε ποιους απευθύνεται
- 1.2. Τι θα μάθεις
- 1.3. Περιεχόμενα Σεμιναρίου
- 1.4. Εισηγητής Σεμιναρίου

2. Τρόπος παρακολούθησης

- 2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox
- 2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος
- 2.3 Forum
- 2.4 Facebook Community

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

5. Συχνές ερωτήσεις

1.1 Σε ποιους απευθύνεται το «Retail Sales - Επαγγελματίας Πωλητής σε κατάστημα λιανικής»:

Το σεμινάριο απευθύνεται:

- Σε φοιτητές, σπουδαστές και γενικότερα σε ανθρώπους που θέλουν να ξεκινήσουν την καριέρα τους σε ένα επάγγελμα με προοπτικές και διαχρονική ζήτηση



- Σε νέους πωλητές που θέλουν να αναπτύξουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να γίνουν πιο αποτελεσματικοί
- Σε έμπειρους πωλητές, οι οποίοι αναζητούν διαρκώς νέες ιδέες και νέες τεχνικές
- Σε επαγγελματίες οποιουδήποτε κλάδου, που σκέφτονται να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση στο χώρο της λιανικής

1.2 Τι θα μάθω

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος θα έχεις μάθει:

- Το ρόλο και τις αρμοδιότητες του πωλητή σε κατάστημα λιανικής
- Τις διαφορές μεταξύ του αποτελεσματικού πωλητή και του παραγγελιολήπτη
- Θεμελιώδεις αρχές και τα KPIs των πωλήσεων
- Τις αρχές της πειθούς, όπως τις δίδαξε ο Αριστοτέλης
- Τα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να αναπτύξει ο επιτυχημένος πωλητής
- Να επικοινωνείς σωστά, δίνοντας έμφαση στην κατανόηση του πελάτη
- Να εκτελείς σωστά όλα τα στάδια της διαδικασίας των πωλήσεων χρησιμοποιώντας εφαρμοσμένες και διαχρονικές τεχνικές

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

1. ΒΑΣΙΚΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ

- 1.1 Εισαγωγή: Ο ρόλος του πωλητή καταστήματος λιανικής
- 1.2 Κύρια καθήκοντα και ευθύνες
- 1.3 Γιατί μπαίνει ένας πελάτης σε κατάστημα λιανικής;
- 1.4 Χαρακτηριστικά του πελάτη σήμερα
- 1.5 Κατάστημα λιανικής VS διαδίκτυο
- 1.6 Τύποι πωλητών στο κατάστημα λιανικής
- 1.7 Λεξιλόγιο των πωλήσεων
- 1.8 Βασικά προσόντα του πωλητή
- 1.9 Η αλυσίδα των πωλήσεων
- 1.10 Προϋποθέσεις για επιτυχημένη πώληση

2. ΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΑΣ

- 2.1 Εισαγωγή: Συναντώντας τον πελάτη και μαθαίνοντας τι θέλει
- 2.2 Ήθος Πάθος Λόγος - Η τέχνη της πειθούς κατά τον Αριστοτέλη
- 2.3 Επικοινωνιακές δεξιότητες και τακτικές
- 2.4 Προετοιμασία του πωλητή
- 2.5 Στήσιμο του καταστήματος
- 2.6 Cross selling και upselling
- 2.7 Εθιμοτυπία των πωλήσεων
- 2.8 Η σημασία της πρώτης εντύπωσης
- 2.9 Λιώσιμο του πάγου στο κατάστημα λιανικής
- 2.10 Καταλαβαίνοντας τα θέλω του πελάτη

3. ΚΛΕΙΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ

- 3.1 Εισαγωγή: Ολοκληρώνοντας την πώληση
- 3.2 Παρουσιάζοντας σωστά τα προϊόντα
- 3.3 Αντιμετωπίζοντας αντιρρήσεις
- 3.4 Το κλείσιμο της πώλησης
- 3.5 Χειρισμός του τηλεφώνου
- 3.6 Βασικές αρχές διαπραγμάτευσης
- 3.7 Μη λεκτική επικοινωνία
- 3.8 Η σημασία των λέξεων
- 3.9 Η σημασία της εξυπηρέτησης πελατών στη λιανική
- 3.10 Αντιμετωπίζοντας το θυμωμένο πελάτη
- 3.11 Πουλώντας σύμφωνα με τον τύπο προσωπικότητας
- 3.12 Τα μεγαλύτερα λάθη στις πωλήσεις λιανικής

4. Ολοκλήρωση σεμιναρίου

- 4.1 Αξιολόγηση σεμιναρίου
- 4.2 Τελικό test – Βεβαίωση ACTA

Σπήλιος Αριστοτελίδης

Senior Sales Trainer – MBA in International Business



Γεννήθηκε στη Θεσσαλονίκη το 1972. Ξεκίνησε την καριέρα του στις πωλήσεις το 1995, κατά τη διάρκεια των σπουδών του στη Μεγάλη Βρετανία. Από το 1997 έως το 2001, εργάστηκε ως στέλεχος πωλήσεων σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών.

Το 2001, σε ηλικία 29 ετών, ανέλαβε τα καθήκοντα του Γενικού Διευθυντή σε εταιρεία Direct Marketing and Sales Promotion, χτίζοντας, εκπαιδύοντας και διοικώντας ομάδες πωλήσεων για λογαριασμό εταιρειών όπως η Nestle Hellas και η Allied Domecq.

Στη συνέχεια εργάστηκε ως Key Account Manager και εκπαιδευτής σε μεγάλη εταιρεία εκπαίδευσης επιχειρήσεων και ως διευθυντικό στέλεχος σε εταιρεία λιανικού εμπορίου. Έως το 2016 κατείχε τη θέση του Διευθυντή μεταπτυχιακών προγραμμάτων και του υπεύθυνου ανάπτυξης σε μεγάλο εκπαιδευτικό όμιλο της πόλης.

