



## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

### «Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ»

Ημερομηνία Διεξαγωγής:

12/02/2015,

19/02/2015

Χώρος Διεξαγωγής:

Ξενοδοχείο THE CLASSIC,

ΕΒΕ Λεμεσού

#### Στόχος:

Η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση στη χώρα μας, η αύξηση των απολύσεων και η συνέχιση της ανεργίας, αναγκάζουν αυτόματα τους υπαλλήλους που ήδη εργάζονται, να συνειδητοποιήσουν ότι για να μπορέσουν να διατηρήσουν την εργασία τους θα πρέπει να βελτιώσουν την ανταγωνιστικότητά τους, να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να ξεχωρίζουν για τον επαγγελματισμό τους στη διεκπεραίωση οποιουδήποτε καθήκοντός τους και να κάνουν τη διαφορά!

σήμερα. Οι συμμετέχοντες θα εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε θέματα που σχετίζονται με την εργασία τους, θα βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στα διάφορα καθήκοντα που εκτελούν και θα ξέρουν ότι για να τολμούν να ονομάζουν τον εαυτό τους «άριστη επαγγελματία», θα πρέπει να αξιολογήσουν ξανά τον εαυτό τους, επαγγελματικά, να εντοπίσουν τυχόν επαγγελματικές τους αδυναμίες και να βελτιωθούν πρακτικά και συγκεκριμένα σ' αυτές.

Ο σκοπός της κατάρτισης είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να συνειδητοποιήσουν τη μεγάλη σημασία που έχει ο επαγγελματισμός

#### Το σεμινάριο θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να:

- να αναγνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ μιας επαγγελματικής και μιας μη επαγγελματικής προσέγγισης
- να επιλέγουν τον επαγγελματισμό στη διεξαγωγή κάθε πτυχής της εργασίας τους ξέροντας ότι ξεχωρίζουν και κάνουν τη διαφορά
- να χειρίζονται το τηλέφωνο με επαγγελματισμό
- να χειρίζονται τα παράπονα με επαγγελματισμό
- να επιλύουν πιθανά προβλήματα στο τηλέφωνο και στο χειρισμό παραπόνων με «δύσκολους» πελάτες, εσωτερικούς και εξωτερικούς
- να χρησιμοποιούν το χρόνο τους σωστά και επαγγελματικά
- να επιδεικνύουν συνεχώς μιαν επαγγελματική εμφάνιση και μια επαγγελματική συμπεριφορά σε κάθε τομέα της εργασίας τους
- να αισθάνονται ως πραγματικές επαγγελματίες
- να υιοθετούν διαρκώς και να στέλλουν προς τα έξω μια εικόνα που τις κάνει να ξεχωρίζουν για τον επαγγελματισμό τους

#### Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε γραμματείς που θέλουν να αναβαθμίσουν το ρόλο τους και να γίνουν άτομα με επαγγελματισμό που κάνουν τη διαφορά!

#### Εκπαιδευτής:

Στο εν λόγω πρόγραμμα θα διδάξει η Κύπρια εμπειρογνώμονας κυρία **Μιράντα Σιδερά**.

#### Δικαίωμα Συμμετοχής: €150 + 28.50 Φ.Π.Α.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

Επιχορήγηση ΑνΑΔ → € 84

Ποσό Πληρωτέο στο ΚΕΒΕ → €94,50 (€66 + €28,50 ΦΠΑ)

#### Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν **στο ΚΕΒΕ**, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 38 και Δεληγιώργη 3, Τ.Θ. 21455, 1509 Λευκωσία, Τηλ. 22889840, Φαξ. 22668630, e-mail: [gvenizelou@ccci.org.cy](mailto:gvenizelou@ccci.org.cy) **το αργότερο μέχρι την Τρίτη 10 Φεβρουαρίου 2015**. Για το πρόγραμμα στη Λεμεσό, στο **ΕΒΕ Λεμεσού** Φραγκλίνου Ρούσβελτ 170, Τ.Θ. 55699, 3781 Λεμεσός, Τηλ. 25877350, Φαξ. 25661655, **το αργότερο μέχρι Τρίτη 17 Φεβρουαρίου 2015**

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών γι' αυτό θα γίνουν δεκτές αιτήσεις με σειρά προτεραιότητας.

Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλώ επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Τηλ. 22889840.

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελέ  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.



## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

| Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ |       |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |             |
|-------------------------------------------------|-------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------|
| Λευκωσία                                        |       | 12/02/2015     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |             |
| Λεμεσός                                         |       | 19/02/2015     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |             |
| Ώρες Εφαρμογής *                                |       | Διάρκεια *     | Ανάλυση περιεχομένου<br>(σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Εκπαιδευτής |
| Από                                             | Μέχρι | (ώρες : λεπτά) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |             |
| 08.30                                           | 09.15 | 0,75           | <b>Εναρκτήρια συνάντηση:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωριμία με τον εκπαιδευτή και αλληλογνωριμία</li> <li>Παγοθραύστης</li> <li>Ανάλυση των προσδοκιών των καταρτιζομένων</li> <li>Συμπεράσματα των πιο πάνω</li> <li>Ανάλυση σκοπού και στόχων του προγράμματος</li> <li>Ορισμός κανόνων λειτουργίας της ομάδας</li> <li>Συμβόλαιο δέσμευσης</li> </ul>                                                                                                |  |             |
| 09.15                                           | 09.45 | 0,50           | <b>Ενότητα 1: Επαγγελματισμός</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ορισμός της έννοιας «Επαγγελματισμός»</li> <li>Κατανόηση της αναγκαιότητας για Επαγγελματισμό</li> <li>Χειροπιαστά παραδείγματα Επαγγελματισμού παρμένα από το χώρο εργασίας των καταρτιζομένων</li> <li>Προσωπικά παραδείγματα σωστής ή λάθος συμπεριφοράς για τον επαγγελματισμό των ίδιων των καταρτιζομένων</li> </ul>                                                                      |  |             |
| 09.45                                           | 10.00 | 0,25           | <b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |             |
| 10.00                                           | 11.15 | 1,25           | <b>Ενότητα 2: Επαγγελματική Εμφάνιση και Επαγγελματική Συμπεριφορά</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τι είναι το image building</li> <li>Τι φοριέται στο χώρο εργασίας</li> <li>Τι δεν φοριέται στο χώρο εργασίας</li> <li>Το βάψιμο, τα μαλλιά, τα αξεσουάρ</li> <li>Η γλώσσα του σώματος</li> <li>Η τέχνη της ακρόασης</li> <li>Οι «δύσκολοι» άνθρωποι και οι «δύσκολες» καταστάσεις</li> </ul>                                                               |  |             |
| 11.15                                           | 12.45 | 1,50           | <b>Ενότητα 3: Επαγγελματικός Χειρισμός Τηλεφώνου</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σημασία της τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> <li>Κανόνες για σωστή χρήση τηλεφώνου</li> <li>Αυτοαξιολόγηση για την εφαρμογή των κανόνων σωστής χρήσης τηλεφώνου μέσω ερωτηματολογίου</li> <li>Προβολή ταινίας: Τηλεφωνική Συμπεριφορά</li> <li>Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση</li> <li>Το «δύσκολο» τηλέφωνο του γραφείου</li> <li>Οι «απαιτητικοί» πελάτες τηλεφώνου</li> </ul> |  |             |
| 12.45                                           | 13.45 | 1,00           | <b>ΓΕΥΜΑ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |             |
| 13.45                                           | 15.15 | 1,50           | <b>Ενότητα 4: Επαγγελματικός Χειρισμός Παραπόνων</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Παράπονο = Δώρο</li> <li>Μηχανισμοί λανθασμένης αντίδρασης στα παράπονα</li> <li>Μηχανισμοί υγιούς αντίδρασης στα παράπονα</li> <li>Έξι κλειδιά για σωστό χειρισμό παραπόνων</li> <li>Προβολή ταινίας: ΘΕΡΑΠΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</li> <li>Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση</li> <li>Οι «παραπονούμενοι» συνάδελφοι</li> <li>Οι «παραπονούμενοι» πελάτες</li> </ul>                     |  |             |
| 15.15                                           | 16.00 | 0,75           | <b>Ενότητα 5: Επαγγελματικός Χειρισμός Χρόνου</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σωστή αξιοποίηση χρόνου</li> <li>Παρουσίαση λεμονιών, καρυδιών, φασολιών</li> <li>Ποιοι κλέβουν το χρόνο μας;</li> <li>Μυστικά για σωστή αξιοποίηση του χρόνου</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |  |             |
| 16.00                                           | 16.15 | 0,25           | <b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |             |
| 16.15                                           | 17.00 | 0,75           | <b>Ενότητα 6: Καταληκτική συνάντηση</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σύνοψη, ανακεφαλαίωση</li> <li>Υπογράμμιση κύριων εκπαιδευτικών σημείων</li> <li>Συμπεράσματα και αξιολόγηση για εκτίμηση του βαθμού απόκτησης των γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων όπως είχαν τεθεί αρχικά</li> <li>συζήτηση</li> </ul>                                                                                                                                                   |  |             |

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας \*\*\*

7:00



## Δήλωση Συμμετοχής

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι ενδιαφερόμαστε να συμμετάσχουμε στο Σεμινάριο που διοργανώνει το ΚΕΒΕ με θέμα:

**«Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ ΤΗ ΔΙΑΦΟΡΑ»**

### Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:

Τηλ.

Φαξ.

Διεύθυνση:

Τ.Θ.

Τ.Κ.

E-MAIL:

Αρ. Συμμετεχόντων:

☐ Λευκωσία 12/02/2015

☐ Λεμεσός, 19/02/2015

### Στοιχεία Συμμετεχόντων

Ονόματα Συμμετεχόντων:

Θέση στην Εταιρεία:

1. ....

.....

2. ....

.....

3. ....

.....

4. ....

.....

5. ....

.....

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....