|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wypełnia Zespół Kierunku | Nazwa modułu (bloku przedmiotów): **PRZEDMIOTY DO WYBORU** | | | | | | Kod modułu: **D** | |
| Nazwa przedmiotu: **Metody i techniki sprzedaży usług logistycznych** | | | | | | Kod przedmiotu**: 38.4** | |
| Nazwa jednostki organizacyjnej prowadzącej przedmiot / moduł: **Instytut Ekonomiczny** | | | | | | | |
| Nazwa kierunku: **LOGISTYKA** | | | | | | | |
| Forma studiów: **SS** | | | | Profil kształcenia: **praktyczny** | | | |
| Rok / semestr**: II/III** | Status przedmiotu /modułu: **do wyboru** | | | | Język przedmiotu / modułu: **polski** | | |
| Forma zajęć | wykład | ćwiczenia | laboratorium | | projekt | seminarium | inne (wpisać  jakie) |
| Wymiar zajęć  (godz.) | 15 | 15 |  | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Koordynator przedmiotu / modułu | dr hab. Adam Rudzewicz |
| Prowadzący zajęcia | dr hab. Adam Rudzewicz |
| Cel kształcenia przedmiotu / modułu | Przekazanie wiedzy i umiejętności z zakresu skutecznych metod i narzędzi sprzedaży  wykorzystywanych na rynkach usług logistycznych. Przedmiot ten zawiera bardzo  konkretny instruktaż jak zostać skutecznym sprzedawcą, oparty na praktyce i  sprawdzonych wzorach. |
| Wymagania wstępne | Marketing; Podstawy logistyki |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EFEKTY UCZENIA SIĘ** | | |
| Nr efektu uczenia się/ grupy efektów | Opis efektu uczenia się | Kod kierunkowego efektu uczenia się |
| 01 | Zna zasady i etapy sprzedaży, by przekonać i nakłonić klienta do zakupu oferowanej usługi logistycznej | K1P\_W05  K1P\_W07 |
| 02 | Potrafi analizować potrzeby klienta i przeprowadza proces jego profesjonalnej obsługi | K1P\_U06 |
| 03 | Jest gotów do uzupełnienia i doskonalenia nabytej wiedzy i umiejętności z zakresu logistycznej obsługi klienta | K1P\_K01 |

|  |
| --- |
| **TREŚCI PROGRAMOWE** |
| **Wykład** |
| Rodzaje usług logistycznych i ich charakterystyka. Kluczowe elementy logistycznej obsługi klienta. Relacja sprzedawca – klient i zasady gry handlowej. Etapy procesu sprzedaży. Kompetencje i nastawienie sprzedawcy. Komunikacja werbalna i niewerbalna (mowa ciała). Rozmowa przez telefon. Zasady pozytywnej autoprezentacji. Zastrzeżenia i wątpliwości klienta. Finalizacja sprzedaży. Kategorie klientów Zasady i techniki negocjacyjne |
| **Ćwiczenia** |
| Przygotowanie do sprzedaży (określenie klientów, organizacja czasu). Powitanie i nawiązanie kontaktu (bezpośredni, telefoniczny, listowy), miejsce, atmosfera, wygląd sprzedawcy, pytania otwieracze, wymówki klienta. Określenie potrzeb klienta (aktywne słuchanie, pytania otwarte i zamknięte, rozumienie, dystans fizyczny). Prezentacja usługi logistycznej (formy prezentacji handlowej, cechy produktu i jego korzyści, prezentacja kosztów). Pokonywanie zastrzeżeń (techniki reakcji na obiekcje klienta). Zamknięcie sprzedaży (techniki finalizacji sprzedaży). Pożegnanie. Praca z telefonem. Obsługa trudnych klientów (reklamacja). |

|  |  |
| --- | --- |
| Literatura podstawowa | 1. Włodzimierz Rydzkowski, 2011, *Usługi logistyczne teoria i praktyka*, Instytut Logistyki i Magazynowania. 2. Cassell Jeremy, Bird Tom*,* 2023, *Skuteczna sprzedaż czyli techniki najlepszych handlowców,* Samo Sedno. 3. Futrell Ch. M., 2011, *Metody prezentacji, profesjonalna obsługa, relacje z klientami*, Wyd. Oficyna Ekonomiczna Poltex. 4. Bettger Frank, 2010, *Jak przetrwać i odnieść sukces w biznesie*, Wyd. Studio EMKA. |
| Literatura uzupełniająca | 1. Anna Maria Jeszka, 2013, *Sektor usług logistycznych w teorii i w praktyce*, Difin. 2. Adam Rudzewicz, Karolina Suchta, 2013, *Rola uśmiechu w sprzedaży bezpośredniej*, Tom maj-czerwiec, Handel Wewnętrzny. Instytut Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur, s. 22-30. 3. Sabina Kauf, Agnieszka Tłuczak, 2018, *Logistyczna obsługa klienta*, Wydawnictwo Naukowe PWN. 4. Adam Rudzewicz, 2018, *Wpływ osobowości handlowca na wynik sprzedaży*, Handel Wewnętrzny, Instytut Badań Rynku, Konsumpcji i Koniunktur , t. 6, s. 489-499 |
| Metody kształcenia stacjonarnego | Ćwiczenia: ćwiczenia audytoryjne, dyskusja dydaktyczna, organizowanie scenek sprzedażowych  Wykład: wykład informacyjny, problemowy, konwersatoryjny |
| Metody kształcenia  z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość | nie dotyczy |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Metody weryfikacji efektów uczenia się | | Nr efektu uczenia się/grupy efektów |
| Kolokwium pisemne | | 01-03 |
| Przygotowanie w grupach krótkich scenek sprzedażowych | | 01-03 |
|  | |  |
| Formy i warunki zaliczenia | Kolokwium z treści ćwiczeniowych i wykładowych, 4 - 5 pytań opisowych. Ocena pozytywna od 50 % poprawnych odpowiedzi  Poprawne wykonanie scenek sprzedażowych z wykorzystaniem właściwych technik | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NAKŁAD PRACY STUDENTA** | | | |
| Rodzaj działań/zajęć | Liczba godzin | | |
| Ogółem | W tym zajęcia powiązane z praktycznym przygotowaniem zawodowym | W tym udział w zajęciach przeprowadzanych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość |
| Udział w wykładach | 15 |  |  |
| Samodzielne studiowanie | 10 |  |  |
| Udział w ćwiczeniach audytoryjnych  i laboratoryjnych, warsztatach, seminariach | 15 | 15 |  |
| Samodzielne przygotowywanie się do ćwiczeń | 10 | 10 |  |
| Przygotowanie projektu / eseju / itp. |  |  |  |
| Przygotowanie się do egzaminu / zaliczenia |  |  |  |
| Udział w konsultacjach | 1 |  |  |
| Inne |  |  |  |
| **ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz.** | 51 | 25 | 0 |
| **Liczba punktów ECTS za przedmiot** | **2** | | |
| Liczba punktów ECTS związana z zajęciami praktycznymi | **1** | | |
| Liczba punktów ECTS związana z kształceniem na odległość (kształcenie z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość) | 0 | | |
| Liczba punktów ECTS związana za zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich | 1,2 | | |