



ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
Λεκτική και Οπτική Επικοινωνία για υψηλή
απόδοση στο εργασιακό περιβάλλον.

31 Μαΐου 2022 - 28 Ιουνίου 2022
Μέρες: Κάθε Τρίτη
Ώρες: 09:00 - 16: 00
Διάρκεια: 30 ώρες

Πληρωτέο Ποσό για Επιχειρήσεις που
δικαιούνται Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ: €250
 Κόστος πριν την επιχορήγηση: €610

Ανάγκη κατάρτισης:

Η ανάγκη κατάρτισης εμφανίζεται στον χώρο των επιχειρήσεων όπου η λανθασμένη χρήση της επικοινωνίας δημιουργεί προβλήματα, τα οποία οδηγούν στη μειωμένη παραγωγικότητα, διαπροσωπικές εντάσεις, χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών και μειωμένες πωλήσεις.

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να καταρτίσει τα άτομα που εργάζονται στον τομέα της Εξυπηρέτησης Πελατών, στην κατάλληλη χρήση της Γλωσσικής Επικοινωνίας για ενεργητική και εποικοδομητική ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, καθώς και την επικοινωνία μεταξύ των πελατών και των διαφόρων οργανισμών με τους οποίους συνεργάζονται. Παράλληλα η κατάρτιση στοχεύει στη χρήση της οπτικής επικοινωνίας (φωτογραφίες, βίντεο & γραφικά) ώστε να βελτιωθεί και να εδραιωθεί η παρουσία των οργανισμών, με σκοπό την ανταγωνιστική θέση στην αγορά και την αύξηση της παραγωγικότητας.

Σε ποιους απευθύνεται:

Εργαζόμενοι στον τομέα της Επικοινωνίας, του Μάρκετινγκ, της Προώθησης και της Εξυπηρέτησης Πελατών. Επίσης στο πρόγραμμα μπορούν να λάβουν μέρος διευθυντικά στελέχη και υπεύθυνοι τμημάτων.

Γλώσσα Διδασκαλίας: Ελληνική

Πληροφορίες και Εγγραφές:

Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης @ KES College

Λεωφόρος Καλλιπόλεως 5, 1055 Λευκωσία

www.training.kes.ac.cy

Τηλ: 22875737

Φαξ: 22756562

Email: info@training.kes.ac.cy

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Λεκτική και Οπτική Επικοινωνία για υψηλή απόδοση στο εργασιακό περιβάλλον.



Στόχοι:

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

Σε επίπεδο γνώσεων ο καταρτιζόμενος μπορεί να:

1. Περιγράφει τους επικοινωνιακούς στόχους της επιχείρησης.
2. Επιλέγει τη χρήση θετικών εκφράσεων κατά τη συνομιλία.
3. Αναγνωρίζει το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης, όταν ο πελάτης κάνει το παράπονό του.
4. Επεξηγεί στον πελάτη τη διαδικασία εξυπηρέτησης για την επίλυση του προβλήματος και την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ τους.
5. Περιγράφει πώς οι εικόνες μπορούν να επηρεάσουν την αντίληψη του θεατή.
6. Επεξηγεί πώς το περιεχόμενο των οπτικών μηνυμάτων ενδέχεται να επηρεάσει την ψυχολογία των δεκτών.
7. Να περιγράφει πώς ένα άτομο ενδέχεται με την εικόνα του να επηρεάσει την αντίληψη των δεκτών.

Σε επίπεδο δεξιοτήτων ο καταρτιζόμενος μπορεί να:

1. Αποκωδικοποιεί τη στάση των συναδέλφων, πελατών ή ατόμων άλλων οργανισμών με τους οποίους έρχεται σε επαφή.
2. Συσχετίζει τις πληροφορίες που λαμβάνει.
3. Διαχειρίζεται τον λόγο σωστά, ώστε μέσω του διαλόγου να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή επικοινωνία.
4. Σχεδιάζει την επόμενη του κίνηση.
5. Σχεδιάζει έντυπα και ψηφιακά οπτικά μηνύματα για σκοπούς προώθησης.
6. Διορθώνει τις φωτογραφίες ώστε να γίνονται πιο ελκυστικές στους δέκτες
7. Διαμορφώνει το περιβάλλον με οπτικά ερεθίσματα για αύξηση των πωλήσεων

Σε επίπεδο στάσεων ο καταρτιζόμενος να:

1. Δείχνει σεβασμό απέναντι στο κάθε άτομο εντός του οργανισμού ή πελάτες.
2. Αντιμετωπίζει με θετική διάθεση και ψυχραιμία τους πελάτες, επιτυγχάνοντας την άριστη επικοινωνία μεταξύ τους.
3. Ενθαρρύνει τα άτομα με τα οποία έρχεται σε επαφή, ώστε να επικρατεί ένα ευχάριστο κλίμα εργασίας και συνεργασίας.
4. Αισθάνεται δημιουργικός φτιάχνοντας διαφορετικές εκδοχές του λεκτικού/οπτικού μηνύματος.

