

**Σχέδιο Μαθήματος για το Μάθημα Β' ΕΠΑ.Λ. "Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού" στην Ενότητα 7.3 : Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών.**

Λεβαντής Οδυσσέας,  
Καθηγητής Πληροφορικής, 1ο ΕΠΑ.Λ. Αργυρούπολης, Αττική

[levantis@sch.gr](mailto:levantis@sch.gr)

## **ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 1. Μάθημα: Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού**
- 2. Τίτλος Ενότητας (1Θ+1Ε) :** 7.3 Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών
- 3. Τάξη: Β' Επαγγελματικού Λυκείου**
- 4. Τομέας :** Πληροφορικής – Τεχνικών Η/Υ & Δικτύων
- 5. Σκοποί:** Να είναι σε θέση ο μαθητής να
  - αναγνωρίζει τη συμβολή της συμπεριφοράς στη διαδικασία της πώλησης.
  - διατυπώνει με σαφήνεια τα επιμέρους στάδια κατά τη διαδικασία πώλησης προϊόντων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών.
  - περιγράφει με τρόπο απλό, συνοπτικό και επιστημονικό τα επί μέρους τεχνικά θέματα στον υποψήφιο Πελάτη.
  - εντοπίζει τις τεχνολογικές ανάγκες του Πελάτη σε αγοραστικό επίπεδο.
  - απαριθμεί τις διάφορες κατηγορίες "δύσκολων" πελατών & επιλέγει τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισης.
- 6. Βοηθήματα - Βιβλιογραφία:**
  - 1) Λεβαντής Οδ. , Μακρυπόδης Δ. , Μιχαηλίδης Β. , (2015), *Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού* , Ι.Ε.Π.
  - 2) ΚΕΧΑΓΙΑΣ Ι, ΛΙΒΑΔΑΣ Κ, ΟΙΚΟΝΟΜΟΥ Ι, ΠΑΝΗΓΥΡΑΚΗΣ Γ, ΤΟΜΑΡΑΣ Π, (2006), *Τεχνικές Πωλήσεων Προϊόντων Πληροφορικής*, ΟΕΔΒ, ΕΚΔΟΣΗ Ε'
  - 3) ΜΑΥΡΟΥΛΕΑΣ Ν. (1994), *Τεχνική Λιανικών Πωλήσεων*, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
- 7. Απαιτούμενα υλικά & Εποπτικά Μέσα:**
  - Πίνακας (ή/και Η/Υ)
  - Διαφάνειες - προβολέας
  - Φύλλο πληροφοριών (διαφάνειες), Φύλλο ανάθεσης ομαδικής εργασίας, Τέστ αξιολόγησης

# ΠΟΡΕΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

## 1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ (5')

Αναφορά από τους μαθητές για το τι αναμένουν οι υποψήφιοι πελάτες από τους Πωλητές, ενότητα που εξετάστηκε στο προηγούμενο μάθημα.

## 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ (25')

Περιεχόμενα - Βαθμίδες	Μέθοδοι	Μέσα
1. Ορισμός "Δύσκολων" Πελατών	Διάλεξη	
2. Περιγραφή των Κατηγοριών "Δύσκολων" Πελατών	Διάλεξη	Διαφάνεια 1,
3. Μέθοδοι Αντιμετώπισης "Δύσκολων" Πελατών	Διάλεξη	Διαφάνεια 2

## 3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ (5')

Ερωτήσεις προς την τάξη για να αναφερθούν χαρακτηριστικά παραδείγματα "δύσκολων" Πελατών. Μετά θα γίνουν μερικές εισαγωγές που μπορούν να εφαρμοστούν οι διάφορες τεχνικές αντιμετώπισης συγκεκριμένων κατηγοριών Πελατών.

## 4. ΕΛΕΓΧΟΣ (5')

Θα δοθεί το τεστ αξιολόγησης Νο 1 με ερωτήσεις σωστού - λάθους.

## ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ (5')

Πώς ορίζονται οι "Δύσκολοι" Πελάτες, ποια είναι τα δομικά χαρακτηριστικά τους, και ποια η πρακτική χρησιμότητα των διαφόρων μεθόδων αντιμετώπισης.

## ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ - ΔΙΑΝΟΜΗ ΦΥΛΛΩΝ (45')

Ανατίθεται εργασία - Φύλλο Ανάθεσης Ομαδικής Εργασίας (για να πραγματοποιηθεί μέσα στην σχολική αίθουσα), με στόχο την εξέταση του αν μπορεί να επιλυθεί ένα συγκεκριμένο πρόβλημα, ακολουθώντας συγκεκριμένη διαδικασία αντιμετώπισης. Διανέμεται το Φύλλο Πληροφοριών Νο ... για την μελέτη στο σπίτι.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων – Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού**  
Σχολ. Έτος : 201.. - 201..  
ΤΟΜΕΑΣ : Πληροφορικής  
Ειδικότητα : Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων

## **ΦΥΛΛΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Αριθμ.....

### **ΜΑΘΗΜΑ : 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών**

#### **ΣΚΟΠΟΙ**

Μετά το τέλος της σημερινή ενότητας ο μαθητής θα πρέπει :

- αναγνωρίζει τη συμβολή της συμπεριφοράς στη διαδικασία της πώλησης.
- διατυπώνει με σαφήνεια τα επιμέρους στάδια κατά τη διαδικασία πώλησης προϊόντων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών.
- περιγράφει με τρόπο απλό, συνοπτικό και επιστημονικό τα επί μέρους τεχνικά θέματα στον υποψήφιο Πελάτη.
- εντοπίζει τις τεχνολογικές ανάγκες του Πελάτη σε αγοραστικό επίπεδο.
- απαριθμεί τις διάφορες κατηγορίες “δύσκολων” πελατών & επιλέγει τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισης.

#### **ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

Ακριβώς όπως υπάρχουν πολλά διαφορετικά προβλήματα υπολογιστών ή ανάγκες, υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι πελατών. Ο κατάλογος τύπων πελατών παρακάτω δεν είναι περιεκτικός και συχνά ένας Πελάτης μπορεί να επιδείξει έναν συνδυασμό των παρακάτω γνωρισμάτων. Ο τεχνικός πωλήσεων θα πρέπει να αναγνωρίσει ποια γνωρίσματα εκθέτει ο Πελάτης εκείνη τη στιγμή. Η αναγνώριση αυτών των γνωρισμάτων θα βοηθήσει για να διαχειριστεί την συναλλαγή αναλόγως.

#### **ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ**

Λεβαντής Οδ. , Μακρυπόδης Δ. , Μιχαηλίδης Β. , (2015), *Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού* , Ι.Ε.Π.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

### **Περιγραφή Κατηγοριών "Δύσκολων" Πελατών :**

1. Ομιλητικός Πελάτης
2. Αγενής Πελάτης
3. Θυμωμένος Πελάτης
4. Πειραμαμένος Πελάτης
5. Άπειρος - Ημιμαθής Πελάτης

Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού

### *Διαφάνεια - 1*

### **Μέθοδοι Αντιμετώπισης "Δύσκολων" Πελατών :**

Για τη περίπτωση του :

1. Ομιλητικού Πελάτη : Ο Πωλητής, με αμέριστη ευγένεια υπομονή και επιμονή επιστρέφει τη συζήτηση, όταν παρεκκλίνει, πίσω στο στόχο της.
2. Αγενή Πελάτη : Ο Πωλητής κρατά ουδέτερη-αποστασιοποιημένη συμπεριφορά χωρίς να ενδίδει σε αγένεια ή προσβολές που βάλει ένας Πελάτης προς οποιαδήποτε κατεύθυνση.
3. Θυμωμένου Πελάτη : Ο Πωλητής ακούει με μεγάλη προσοχή και νηφαλιότητα τα παράπονα του Πελάτη, και καταγράφει τις λεπτομέρειες του εν λόγω προβλήματος δείχνοντας συνέχεια την πρόθεση να βοηθήσει τον Πελάτη του, ώστε να βρεθεί η καταλληλότερη λύση.
4. Πειραμαμένου Πελάτη : Οι ερωτήσεις προς τον συγκεκριμένο Πελάτη μπορεί να είναι "κλειστού τύπου" (χωρίς να συνοδεύονται από ελεύθερη συζήτηση), και ο Πωλητής θα πρέπει να δίνει απαντήσεις με ευθύτητα και ειλικρίνεια και να αποφεύγονται πληροφορίες σε θέματα που δεν υπάρχει επαρκής γνώση.
5. Άπειρου - Ημιμαθή Πελάτη : Ο Πωλητής χρησιμοποιεί τεχνικές της πειθούς, παρουσιάζοντας στον Πελάτη το προϊόν που αναφέρει, συνοδευόμενο με ένα σύνολο αντιπροτάσεων τεκμηριωμένες με λογικά ή συναισθηματικά επιχειρήματα.

Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού

### *Διαφάνεια - 2*

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων – Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού  
Σχολ. Έτος : 201.. - 201..  
ΤΟΜΕΑΣ : Πληροφορικής  
Ειδικότητα : Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων

## TEST ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

...<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. .... / ...<sup>ο</sup> Ε.Κ .....

ΣΧΟΛ.ΕΤΟΣ 201..-201..

ΤΟΜΕΑΣ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΑΞΗ : ΒΠ'

ΜΑΘΗΜΑ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ) : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων - Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού

ΕΝΟΤΗΤΑ : Κεφάλαιο 7ο - 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ : .../.../201..

ΔΙΔΑΣΚΩΝ(ΤΕΣ) ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ(ΕΣ) : .....