Ταυτόχρονα με τις υπόλοιπες δραστηριότητές του, από το 2008 ασχολήθηκε με το ηλεκτρονικό εμπόριο, δημιουργώντας το ηλεκτρονικό κατάστημα mothernature.gr.

Από το 2017 έως και το 2025 διετέλεσε εμπορικός διευθυντής και e-commerce director σε εμπορική επιχείρηση, ενώ σήμερα εργάζεται στις πωλήσεις και το marketing γνωστού εκπαιδευτικού ομίλου, διατηρώντας ταυτόχρονα συνεργασίες ως εξωτερικός σύμβουλος και εκπαιδευτής σε διάφορες επιχειρήσεις. Από τον Ιούνιο του 2025 είναι ιδιοκτήτης γυμναστηρίου γνωστής αμερικάνικης αλυσίδας.

Ασχολείται με την εκπαίδευση ενηλίκων από το 2000, εκπαιδύει ομάδες πωλήσεων από το 2001 και είναι εισηγητής σεμιναρίων από το 2006.

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του Σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε Λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας. Στη συνέχεια θα σας σταλεί ένα email στο οποίο πατώντας το σύνδεσμο που περιλαμβάνει ενεργοποιείται ο λογαριασμός σας.

Αφού ενεργοποιηθεί, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας «Αγορά Σεμιναρίου» στη σελίδα του Σεμιναρίου, «Retail Sales - Επαγγελματίας Πωλητής σε κατάστημα λιανικής».

Το Σεμινάριο διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του Σεμιναρίου.

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 3 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test.

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας: ΒΑΣΙΚΑ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΣΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: ΓΝΩΡΙΖΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΜΑΣ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: ΚΛΕΙΝΟΝΤΑΣ ΤΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA	
Από την 3η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν.	Ενεργό για ερωτήσεις

2.3 Forum

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του προγράμματος «Retail Sales - Επαγγελματίας πωλητής σε κατάστημα λιανικής» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας



με τον εισηγητή μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα μπορείτε να θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και ο εισηγητής θα σας απαντάει εντός 72 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις που έχουν δημοσιευτεί εκεί από τους υπόλοιπους μαθητές.

2.4 Skillbox Facebook Community

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους σπουδαστές, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox.

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος

- Θα μπορείτε να ανταποκριθείτε με επιτυχία στις απαιτήσεις του δυναμικού χώρου της λιανικής πώλησης. Συγκεκριμένα, θα είστε σε θέση να:
- Κατανοείτε σε βάθος τον ρόλο και τις αρμοδιότητες του επαγγελματία πωλητή.
- Ξεχωρίζετε τον αποτελεσματικό πωλητή από τον απλό παραγγελιολήπτη και να υιοθετείτε τις πρακτικές που κάνουν τη διαφορά.
- Εφαρμόζετε θεμελιώδεις αρχές πωλήσεων και να αξιοποιείτε βασικά KPIs για να βελτιώνετε συνεχώς την απόδοσή σας.
- Χρησιμοποιείτε τις αρχές της πειθούς του Αριστοτέλη για να επηρεάζετε θετικά και με ήθος τον πελάτη.
- Αναπτύσσετε τα χαρακτηριστικά που σας κάνουν να ξεχωρίζετε ως επαγγελματίες πωλητές.
- Επικοινωνείτε αποτελεσματικά, κατανοώντας τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη.
- Ολοκληρώνετε με επιτυχία όλα τα στάδια της διαδικασίας πώλησης, εφαρμόζοντας δοκιμασμένες και διαχρονικές τεχνικές.

5 Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανεμημένα σε 3 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το σεμινάριο «Retail Sales - Επαγγελματίας πωλητής σε κατάστημα λιανικής» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 190€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank και της Πειραιώς.

Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπτωτική τιμή Early Bird (-30%) κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών ή κάποια άλλη παρόμοια έκπτωση.

Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το σεμινάριο «Retail Sales - Επαγγελματίας πωλητής σε κατάστημα λιανικής» - Advanced Certified Course by ACTA είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε σε περίπτωση αποτυχίας.

Πώς θα με ωφελήσει το «Retail Sales - Επαγγελματίας πωλητής σε κατάστημα λιανικής» - Advanced Certified Course by ACTA;

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος θα έχετε στα χέρια σας ένα ισχυρό επαγγελματικό «εργαλείο» που θα σας ανοίξει νέες προοπτικές στον χώρο των πωλήσεων. Συγκεκριμένα, θα:

- Αποκτήσετε πρακτικές δεξιότητες που εφαρμόζονται άμεσα στην καθημερινή εργασία σε κατάστημα λιανικής.
- Μάθετε πώς να κερδίζετε την εμπιστοσύνη και την αφοσίωση των πελατών, μετατρέποντας μια απλή συναλλαγή σε σταθερή σχέση.
- Κατανοήσετε πώς να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά την πορεία των πωλήσεων, από την πρώτη επαφή



έως την ολοκλήρωση.

- Αναπτύξετε επικοινωνιακές και διαπραγματευτικές ικανότητες, που σας διαφοροποιούν από τον ανταγωνισμό.
- Γνωρίσετε τις σύγχρονες τάσεις και τεχνικές πωλήσεων, βασισμένες σε πραγματικά παραδείγματα και εφαρμογές.
- Ενισχύσετε το βιογραφικό σας με ένα πιστοποιημένο πρόγραμμα από την ACTA, φορέα του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, που αναγνωρίζεται στην αγορά εργασίας.