Περιεχόμενο προγράμματος:

Εισαγωγή στην Επικοινωνία [Λεκτική & Οπτική]

- Εισαγωγή στην επικοινωνία/ διάφορα είδη.
- Η σημασία της Λεκτικής & της Οπτικής επικοινωνίας και πώς λειτουργούν στον χώρο εργασίας.
- Αναγνώριση Τύπων ανθρώπων στο εργασιακό περιβάλλον. Γνωριμία με τους διαφορετικούς τύπους ανθρώπων/Συζήτηση και Υπόδυση Ρόλων και σωστοί τρόποι προσέγγισης για κάθε τύπο.
- Η Προσωπικότητά μας και η σύνδεση με άλλα άτομα στον χώρο εργασίας. Διάδραση και πρακτική άσκηση - πώς η δικιά μας προσωπικότητα μπορεί να επηρεάσει και τα υπόλοιπα άτομα στον χώρο εργασίας, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν τα άτομα να χειριστούν την κάθε κατάσταση.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Λεκτική και Οπτική Επικοινωνία για υψηλή απόδοση στο εργασιακό περιβάλλον.



Επιτυχημένη Επικοινωνία στον χώρο εργασίας

- Πώς επικοινωνεί ο κάθε τύπος ανθρώπων; Επεξήγηση μέσα από Μελέτη Περίπτωσης για το πώς μπορεί να επικοινωνήσουν οι διάφοροι τύποι ανθρώπων.
- Πώς ανταποκρίνεται ο κάθε τύπος; Μαθαίνουμε πώς να ανταποκρινόμαστε και όχι να αντιδρούμε απέναντι στον κάθε τύπο ατόμου.
- Επιτυχημένη επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών τύπων.
- Υπόδυση Ρόλων μέσω Πρακτικής Άσκησης για ανάλυση συμπεριφοράς διαφόρων τύπων ανθρώπων.
- Εποικοδομητική επικοινωνία μεταξύ συνομηθιών.

Εικόνες & Λέξεις, πώς επιδρούν στην επικοινωνία;

- Συνδυασμός Λεκτικής & Οπτικής Επικοινωνίας ως ένα δυνατό εργαλείο στον κόσμο των επιχειρήσεων.
- Η δύναμη της εικόνας στην προβολή & προώθηση. Η χρήση του μοντέλου: Think – Feel - Do
- Η δύναμη των λέξεων στην επιχειρησιακή επικοινωνία.
- Πώς επιτυγχάνεται στην πράξη ο επιτυχής συνδυασμός εικόνας & λέξης;

Επιμέρους στοιχεία επικοινωνίας (γλώσσα σώματος, εκφράσεις, τονικότητα φωνής κ.α.)

- Λεκτική Επικοινωνία σε όλες τις μορφές της (προφορική, γραπτή κλπ.).
 - Σύμβολα, Εκφράσεις, Τονικότητα φωνής και η σημαντικότητά τους.
 - Αναγνώριση σημείων επικοινωνίας & θετική Ανταπόκριση.
 - Συνειδητή επικοινωνία και αποφυγή επικοινωνιακών συγκρούσεων στον χώρο εργασίας.
- Εκμάθηση τρόπων υιοθέτησης επικοινωνιακών τεχνικών και ενδυνάμωση επικοινωνιακών δεξιοτήτων.

Απρόσμενες καταστάσεις εν ώρα εργασίας

- Αναγνώριση επικοινωνιακών εντάσεων.
- Κύκλος Αισθημάτων και επεξήγηση.
- Διαχείριση επικοινωνιακών συμπεριφορών: Αντίδραση ή Ανταπόκριση;
- Συμπεριφορές και Στάσεις ζωής στον επιχειρηματικό τομέα.

