

TANTÁRGYI LEÍRÁS

A tantárgy neve magyar nyelven:	B2C és B2B sales, CRM rendszerek
A tantárgy neve angol nyelven:	B2C and B2B Sales, CRM Systems
A tantárgy kreditértéke:	6
A tantárgy elektronikus tanulmányi rendszer kódja:	ML-B2CRMH-06-KG
A tantárgy besorolása:	kötelező
Az oktatás nyelve (ha az nem magyar):	magyar
A tantárgy gondozásáért felelős szervezeti egység:	Marketing Intézet
A tanóra típusa és óraszám:	Előadás + gyakorlat, heti óraszám: 0+0, féléves óraszám: 10+10
Munkarend (nappali / levelező):	Levelező
A tantárgy meghirdetésének féléve:	2022/2023 1. félév
Előtanulmányi feltételek:	-

A TANTÁRGY CÉLJA, TANULÁSI EREDMÉYNEK:

A tantárgy teljesítésével a hallgatók elsajátítják az értékesítési rendszer főbb lépéseit és képessé válnak annak önálló alkalmazására. A félév során fejlesztik értékesítői és prezentációs képességeiket, illetve megtanulják felismerni, hogy milyen típusú ügyfelet hogyan lehet hatékonyan meggyőzni, továbbá az eltérő értékesítési szituációk (termék, szegmens, volumen stb.) közötti különbségeket képesek felismerni és ennek megfelelően az értékesítési technikákat tudatosan alkalmazni. Esettanulmányok és gyakorlati feladatok elemzésével azonosítják a főbb értékesítői hibákat és erősségeket, valamint képesek lesznek a saját erősségeiket és fejlesztendő területeiket beazonosítani. A tantárgy legfőbb célja, hogy olyan módszertani és gyakorlati segítséget adjon a hallgatók kezébe, amelynek segítségével fokozni tudják értékesítési hatékonyságukat – üzleti és mindennapi helyzetekben egyaránt.

A TANTÁRGY TARTALMÁNAK RÖVID LEÍRÁSA:

A tárgy bemutatja: az értékesítési rendszerek főbb elemeit, a B2B és a B2C reláció különbségeit, az ügyfelek tipizálását, a jellemző értékesítési attitűdöket, képességeket, a fő értékesítési technikákat, illetve gyakorlatokat, az értékesítési / meggyőzési prezentációk alapvető típusait, illetve a CRM rendszerek jellemzőit, előnyeit, használati lehetőségeit. A gyakorlatok során a technikák elsajátítása, gyakorlása és fejlesztése történik - a gyakorlaton résztvevők visszajelzései alapján.

A HALLGATÓ FELADATAI, TERVEZETT TANULÁSI TEVÉKENYSÉGEI:

- (1) előadások és gyakorlatok látogatása
- (2) előadásokon és gyakorlatokon való aktív részvétel
- (3) beadandók készítése
- (4) vizsga

A TÁRGY ÉRTÉKELÉSE:

A tárgy kollokviummal zárul, a vizsgaidőszakban a Coospace felületén keresztül zajlik majd a vizsga, amelyben feleletválasztós és esszékérdések is lesznek (max. 50 pont). A kollokviumra bocsátás feltétele az elégséges gyakorlati pontszám (min. 25) összegyűjtése a lehetséges 50 pontból.

A gyakorlati pontok (max. 50 pont) megszerzéséhez a félév során minden hallgató elkészít egy max. 5 perces videót egy általa választott termék vagy szolgáltatás értékesítési prezentációját bemutató, valamelyik pitch módszer (Daniel H. Pink könyve alapján) felhasználásával. Ezt követően pedig egy önreflexív esszében elemzi a saját prezentációja erősségeit és gyengeségeit

Értékelési szempontok:

(1) Esszé: problémafelvetés, következtetések megfogalmazása.

(2) Sales videó és önreflektív esszé: Pitch módszer helyes alkalmazása, kreativitás, következtetések megfogalmazása.

A tárgy sikeres teljesítéséhez a gyakorlati pontok, illetve a vizsga esetében is legalább 25-25 pontot el kell érni a megszerezhető 50-50 pontból.

Értékelés:

Jeles: 86-100 pont

Jó: 76-85 pont

Közepes: 63-75 pont

Elégséges: 51-62 pont

Elégtelen: 0-50 pont

Megajánlott jegy adható: Nem.

KÖTELEZŐ IRODALOM:

- Pink, Daniel H.: *Eladni emberi dolog : meglepő igazságok mások meggyőzéséről.* HVG K. Zrt., 2013

AJÁNLOTT IRODALOM:

- *Értékajánlat-tervezés : hogyan hozzunk létre olyan termékeket és szolgáltatásokat, amelyek kellenek .* Cser K., cop. 2022
- Bauer András: *Az értékesítés módszerei és technikái.* Perfekt Rt/ZRt, [2006]
- Belfort, Jordan: *A Wall Street farkasának értékesítési módszere : meggyőzés és befolyásolás mesterfokon.* HVG Kv., 2018
- Bertini, Marco: *Mi éri meg a pénzünket? : hogyan állnak át az okos cégek a termékértékesítésről az értékszolgáltatás.* Pallas Athéné Kvk., cop. 2020
- Demarais, Ann: *Az első benyomás : tudd meg, milyennek látnak mások!.* HVG, 2008
- Gallo, Carmine: *Steve Jobs a prezentáció mestere : hogyan legyünk örülten hatásos előadók.* HVG, 2010
- Gitomer, Jeffrey: *Az értékesítés kis vörös könyve : az értékesítési kiválóság 12,5 alapelve avagy hogyan értékesíts mi.* Pongor Publishing, 2012
- Herring, Jonathan: *Érvelés : hogyan győzzünk meg másokat az igazunkról?.* Scholar, 2013
- Hofmeister-Tóth Ágnes: *Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika.* Akadémiai K., 2007
- Holland, Ron: *Beszélg és gazdagodj!.* Bagolyvár, 2010
- Nógrádi Bence: *Rinocérosz üzletkötés : Az eladás alapvető kézikönyve.* Rhino Training, 2003
- Quinn, Feargal: *A bumeráng értékesítés : avagy az örömmel visszatérő vásárlók megszerzésének kézikönyve.* Pongor, 2012
- Somlo, Ivan: *Eladás felsőfokon : Hogyan adjuk el termékeinket, ötleteinket, találmányainkat, hogyan kezeljük a r.* OMIKK, 2002
- Takács Antal: *Ügyfél/kiszolgálás, elégedettség,élmény.* SCustomer View Kft., 2019