UNIWERSYTET WSB MERITO BYDGOSZCZ

wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Psychologia sprzedaży

STUDIA PODYPLOMOWE

Program studiów

8	144	8	5	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba godzin zajęć	Liczba zjazdów	Liczba modułów	Liczba semestrów

Psychologia SPRZEDAWCY i efektywności osobistej (36 godz.)

- Psychologiczne predyspozycje do pracy w sprzedaży. Analiza zasobów i obszarów do rozwoju. Obraz siebie i jego wpływ na wyniki sprzedażowe.
- Emocje w procesie sprzedaży. Motywacja wewnętrzna a zewnętrzna. Lęk przed odmową i jego regulacja. Podejście do porażek. Stres, presja wyniku i techniki samoregulacji.
- Autoprezencja i postawa budująca zaufanie. Spójność komunikacyjna.
- Sztuka wystąpień publicznych. Psychologiczne aspekty zarządzania uwagą podczas wystapień. Praca z napięciem.

Psychologia KLIENTA i podejmowania decyzji (36 godz.)

- Typologia klientów (style osobowości, style decyzyjne, poziom potrzeby kontroli i bezpieczeństwa).
- Psychologiczne źródła oporu klientów. Mechanizamy obronne klientów. Lęk przed zmianą.
- Mechanizmy przywiązania klienta do marki i sprzedawcy. Spójność doświadczeń.
- Psychologiczne potrzeby, a potrzeby zakupowe. Proces podejmowania decyzji zakupowych (konflity motywów, racjonalizacja wyboru). Różnice indywidulne w decyzjach zakupowych.

Psychologia PERSWAZJI, WPŁYWU I KOMUNIKACJI (36 godz.)

- Neuropsychologia sprzedaży. Mózg racjonalny a emocjonalny. Neurobiologia nagrody i przyjemności. Uwaga, pamięć i zapamiętywanie komunikatów sprzedażowych.
- Heurystyki i błędy poznawcze klientów.
- Psychologiczne podstawy komunikacji interpersonalnej. Formułowanie komunikatów zgodnie z procesami poznawczymi. Język racjonalny i emocjonalny.
- Mechanizmy wpływu społecznego. Psychologia relacji hndlowej (więź, bezpieczeństwo, przewidywalność).
- Psychologia wpływu a etyka i odpowiedzialność w sprzedaży.

Psychologia NEGOCJACJI i sytuacji trudnych (18 godz.)

- Negocjacje jako proces decyzyjny i emocjonalny. Osobowość a preferowany styl negocjacji. Rola percepcji i interpretacji intencji drugiej strony. Autodiagnoza stylu negocjacyjnego. Nadmierna pewność siebie i iluzja kontroli. Efekt ramowania w negocjacjach.
- Psychologia sytuacji trudnych w sprzedaży. Rozmowy o cenie i presja rabatowa. Jak reagować na manipulacje. Radzenie sobie z impasem negocjacyjnym. Sytuacje utraty twarzy i ich naprawa.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Bydgoszczy, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

Psychologia PRZYWÓDZTWA i zarządzania zespołem sprzedażowym (18 godz.)

- Psychologia pracy zespołowej (role zespołowe, różnice osobowości, dynamika zespołu sprzedażowego). Budowanie autorytetu w zespole sprzedażowym. Motywowanie handlowców.
- Zarządzanie zmianą w zespole. Psychologiczne aspekty konfliktu i zarządzanie nim. Emocje w zespole.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Bydgoszczy, studentem zawierana jest w formie pisemnej.