Θετική στάση & Θετική Συμπεριφορά για υψηλή απόδοση

- Ένα παιχνίδι στρατηγικής είναι η επικοινωνία. Εκμάθηση κανόνων στρατηγικής επικοινωνίας μέσω διαδραστικής τεχνικής.
- Αναγνωρίζω και Αξιολογώ τα Επικοινωνιακά Ευρήματα.
- Η γλώσσα του σώματος και η σημασία της στην επιχειρησιακή επικοινωνία.
- Στάση του σώματος, αισθήματα και η αύξηση αυτοπεποίθησης.

Αλλάζω εικόνες και επικοινωνώ το όραμα

- Οπτικοποιώντας την έκφραση.
- Τι κρύβεται πίσω από τις λέξεις και Ανάλυση οπτικοποιημένων εκφράσεων.
- Αλλά \neg ΖΩ για επιτυχημένη επικοινωνία και επίτευξη στόχων.
- Αλλάζω ή Προσαρμόζω στο εργασιακό περιβάλλον.
- Η φόρμουλα της επιτυχίας και η υψηλή απόδοση.
- Σχεδιά_ζωντας την επιτυχία και η στρατηγική επίτευξη του επιχειρησιακού οράματος.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

ΠΟΛΥΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Λεκτική και Οπτική Επικοινωνία για υψηλή απόδοση στο εργασιακό περιβάλλον.



Η τόλμη στην επικοινωνία

- Ο ρόλος της αυτοπεποίθησης στον χώρο εργασίας.
- Το τρίπτυχο της συνειδητοποίησης και η επιτυχία στην επικοινωνία.
- Η σημασία της έμπνευσης στις επιχειρήσεις.
- Η μαγεία του χαμόγελου ως μέσο σύνδεσης και εμπιστοσύνης.

Η δύναμη της συνεργασίας για επίτευξη κοινών στόχων

- Η έκφραση μέσα από τον γραπτό λόγο.
- Το τετράπτυχο της συνεργασίας και η δυναμική του.
- Συν-εργάζομαι αποδοτικά, τα προσωπικά και ομαδικά οφέλη στον χώρο εργασίας & η επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.
- Η δύναμη της επιλογής ως καθοριστικός παράγοντας στην έκβαση του αποτελέσματος.

Ο ενεργών νικά: από τη Θεωρία στην Πράξη

- Οι άθλοι μας και ο δρόμος προς την επίτευξη των στόχων
- Τρόποι καλλιέργειας και ενδυνάμωσης της συνεργατικότητας στον χώρο εργασίας
- Ηγούμαι ή παρασέρνω;
- Τα τρόπαιά μας, αναγνώριση και επιβράβευση της νίκης μας

Εκπαιδεύτρια:

Η **Αντρη Χαϊράλλα** κατέχει Πτυχίο Ελληνικής Φιλολογίας και είναι πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια της ΑνΑΔ. Επίσης κατέχει το *Master Practitioner of NeuroLinguistic Programming by National Federation of NeuroLinguistic Programming* καθώς και *Diploma of Life Coaching by Cyprus Hypnosis, NLP & Life Coaching Institute*. Εργάστηκε για αρκετά χρόνια ως καθηγήτρια και τα τελευταία χρόνια διδάσκει επαγγελματικά σεμινάρια, προγράμματα και βιωματικά εργαστήρια σε διάφορους τομείς, όπως η Ανάπτυξη και Ενδυνάμωση Δεξιοτήτων, η Προσωπική Ανάπτυξη και η Αυτοβελτίωση, η Υγιής – Ενεργητική – εποικοδομητική Επικοινωνία, η Εξυπηρέτηση Πελατών, το Επαγγελματικό Προφίλ, η Αναγνώριση & Διαμόρφωση Συμπεριφοράς, η Διαχείριση Αισθημάτων, η Επίτευξη Στόχων, η Ενδυνάμωση Εγώ και η απαλλαγή από μη εξυπηρετούμενες πεποιθήσεις κ.ά.

Θα απονεμηθεί από το ΚΕΚ ΚΕΣ College Πιστοποιητικό Κατάρτισης σε όσους από τους συμμετέχοντες θα ολοκληρώσουν με επιτυχία το πρόγραμμα

Το ΚΕΚ ΚΕΣ College έχει εγκριθεί από την ΑνΑΔ και ως Κέντρο Αξιολόγησης Επαγγελματικών προσόντων (ΚΑΕΠ) στους τομείς Τουριστική Βιομηχανία και Παροχή Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Η προδιαγραφή του προγράμματος εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ.

