

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
ΜΟΝΑΔΑ ΕΡΕΥΝΩΝ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



«Επιμορφωτικό Πρόγραμμα για τη Σύνδεση Πρωτογενούς και Τουριστικού Τομέα»

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 2.1.3.

**Syllabus για τη Διδακτική Ενότητα (Module): Υ.3. Διαχείριση και Ανάπτυξη
Ανθρώπινου Δυναμικού μέσω της Επικοινωνίας και των Αρχών της Ποιοτικής
Εξυπηρέτησης του Πελάτη & Διαχείριση Παραπόνων, Αντιρρήσεων και
Συγκρούσεων στο χώρο εργασίας.**

Επιμορφωτής: Δρ. Κυριάκος Γ. Κώτσογλου



Φεβρουάριος 2021

Διδακτική Ενότητα «Υ3»	
Τίτλος Διδακτική Ενότητας:	Διαχείριση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού μέσω της Επικοινωνίας και των Αρχών της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης του Πελάτη & Διαχείριση Παραπόνων, Αντιρρήσεων και Συγκρούσεων, στον χώρο της εργασίας.
Σύντομη Περίληψη του Αντικείμενου διδακτικής ενότητας.	<p>Περιεχόμενο της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι:</p> <p>α) Μια ενδελεχής ανάλυση της έννοιας της Επικοινωνίας και των χαρακτηριστικών δεξιοτήτων – στάσεων και συμπεριφορών του Επικοινωνιακού Ανθρώπου – Στελέχους – Επιχειρηματία και πως αυτός μπορεί να κερδίσει την εμπιστοσύνη, του Πελάτη και της Αγοράς.</p> <p>β) Οι βασικές αρχές της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης του Πελάτη, οι κρίσιμες δεξιότητες που την συνθέτουν και η σημασία της για την δημιουργία πιστών (loyal) πελατών, συμβάλλοντας έτσι στο branding της επιχείρησης και τον χαρακτηρισμό της ως Πελατοκεντρική και έτσι ανταγωνιστική, με έναν τρόπο που «ούτε αντιγράφεται αλλά κι ούτε αμφισβητείται».</p> <p>γ) Από τη στιγμή που οι επιμορφούμενοι έχουν εντρυφήσει στις αρχές της Επικοινωνίας, που είναι η «συμπεριφορική βάση» του ανθρώπου και έχει γνωρίσει τη διάσταση της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης του Πελάτη, είναι έτοιμος να αντιμετωπίσει και να</p>

	<p>αξιοποιήσει τα παράπονα και τις αντιρρήσεις του Πελάτη, να διαπιστώσει τη δυσαρέσκεια ακόμα κι αν αυτή δεν εκφράζεται και να δώσει τις βέλτιστες λύσεις.</p>
--	--

<p>Τίτλοι και σύντομη περιγραφή των Διδακτικών Υπό-ενοτήτων</p>	<p>Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα συναρθρώνεται σε (2) επιμέρους διδακτικές υπό-ενότητες, που αναλύονται εδώ:</p> <p>1^η «Επικοινωνία». Παρουσιάζονται οι μορφές επικοινωνίας και οι κατευθύνσεις της. Αναλύεται ο Πομπός και ο Δέκτης της επικοινωνίας, η σημαντικότητά τους, στην αποκατάσταση της συν-αντίληψης, μιας απαραίτητης συνθήκης για την επίτευξη των στόχων που έχουμε θέσει. Στην συνέχεια, αναλύονται οι λεκτικές και μη λεκτικές μορφές επικοινωνίας, ο βαθμός συμπαθείας του Μεράμπιαν, καθώς και η Γλώσσα του Σώματος, ως μια βασική διάσταση της επικοινωνίας. Επιπρόσθετα, αναλύεται η επίδραση των Αντιλήψεων και των Προκαταλήψεων στην επικοινωνία, την εργασία και τις ανθρώπινες σχέσεις, καθώς και οι Θετικές και Αρνητικές εκφράσεις και η κατανόηση ως βασική δεξιότητα για την Δημιουργία προσωπικών και επαγγελματικών Σχέσεων και την διασφάλιση της πιστότητας. Τέλος, περιγράφονται οι μορφές ακρόασης και ανταπόκρισης και σκιαγραφούνται, ο επικοινωνιακός, όπως κι ο μη άνθρωπος-επαγγελματίας.</p> <p>2^η «Ποιοτική Εξυπηρέτηση, Διαχείριση Αντιρρήσεων, Παραπόνων και Συγκρούσεων». Παρουσιάζονται οι άξονες της ποιοτικής εξυπηρέτησης, στην αντιμετώπιση των αντιρρήσεων και των συγκρούσεων στο χώρο εργασίας κι οι κύριες συμβουλές Ποιοτικής Εξυπηρέτησης. Στη συνέχεια αναλύονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στη δημιουργία κρίσεων και συγκρούσεων στον χώρο εργασίας, τα βασικά χαρακτηριστικά της διαχείρισης κρίσεων, οι τύποι και οι φάσεις/στάδια διαχείρισης των συγκρούσεων. Τέλος</p>
--	---

