

PREDMET

Svetovanje in prodaja v velneški dejavnosti (SPV)

SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta so:

- razviti razumevanje o kompleksnosti vplivov na odločanje uporabnika za uporabo storitve.
- obvladovanje izgradnje odnosa zaupanja in varnosti z uporabniki s ciljem izgradnje dolgotrajnih poslovnih odnosov.
- zavedanje etičnega delovanja in delovanja v skladu z etičnimi načeli stroke.
- vzpostavitev profesionalnega odnosa z uporabniki.

PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- razumevanje psihološkega vidika vedenja uporabnikov in razvijanje sposobnosti empatije do uporabnika.
- nauči se prepoznati potrebe posameznika z namenom informiranja in svetovanja ustreznih velneških dejavnosti, ki lahko pozitivno vplivajo na spremembo posameznikovega življenjskega sloga.
- vzpostavljanje primerne poslovnega odnosa do uporabnika.
- razvija veščine svetovalnega in prodajnega razgovora.
- razvija spretnost usmerjanja prodajnega procesa.
- ustrezno reagiranje in ravnanje ob uporabnikovih ugovorih.
- pozna trende v velneški dejavnosti.

OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ spozna vlogo in pomen svetovanja in prodaje velneški dejavnosti; ▪ spozna psihološke osnove prodaje in svetovanja; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ informira in svetuje uporabnikom o uporabi in učinkovanju velneških storitev upošteva potrebe, želje in pričakovanja uporabnika; ▪ spremlja napredek in doseganje uporabnikovih ciljev; ▪ spodbuja uporabnika za doseganje ciljev; ▪ spremlja počutje uporabnika; ▪ spoštuje uporabnikovo individualnost in zasebnost;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ spozna proces načrtovanja in organiziranja prodaje; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ načrtuje prodajo ter določa strategije in cilje prodaje;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ spozna proces načrtovanja, priprave in izvedbe predstavitev velneških storitev; ▪ pozna in uporablja tehnike argumentiranja in pozitivnega motiviranja; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pripravi in izvede predstavitev velneških storitev;

<ul style="list-style-type: none"> ▪ upošteva vlogo empatije in sodelovalnosti; ▪ usvoji učinkovit način komuniciranja z uporabniki; ▪ spozna prodajne postopke, zlasti osebno prodajo v velneški dejavnosti; ▪ razume psihološke, sociološke, ekonomske in tržne dejavnike vedenja uporabnika ter jih upošteva v procesu svetovanja ali prodaje; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ izvaja prodajno svetovalne razgovore z uporabniki upošteva potrebe različnih tipov uporabnikov; ▪ spodbuja uporabnika za doseganje zastavljenih ciljev;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ razume, čemu prihaja do konfliktov in kako jih obvladati; ▪ zna opredeliti, kaj je konflikt in razume, čemu pride do konfliktov; ▪ pozna pet faz razvoja konflikta; ▪ obvlada strategije za obvladovanje konfliktov; ▪ zna uporabiti učinkovite tehnike reševanja problemov; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ učinkovito obvladuje konflikte; ▪ učinkovito rešuje reklamacije in pritožbe;
<ul style="list-style-type: none"> ▪ pozna vlogo in pomen etike in estetike v komunikaciji; ▪ razume pomen medkulturnih razsežnosti komunikacije evropskih in drugih družb; 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ etično ravna v komunikaciji z uporabniki; ▪ prilagodi komunikacijo sogovorncu in upošteva medkulturni vidik komunikacije;

OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 90 (42 ur predavanj, 48 ur vaj)

Število ur samostojnega dela: 90 ur