

## Φύλλο Εργασίας: "Οδηγός Συμπεριφοράς - Ρόλος Τεχνικού Πωλήσεων"

**Μάθημα: Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων και Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού**

**Β' τάξη - Τομέας Πληροφορικής ΕΠΑΛ**

### Μέρος Α: Ερωτήσεις Σωστού - Λάθους

Σημειώστε "Σ" αν η πρόταση είναι σωστή και "Λ" αν είναι λανθασμένη.

1. Ο τεχνικός πωλήσεων πρέπει να διαθέτει μόνο τεχνικές γνώσεις και όχι επικοινωνιακές δεξιότητες. ( )
2. Η καλή γνώση των χαρακτηριστικών των προϊόντων είναι βασική απαίτηση για έναν τεχνικό πωλήσεων. ( )
3. Η ευγένεια και η υπομονή δεν παίζουν κανένα ρόλο στις πωλήσεις τεχνολογικών προϊόντων. ( )
4. Η σωστή ακρόαση των αναγκών του πελάτη βοηθάει στη βελτίωση της εμπειρίας του. ( )
5. Η δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τον πελάτη συμβάλλει στην επιτυχία των πωλήσεων. ( )

### Μέρος Β: Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής

Επιλέξτε τη σωστή απάντηση (μία επιλογή).

6. Ποια από τις παρακάτω δεξιότητες είναι σημαντική για έναν τεχνικό πωλήσεων;
  - ο α) Εξαιρετικές γνώσεις προγραμματισμού
  - ο β) Δεξιότητες επικοινωνίας και πειθούς
  - ο γ) Ικανότητα να εργάζεται μόνος του χωρίς συνεργασία
  - ο δ) Αποφυγή επαφής με τους πελάτες
7. Τι πρέπει να κάνει ένας τεχνικός πωλήσεων όταν δεν γνωρίζει την απάντηση σε μια ερώτηση πελάτη;
  - ο α) Να μαντεύει μια απάντηση
  - ο β) Να παραδέχεται ότι δεν γνωρίζει και να αναζητά πληροφορίες
  - ο γ) Να αλλάζει θέμα για να αποφύγει την ερώτηση
  - ο δ) Να αγνοεί την ερώτηση
8. Ποιος είναι ο βασικός ρόλος ενός τεχνικού πωλήσεων;
  - ο α) Να επισκευάζει εξοπλισμό πελατών
  - ο β) Να παρέχει πληροφορίες και λύσεις για τα προϊόντα
  - ο γ) Να πιέζει τους πελάτες να αγοράσουν
  - ο δ) Να αποφεύγει την επικοινωνία με δύσκολους πελάτες

### Μέρος Γ: Συμπλήρωση Κενών

Συμπληρώστε τα κενά με τις κατάλληλες λέξεις.

9. Ο τεχνικός πωλήσεων πρέπει να έχει καλές \_\_\_\_\_ δεξιότητες για να επικοινωνεί αποτελεσματικά με τους πελάτες.

10. Η \_\_\_\_\_ είναι βασική αρχή για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ τεχνικού πωλήσεων και πελάτη.
11. Για να βοηθήσει τον πελάτη να επιλέξει το κατάλληλο προϊόν, ο τεχνικός πωλήσεων πρέπει να κάνει τις σωστές \_\_\_\_\_.

### 12. Μέρος Δ: Αντιστοίχιση

13. Αντιστοιχίστε τις έννοιες της στήλης Α με τις περιγραφές της στήλης Β.

#### Στήλη Α

#### Στήλη Β

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 12. Ενεργητική ακρόαση      | α) Διερεύνηση αναγκών μέσω ερωτήσεων                 |
| 13. Διαχείριση παραπόνων    | β) Κατανόηση και ανταπόκριση στις ανάγκες του πελάτη |
| 14. Διερευνητικές ερωτήσεις | γ) Διατήρηση καλής σχέσης με τον πελάτη              |
| 15. Χτίσιμο εμπιστοσύνης    | δ) Αντιμετώπιση και επίλυση προβλημάτων              |

### Μέρος Ε: Ερώτηση Ανάπτυξης

16. Περιγράψτε πέντε βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ένας τεχνικός πωλήσεων για να είναι αποτελεσματικός στη δουλειά του.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....