	<p>παρουσιάζεται η μέθοδος CLEAR ως μια απλή μέθοδος αντιμετώπισης παραπόνων και δημιουργίας ενθουσιασμένων πελατών στην δουλειά μας.</p>
<p>Σκοποί – Στόχοι και δεξιότητες</p>	<p>Στόχοι της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να εισαχθούν οι επιμορφούμενοι/ες στο πεδίο των δεξιοτήτων-ικανοτήτων και να εξοικειωθούν- αναπτύξουν περαιτέρω βασικές Επικοινωνιακές ικανότητες όσο και οριζόντιες δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τα εργασιακά περιβάλλοντα στα οποία δραστηριοποιούνται ή κι επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν. Πιο συγκεκριμένα:</p> <p>α) Γνωστικές Δεξιότητες: Κατανόηση των βασικών παραμέτρων της επιστήμης ή της «τέχνης» της επικοινωνίας, της ποιοτικής εξυπηρέτησης και της αξιοποίησης των παραπόνων και αντιρρήσεων με σκοπό</p>

	<p>την κατανόηση της σημασίας τους, των δυνατοτήτων και των προϋποθέσεων για την σύνδεση των πρωτογενούς τομέα & τουρισμού και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.</p> <p>β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες: Αξιοποίηση/ εφαρμογή των συγκεκριμένων ικανοτήτων-δεξιοτήτων στα συγκεκριμένα εργασιακά περιβάλλοντα τους, που δραστηριοποιούνται ή επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν (πρωτογενής τομέας και τουρισμός). Να μπορούν οι καταρτιζόμενοι να ενδοσκοπηθούν και να σκεφτούν πως θα γίνουν καλύτεροι.</p> <p>γ) Συμπεριφορές/Στάσεις: Να μπορούν οι καταρτιζόμενοι να βλέπουν με τα μάτια του Πελάτη, να διαφέρουν σκεπτόμενοι ως εξυπηρετούμενοι, να ενδιαφέρονται για το πως τους βλέπουν οι άλλοι, να μην έχουν προκαταλήψεις και στερεότυπα, να χρησιμοποιούν θετικές εκφράσεις, να έχουν κατανόηση και γενικά, να αντιληφθούν ότι η Επικοινωνία, είναι μια τέχνη του «ΕΥ».</p>
<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα</p>	<p>Με την ολοκλήρωση της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας, αναμένεται οι επιμορφούμενοι/ες να είναι σε θέση:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Να αντιλαμβάνονται τα βασικά χαρακτηριστικά της Τέχνης της Επικοινωνίας, των πλεονεκτημάτων που δίνει στην Επιχειρηματικότητα και Παροχή Υπηρεσιών. ▪ Να γνωρίζουν ως Πομποί πως να δίνουν το βέλτιστο μήνυμα και ως Δέκτες να λαμβάνουν τα λεκτικά και μη λεκτικά στοιχεία, για την επίτευξη, της συν-

	<p>αντίληψης.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Να αναγνωρίζουν τις προκαταλήψεις, μέσα από τις αντιλήψεις τους κι έτσι, να γίνονται ανοικτά πνεύματα.▪ Να γνωρίζουν μέσα από τις θετικές εκφράσεις τους να προκαλούν θετικά συναισθήματα και όχι το αντίστροφο.▪ Να κατανοούν και να προκαλούν την κατανόηση των συναλλασσόμενων τους, στο «πλαίσιο του Επιχειρείν».▪ Να μπορούν να ακροαστούν αποτελεσματικά και να ανταποκριθούν, γνωρίζοντας καλά τη μεθοδολογία της σωστής ακρόασης και ανταπόκρισης, στην Επικοινωνία.▪ Να αντιλαμβάνονται την έννοια της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης και των αξόνων που την απαρτίζουν, ώστε να δημιουργούν συνεχώς ευτυχισμένους Πελάτες.▪ Να γνωρίζουν πως να «υπηρετούν» την 1^η γραμμή εξυπηρέτησης μέσω της 2^{ης} γραμμής την ώρα της «αλήθειας», την ώρα της «Εξυπηρέτησης του Πελάτη».▪ Να γνωρίζουν την διαφορά μεταξύ δυσαρεστημένου, απλά ικανοποιημένου και ενθουσιασμένου Πελάτη και του κόστους ή οφέλους, που φέρνουν στην Επιχείρηση.▪ Να μπορούν στην περίπτωση που υπάρχει πελάτης που έχει δυσαρεστηθεί, παραπονεθεί ή εξοργιστεί και να τον χειριστεί, σύμφωνα με τις αρχές της μεθόδου Clear.▪ Να μπορούν να χειριστούν ακόμα και «δύσκολους»
--	---

	Πελάτες, αυτούς με δύσκολο ψυχισμό ή ιδιαιτερότητες.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Παρουσίαση ppt – Εισήγηση. ✓ Παιχνίδι ρόλων. ✓ Προσκεκλημένος Ομιλητής (για ημίωρη παρέμβαση) και αλληλεπίδραση με αυτόν. ✓ Μελέτη περίπτωσης (case study). ✓ Ερωτήσεις – Απαντήσεις. ✓ Ασκήσεις. ✓ Διάλογος- Συζήτηση
Αξιολόγηση	<p>Στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως (ασύγχρονης) εκπαίδευσης, οι επιμορφούμενοι του προγράμματος θα πρέπει να μελετήσουν υλικό - τουλάχιστον δύο (2) σύντομα κείμενα της επιλογής του επιμορφωτή ή και σχετικό video - που θα αναρτάται στην πλατφόρμα από τον επιμορφωτή. Η ασύγχρονη επιμόρφωση θα προηγείται της σύγχρονης, ώστε στη σύγχρονη να υπάρχει συζήτηση και ανατροφοδότηση για το υλικό που έχουν μελετήσει οι επιμορφούμενοι. Η τελική αξιολόγηση των επιμορφούμενων - συμπεριλαμβανομένης της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας - θα γίνει με τεστ είκοσι (20) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από το pool των ερωτήσεων των υποχρεωτικών modules (4 από τη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα).</p>