ΤΕΣΤ-ΑΣΚΗΣΗ : ...<sup>ο</sup>

### ΜΑΘΗΜΑ : 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών

#### Φύλλο Ερωτήσεων

Όνοματεπώνυμο : .....

Να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις με ένα Σ (Σωστό ) ή Λ (Λάθος) :

- 1). Στη περίπτωση ενός θυμωμένου Πελάτη, ο Πωλητής οφείλει να επισημάνει ότι ο Πελάτης έχει πραγματικά άδικο για τη στάση του.
- 2). Στη περίπτωση ενός Άπειρου - Ημιμαθή Πελάτη, χρησιμοποιούνται κυρίως ερωτήσεις “ανοικτού τύπου”.
- 3). Στη περίπτωση ενός Πεπειραμένου Πελάτη, χρησιμοποιούνται κυρίως ερωτήσεις “ανοικτού τύπου”.
- 4). Σε έναν ομιλητικό Πελάτη, δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να επαναφέρουμε τη συζήτηση πίσω στον αρχικό στόχο της.

(Σωστές απαντήσεις)

- 1). Λ
- 2). Σ
- 3). Λ
- 4). Λ

## ΦΥΛΛΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

...<sup>ο</sup> ΕΠΑ.Λ. .... / ...<sup>ο</sup> Ε.Κ .....

ΣΧΟΛ.ΕΤΟΣ 201..-201..

**ΤΟΜΕΑΣ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

ΤΑΞΗ : ΒΠ'

**ΜΑΘΗΜΑ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ) : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων - Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού**

**ΕΝΟΤΗΤΑ : Κεφάλαιο 7<sup>ο</sup> - 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών**

ΗΜΕΡ/ΝΙΑ : .../.../201..

ΔΙΔΑΣΚΩΝ(ΤΕΣ) ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ(ΕΣ) : .....

ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓ. : ...<sup>η</sup>

### ΜΑΘΗΜΑ : 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών

Όνοματεπώνυμο μαθητή : \_\_\_\_\_

### Φύλλο Εργαστηριακής Άσκησης

#### Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της άσκησης είναι να γνωρίσουμε με ομαδοσυνεργατική επιβλεπόμενη διαδικασία, τις διάφορες κατηγορίες “δύσκολων” πελατών & τα κριτήρια βάση των οποίων επιλέγει κανείς, τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισής τους.

Η άσκηση εστιάζει στον τρόπο λειτουργίας του ψυχισμού κάθε Πελάτη σε ένα απλό (trivial) περιβάλλον. Γίνεται καταγραφή των μεθόδων αντιμετώπισης που χρησιμοποιήθηκαν και αξιολόγησή τους στο τέλος με ομαδική συζήτηση μέσα στη σχολική αίθουσα (για την καταλληλότητα της μεθόδου που επιλέχθηκε).

#### Β. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ

Τετράδιο Εργασιών,

(Προαιρετικά) Τερματικός Η/Υ με εγκατεστημένη εφαρμογή επεξεργασίας κειμένου.

#### Γ. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Από το : *Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού*,  
Λεβαντής Οδ., Μακρυπόδης Δ., Μιχαηλίδης Β., (2015), Ι.Ε.Π., σελίδες 222 - 224

#### Δ. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΣΚΗΣΗΣ (ΒΗΜΑΤΑ)

1. Να χωριστεί το τμήμα σε επιμέρους ομάδες 2-3 μαθητών.
2. Σε κάθε μία από τις ομάδες που δημιουργήθηκαν να ανατεθεί να χειριστούν ΜΙΑ από τις πέντε Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών.
3. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα αναλαμβάνει το ρόλο του Πωλητή και ο άλλος (ή οι υπόλοιποι) το ρόλο του Πελάτη.
4. Η κάθε ομάδα καταγράφει (σε τετράδιο ή σε Η/Υ) την κατηγορία “δύσκολων” πελατών που τους ανατέθηκε.
5. Κάθε ομάδα επιλέγει ένα συγκεκριμένο θέμα ή πρόβλημα (υλικού ή λογισμικού) που θα διαπραγματευτεί, και το δηλώνει στον εκπαιδευτικό(κούς).
6. Η κάθε ομάδα ξεκινά τη διαδικασία, υποδυόμενη τους ρόλους της επίσκεψης Πελάτη ή Πελατών σε ένα κατάστημα και υιοθετώντας συμπεριφορά, ανάλογα με τη κατηγορία που τους ανατέθηκε.
7. Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αυτής, καταγράφονται (πολύ συνοπτικά) οι μέθοδοι αντιμετώπισης που επιλέχθηκαν από τον μαθητή που υποδύεται το ρόλο του Πωλητή.
8. Στο τέλος καταγράφονται τα συμπεράσματα της αποτελεσματικότητας της μεθόδου που χρησιμοποιήθηκε.