

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Λευκωσία, 06 Μαρτίου 2014

**ΠΡΟΣ:** Όλους τους Ενδιαφερόμενους  
**ΑΠΟ:** Γενικό Γραμματέα  
**ΘΕΜΑ:** «ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»  
**ΛΕΜΕΣΟΣ 24/03/2014 (ΕΒΕ ΛΕΜΕΣΟΥ)**

Κύριοι,

Επιθυμούμε να σας πληροφορήσουμε ότι το Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο, διοργανώνει σε συνεργασία με το ΕΒΕ Λευκωσίας, Λεμεσού και τη Μονάδα Ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κέντρου Επιχειρηματικής Στήριξης Κύπρου, το επιμορφωτικό πρόγραμμα με θέμα:

### «ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»

Σκοπός του προγράμματος είναι να βοηθήσει τους καταρτιζόμενους να συνειδητοποιήσουν ότι ο επαγγελματισμός στη διεκπεραίωση οποιαδήποτε καθήκοντος είναι πια σήμερα απαραίτητος για τον κάθε ένα που θέλει να ανέβει ψηλά στην ιεραρχία του οργανισμού. Τα άτομα που θέλουν να πετυχαίνουν τους στόχους τους και να ονομάζουν τον εαυτό τους «επαγγελματία» πρέπει να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για τη δουλειά τους αλλά και την ανάλογη σωστή, αισιόδοξη και υπομονετική προσέγγιση. Το πρόγραμμα λοιπόν αυτό βοηθά τα άτομα να αξιολογήσουν ξανά τον εαυτό τους σε σχέση με τη λέξη «επαγγελματισμός», να εντοπίσουν τυχόν προσωπικές τους αδυναμίες και να βελτιωθούν πρακτικά και συγκεκριμένα.

Μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση:

- να νοιώθουν και να συμπεριφέρονται ως πραγματικοί επαγγελματίες
- να αξιοποιούν το χρόνο τους σωστά
- να δείχνουν πραγματικό ενδιαφέρον για τους πελάτες
- να έχουν όμορφες σχέσεις με τους άλλους
- να χειρίζονται τα παράπονα με επαγγελματισμό
- να χειρίζονται τα τηλέφωνα με επαγγελματισμό
- να αποκτήσουν δυναμική και θετική συμπεριφορά
- να χειρίζονται όλες τις πτυχές της εργασίας τους με επαγγελματισμό
- να στέλλουν διαρκώς προς τα έξω την εικόνα της επαγγελματικής αρίστευσης

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Γραφειακό και Γραμματειακό προσωπικό, Προσωπικό Λογιστηρίου, Υποδοχής, Αποθήκης και γενικότερα όλων των τμημάτων της επιχείρησης καθώς και στους υπεύθυνους και το εποπτικό προσωπικό των τμημάτων .

Στο πρόγραμμα αυτό θα διδάξει η Κύπρια εμπειρογνώμονας κα Μιράντα Σιδερά γεγονός που εγγυάται την επιτυχία του. Το ΚΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με πιστοποιητικό παρακολούθησης.

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στο **ΕΒΕ Λεμεσού στη Λεμεσό.**

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου. Οι συμμετέχοντες που θα ικανοποιούν τα κριτήρια της Αρχής θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης. Το δικαίωμα συμμετοχής στο επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι **€150 συν €28.50 Φ.Π.Α.** Το ύψος της επιχορήγησης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού καθορίζεται για την περίπτωση των **Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων στα €91** και στην περίπτωση των **Μεγάλων Επιχειρήσεων στα €90. (ΣΗΜ 1): Καθορισμός μεγέθους επιχείρησης)**

Ως εκ τούτου οι συμμετέχοντες παρακαλούνται να αποστείλουν μαζί με τη δήλωση συμμετοχής τους και μια επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ για το ποσό των **€87.50 (€59+ €28.50 ΦΠΑ) εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων και €88.50 (€60+ €28.50 ΦΠΑ) εφ' όσον εμπίπτουν στην κατηγορία των Μεγάλων Επιχειρήσεων.**

-2-

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής και να την αποστείλουν στο ΕΒΕ Λεμεσού Φραγκλίνου Ρούσβελτ 170, Τ.Θ. 55699, 3781 Λεμεσός, Τηλ. 25877350, Φαξ. 25661655 **το αργότερο μέχρι την Πέμπτη 20 Μαρτίου 2014.**

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.

Σημειώστε ότι αν επιθυμείτε οποιοδήποτε άλλο στοιχείο σχετικά με το πρόγραμμα αυτό, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο του προγράμματος κ. Χρίστο Ταντελέ, Ανώτερο Λειτουργό στο ΚΕΒΕ, Τηλ. 22889840 ή με το Γραμματέα του ΕΒΕ Λεμεσού.

