

ΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΥ ΩΡΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ίτλος Προγράμματος:				
27/02/2020				
Ώρες Εφαρμογής*		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής / ές
Από	Μέχρι	(ώρες – λεπτά)		Όνοματεπώνυμο
08.30	09:00	0:30	Εισαγωγή, Παγοθραύστης Ανάλυση των στόχων του προγράμματος Επεξήγηση του περιεχομένου που θα ακολουθήσει και αναγνώριση των σημερινών αξιών εξυπηρέτησης πελατών.	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
09:00	10:00	0:60	Πελατοκεντρική κουλτούρα και τα στοιχεία που την διέπουν (expectations-performance-satisfaction) Προσδοκίες του πελάτη – Ικανοποιούνται? Οι παρευρισκόμενοι αναφέρουν βιωματικές εμπειρίες των ιδίων σαν πελατών που τους αφήσαν ευχαριστημένους ή τους δυσαρέστησαν Μελέτης περιπτώσεων και συμπεράσματα Τρόποι ενθάρρυνσης και εμπύχωσης του υπαλλήλου που είναι το νούμερο 1 στην επιχείρηση και η αξία του πρέπει να αναγνωριστεί πρώτα από τον ίδιο. Αξία της ομαδικής εργασίας και εμπύχωση της ομάδας για να αναλάβουν εύθυνες, να καταβάλλουν προσπάθειες, να πετυχαίνουν στόχους και να είναι αποτελεσματικοί.	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
10:00	11:00	00:60	Επικοινωνία, κατανόηση, αντίληψη του πελάτη Πως κερδίζουμε ή χάνουμε ένα πελάτη Πως θα ήθελαν να εξυπηρετηθούν οι συμμετέχοντες, τι τους ευχαριστεί και τι τους απωθεί σαν πελάτες? Εμπύχωση για εξυπηρέτηση πελατών και ανάδειξη της αξίας του υπαλλήλου που θα καταλάβει ότι πρέπει να μετατρέπει ακόμα και την κρίση σε ευκαιρία με θετικά αποτελέσματα.	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
11:00	11:15	0:15	Διάλειμμα	
11:15	13:15	02:00	Μελέτη Χαρακτήρων και προσωπικότητας Γραπτές απαντήσεις που θα αποδείξουν την κοινωνική ομάδα που εκφράζουμε σαν προσωπικότητες. Ποια χαρακτηριστικά μας θα πρέπει να επιστρατεύσουμε για να εξυπηρετήσουμε τον πελάτη Μελέτη και αντίληψη ξεχωριστών χαρακτηριστικών της κάθε μιας κοινωνικής ομάδας - Αναγνώριση του κάθε τύπου και	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ

ΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΥ ΩΡΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

			τρόποι προσέγγισης της κάθε προσωπικότητας ξεχωριστά.	
13:15	13:45	00:30	Υπόδυση ρόλων. Πρακτική αναπαράσταση σκηνών με ρόλους υπαλλήλου – πελάτη. βιντεογράφιση	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
13:45	14:45	1:00	Διάλειμμα	
14:45	16:00	01:30	Παρατήρηση και ανάλυση χαρακτηριστικών και συμπεριφορών των σκηνών που αναπαραστάθηκαν.	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
16:00	16:30	00:30	Επανάληψη του περιεχομένου της εκπαίδευσης και εμπύχωση της ομάδας	ΧΡΥΣΩ ΚΑΚΟΦΕΓΓΙΤΟΥ
16:30	17:00	00:30	αξιολόγηση	

* Οι “Ώρες Εφαρμογής” και η “Διάρκεια” κάθε περιόδου κατάρτισης είναι ενδεικτικές και έχουν παρατεθεί για σκοπούς του παραδείγματος. Οι ώρες εφαρμογής δεν μπορούν να επεκτείνονται ενωρίτερα από τις 07:00 πμ και αργότερα από τις 10:00 μμ. Ενδείκνυται να υπάρχει ενδιάμεσο διάλειμμα τουλάχιστον 15 λεπτών για περιόδους κατάρτισης πέραν των 2,5 συνεχόμενων ωρών. Η ημερήσια διάρκεια κατάρτισης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 7 ώρες καθαρής διάρκειας (αφαιρουμένων διαλειμμάτων για ροφήματα και γεύματα).

** Στην περίπτωση των βιωματικών προγραμμάτων ή/και των μελετών περιπτώσεων ή/και των πρακτικών παραδειγμάτων, για κάθε άσκηση θα πρέπει να παρατίθεται σύντομη περιγραφή της και να αναλύεται ο στόχος και τα οφέλη που απορρέουν από την εφαρμογή της. Το ίδιο ισχύει και για την επίδειξη σύντομων εκπαιδευτικών ταινιών.

*** “Σύνολο Καθαρής Διάρκειας” είναι η συνολική διάρκεια του προγράμματος εξαιρουμένου του χρόνου για τα διαλείμματα και γεύματα. Η διάρκεια αυτή δεν μπορεί να είναι λιγότερη των 6 ωρών