

# Moduł V CONTROLLING OBSZARU SPRZEDAŻY, MARKETINGU I OBSŁUGI KLIENTA

## Dla kogo



Ten moduł polecamy szczególnie:

- ▶ Pracownikom zajmującym się oceną skuteczności w działach sprzedażowych, marketingowych i obsługi klienta.
- ▶ Analitykom planującym sprzedaż w kanałach offline i online.
- ▶ Dyrektorom sprzedaży i marketingu.
- ▶ Osobom przygotowującym się do pracy w działach analiza sprzedażowych, controllingu.

## Cele szkolenia



Jeśli chcesz dowiedzieć się:

- ▶ W jaki sposób planować koszt i rentowność działań performance marketingu.
- ▶ W jaki sposób planować zapotrzebowanie na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego.
- ▶ W jaki sposób planować sprzedaż sezonową.
- ▶ Jakie są miary i wskaźniki w obszarach marketingu online, sprzedaży, obsługi klienta?
- ▶ W jaki sposób kalkulować jednostkowy koszt pozyskania klienta lub sprzedaży usług?

## Korzyści



Po ukończeniu szkolenia:

- ▶ Będziesz umiał przygotować budżet działań marketingowych w kanałach digital.
- ▶ Będziesz w stanie określić zapotrzebowanie na telemarketerów w oparciu o plan sprzedaży.
- ▶ Będziesz umiał skalkulować cenę sprzedaży.
- ▶ Będziesz wiedział jak przygotować system premii dla sprzedawców.
- ▶ Nauczysz się planować sprzedaż sezonową.

## PROGRAM

1. Controlling działań sprzedażowych, marketingu i obsługi klienta - funkcja i zadania.
2. Ocena skuteczności działań performance marketingu w poszczególnych kanałach digital marketingu - wskaźniki i miary (finansowe i operacyjne).
3. Przygotowanie budżetu na działania marketingowe w podziale na kanały digital marketing.
4. Ocena skuteczności działań komunikacyjnych i PR.
5. Podstawowe miary i wskaźniki oceny skuteczności działań sprzedażowych w kanale offline i online.
6. Planowanie zapotrzebowania na telemarketerów na podstawie planu sprzedażowego.
7. Główne miary i wskaźniki obsługi klienta.
8. Model rozliczania efektywności działania call center - kalkulacja kosztu pozyskania klienta i sprzedaży usługi.
9. Metody kalkulacji ceny sprzedaży usługi lub produktu.
10. Zasady i metody budowania prowizji dla handlowców.
11. Planowanie sprzedaży sezonowej.



CERTYFIKAT PO SZKOLENIU