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελέ,  
για Γενικό Γραμματέα

/ΓΒ

**ΣΗΜ.:** 1) Ο καθορισμός του μεγέθους των μικρών, μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων, βασίζεται στη Σύσταση της Επιτροπής 2003/316/ΕΚ της 6<sup>ης</sup> Μαΐου 2003 σχετικά με τον ορισμό των πολύ μικρών, των μικρών και των μεσαίων επιχειρήσεων (βλ. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 124 της 20/5/2003, σ. 36). Όσες επιχειρήσεις δεν ικανοποιούν τα κριτήρια που ορίζει η Σύσταση, θεωρούνται μεγάλες επιχειρήσεις. Συνοπτικά, οι κατηγορίες μεγέθους των επιχειρήσεων είναι οι ακόλουθες:

Κατηγορία μεγέθους επιχείρησης	Αριθμός απασχολούμενων	Ετήσιος κύκλος εργασιών (εκατ. Ευρώ)	Ετήσιος συνολικός ισολογισμός (εκατ. Ευρώ)
Μεγάλη	≥ 250	ή (>50	και >43 )
Μεσαία	<250	και ( ≤50	ή ≤43 )
Μικρή	<50	και ( ≤10	ή ≤10 )

Για τον έλεγχο των πιο πάνω στοιχείων αθροίζονται τα αριθμητικά δεδομένα όλων των συνδεδεμένων και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, όπως προνοεί η πιο πάνω Σύσταση.

2) Η επιχορήγηση του δικαιώματος συμμετοχής από την Αρχή δίνεται για όλα τα τελέχη επιχειρήσεων που εμπίπτουν στην κατηγορία στην οποία απευθύνεται το πρόγραμμα και σύμφωνα με τον νόμο δεν είναι αυτοεργοδοτούμενοι ή δημόσιοι υπάλληλοι.

## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
Λεμεσός 24/03/2014				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
09:00	09:15	0.15	Ενότητα 1: Ανάλυση σκοπού και στόχων προγράμματος	Μιράντα Σιδερά
09:15	11:00	1.45	<b>Ενότητα 2: Η Δύναμη του Υποσυνείδητου στο Χώρο Εργασίας</b> -Παραβολή Υπεραγοράς «Η ΖΩΗ» -Πρακτικές μέθοδοι διατήρησης καθαρού μυαλού και ψυχοσωματικής ισορροπίας -Οι στόχοι ζωής και ο πρακτικός προγραμματισμός ζωής -Ο νευρογλωσσικός προγραμματισμός (NLP) ως εργαλείο και η σημασία του στο χώρο εργασίας -Η δύναμη του υποσυνείδητου νου -Η δύναμη του νου και της επανάληψης	Μιράντα Σιδερά
11:00	11:15	0.15	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
11:15	13:15	2.00	<b>Ενότητα 3: Ιεράρχηση Καθηκόντων και Στόχων</b> -Η δύναμη της συμπεριφοράς -Η συμπεριφορά αναπαράγει συμπεριφορά -Προβολή ταινίας – ΟΙ ΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΣΚΟΤΩΝΟΥΝ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -Ιεράρχηση καθηκόντων και στόχων εργασίας -Οργάνωση γραφείου -Τετράδιο δουλειών -Πώς το προσωπικό αντιμετωπίζει αποτελεσματικά «δύσκολους» ανθρώπους -Παραβολή ΠΙΝΩ ΥΓΕΙΑ – ΟΧΙ ΔΗΛΗΤΗΡΙΟ	Μιράντα Σιδερά
13:15	14:00	0.45	<b>ΓΕΥΜΑ</b>	
14:00	15:00	1.00	<b>Ενότητα 4: Επαγγελματικός Χειρισμός Παραπόνων</b> -Μηχανισμοί υγιούς αντίδρασης στα παράπονα -Πρακτικά κλειδιά για επαγγελματικό χειρισμό παραπόνων -Προβολή ταινίας – ΘΕΡΑΠΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -10 μικρές απλές οδηγίες αντιμετώπισης άγχους (Κ.Π.)	Μιράντα Σιδερά
15:00	16:00	1.00	<b>Ενότητα 5: Επαγγελματικός Χειρισμός Τηλεφώνου</b> -Κανόνες για σωστή χρήση τηλεφώνου -Η σημασία της προφορικής χειραφίας -Ποιος έχει τον έλεγχο του τηλεφωνήματος -Η σωστή προσφορά βοήθειας -Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνημάτων -Προβολή ταινίας – Η ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση	Μιράντα Σιδερά
16:00	16:15	0.15	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
16:15	18:15	1.00	<b>Ενότητα 6: Σωστή Αξιοποίηση του Χρόνου</b> -Άσκηση λεμονιών και φασολιών -Σωστή αξιοποίηση χρόνου -Ποιοι κλέβουν το χρόνο σας -Προβολή ταινίας – 30 ΤΡΟΠΟΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -Ο δεκάλογος της ευτυχίας -Αυτοαξιολόγηση και απόφαση για προσωπικούς στόχους -Συγκεκριμένη δέσμευση για μετρήσιμη προσωπική βελτίωση -Συζήτηση για τα μακροπρόθεσμα συμπεράσματα του σεμιναρίου -Υπογράμμιση κύριων εκπαιδευτικών σημείων -Κλείσιμο	Μιράντα Σιδερά

Συνολική καθαρή διάρκεια: 7 ώρες

## Δ Η Λ Ω Σ Η Σ Υ Μ Μ Ε Τ Ο Χ Η Σ

\*\*\*\*\*

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

### «ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»

ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ: .....

.....

ΤΗΛ. .... ΦΑΞ. ....

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: .....

TAX. ΚΙΒ. .... TAX. ΚΩΔ. ....

E-MAIL: .....

ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ: .....

ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  ΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  ΜΕΓΑΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Λεμεσός, 24/03/2014 (ΕΒΕ Λεμεσού)

### ΟΝΟΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

### ΘΕΣΗ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

1. ....  
2. ....  
3. ....  
4. ....  
5. ....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....