



## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΚΕΒΕ

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

**Ημερομηνία Διεξαγωγής:** 04/11/2014, 11/11/2014  
**Χώρος Διεξαγωγής:** Ξενοδοχείο THE CLASSIC, ΕΒΕ Αμμ/στου (Παραλίμνι)

#### Στόχος:

Να βοηθήσει τους καταρτιζόμενους να συνειδητοποιήσουν ότι ο επαγγελματισμός στη διεκπεραίωση οποιουδήποτε 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.

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

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

#### Περιγραφή Υποψηφίων:

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

#### Εκπαιδευτής:

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

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

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου.

Μικρές Επιχειρήσεις:	€87.50 (€59+ €28.50 ΦΠΑ)	→	Επιχορήγηση €91
Μεσαίες Επιχειρήσεις:	€87.50 (€59+ €28.50 ΦΠΑ)	→	Επιχορήγηση €91
Μεγάλες Επιχειρήσεις:	€88.50 (€60+ €28.50 ΦΠΑ)	→	Επιχορήγηση €90

#### 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 Δευτέρα 03 Νοεμβρίου 2014**. Για το πρόγραμμα στην Ελ. Περ. Αμμ/στου, στο **ΕΒΕ Αμμοχώστου** Αγίου Ανδρέου 339, Διαμ. 201, Τ.Θ. 53124, 3300 Λεμεσός, Τηλ. 25370165, Φαξ. 25370291, 23829267 **το αργότερο μέχρι την Δευτέρα 10 Νοεμβρίου 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.

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

Με εκτίμηση,  
Χρίστος Ταντελέ  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.



## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΥΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				
Λευκωσία		04/11/2014		
Ελ. Περ. Αμμ/στου		11/11/2014		
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
09:00	09:15	0.15	<b>Ενότητα 1: Ανάλυση σκοπού και στόχων προγράμματος</b>	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 χειραψίας -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	17:15	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



## Δήλωση Συμμετοχής

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

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

### Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

Όνομα Επιχείρησης:	
Τηλ.	Φαξ.
Διεύθυνση:	
Τ.Θ.	Τ.Κ.
E-MAIL:	
Αρ. Συμμετεχόντων:	

- ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ     
  ΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ     
  ΜΕΓΑΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  
 Λευκωσία 04/11/2014,     
  Ελ. Περ. Αμμ/στου, 11/11/2014

### Στοιχεία Συμμετεχόντων

**Ονόματα Συμμετεχόντων:**

**Θέση στην Εταιρεία:**

- |         |       |
|---------|-------|
| 1. .... | ..... |
| 2. .... | ..... |
| 3. .... | ..... |
| 4. .... | ..... |
| 5. .... | ..... |

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....