



**«ΣΩΣΤΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ»**

**Ημερομηνία Διεξαγωγής:**  
**Χώρος Διεξαγωγής:**

**02/03/2017**  
**Λευκωσία (Ξενοδοχείο THE CLASSIC)**

**Στόχος:**

Το πρόγραμμα αυτό έχει στόχο να βοηθήσει τον κάθε υπάλληλο να αναβαθμίσει τις γνώσεις και τις τεχνικές που χρησιμοποιεί στο γραφείο και να διασφαλίσει την επιμόρφωση και κατάρτισή του σε νέα επαγγελματικά επίπεδα δεξιοτήτων, ικανοτήτων αλλά και γνώσεων στο χώρο του γραφείου.

διαχείρισης στο γραφείο, σε θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς, γενικού αλλά και καθημερινού προγραμματισμού καθώς και σε θέματα βελτίωσης επαγγελματικών σχέσεων που οδηγούν σε ομαλή λειτουργία του γραφείου, απόκτηση συναισθήματος ευθύνης και ομαδικότητας, καθώς και σε θέματα σωστής και επαγγελματικής εξυπηρέτησης.

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να ενημερώσει και να καταρτίσει τους εκπαιδευόμενους σε σημαντικά θέματα οργάνωσης και

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

- Αντιληφθούν τη σημασία που έχει για την επιχείρηση / οργανισμό τους η απόκτηση σωστής Επαγγελματικής νοοτροπίας
- Χειρίζονται το τηλέφωνο με απόλυτο επαγγελματισμό
- Εφαρμόζουν μια σωστή και υπεύθυνη προσέγγιση αντιμετώπισης διαφόρων δύσκολων ή απρόοπτων καταστάσεων.
- Χειρίζονται τους άλλους με επαγγελματισμό, Προσδιορίζουν τις ανάγκες των πελατών και να στοχεύουν στην ικανοποίησή τους.
- Προσδιορίζουν τις ανάγκες των συναδέλφων και να στοχεύουν στην ικανοποίησή τους, Προσφέρουν ποιοτική εξυπηρέτηση σε κάθε είδους πελάτη (εσωτερικό και εξωτερικό).
- Οργανώσουν σωστά το τμήμα τους και να εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία του, Χειρίζονται τις αρνήσεις και τις αντιρρήσεις με επαγγελματισμό.
- Χειρίζονται σωστά όλων των ειδών τις δυσκολίες που μπορεί να προκύψουν στο γραφείο όπως αναβολές ραντεβού την τελευταία στιγμή, απόφαση για μη προσέλευση στην εργασία την τελευταία στιγμή, άρνηση να αναλάβουν καθήκοντα που δεν είναι «δικά» τους, ή ακόμα και τηλεφωνήματα που δεν είναι «δικά» τους, Αναπτύξουν ένα κλίμα ομαδικότητας και ευθύνης προς την εργασία γενικά.
- Αντιδρούν σωστά σε διαφωνίες, ψιθύρους ή διαδόσεις που υπονομεύουν τις ομαλές εργασιακές σχέσεις.
- Συνεργάζονται και να συντονίζονται άμεσα με όλα τα τμήματα, Χειρίζονται σωστά έκτακτες και απρόοπτες καταστάσεις

**Περιγραφή Υποψηφίων:**

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε γραφειακό και γραμματειακό προσωπικό καθώς και σε Γραμματειακούς Λειτουργούς και Υπεύθυνους Γραφείου που θέλουν να αναβαθμίσουν τις γνώσεις και τις τεχνικές του σε θέματα οργάνωσης και διαχείρισης γραφείου.

**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 28 Φεβρουαρίου 2017.**

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 Ταντελές  
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ.

/ΓΒ



ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΣΩΣΤΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ				
Λευκωσία 02/03/2017				
Ώρες Εφαρμογής *		Διάρκεια *	Ανάλυση περιεχομένου (σημειώνεται το θεωρητικό και πρακτικό μέρος)	Εκπαιδευτής
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)		
08:45	10:00	1.25	<b>Ενότητα 1: Ο επαγγελματίας υπάλληλος</b> -Εισαγωγή, καλωσόρισμα, ανάλυση σκοπού και στόχων σεμιναρίου -Κλίμα ομαδικότητας και άσκηση κύκλου, Ο σωστός ρόλος του κάθε υπαλλήλου -Τα πραγματικά καθήκοντα του κάθε υπαλλήλου, Η σημασία της θέσης του κάθε υπαλλήλου. -Η σχέση του κάθε υπαλλήλου με τα υπόλοιπα τμήματα. (πώς και γιατί). -Η σωστή οργάνωση και ο προγραμματισμός, Η σημασία του επαγγελματισμού. -Η συνεχής αναβάθμιση γνώσεων και δεξιοτήτων, Η ανάγκη της στοχοθέτησης γενικά και ειδικά. -Οργάνωση και διαχείριση για απόκτηση σωστής επαγγελματικής νοοτροπίας. -Οργάνωση και διαχείριση για απόκτηση περηφάνειας για τη δουλειά μας. -Απόκτηση συνείδησης ευθύνης και ευσυνειδησίας για την εργασία -Πρακτική άσκηση: Η δημιουργία των στόχων, -Δέσμευση για μετρήσιμη προσωπική και επαγγελματική βελτίωση	Μιράντα Σιδερά
10:00	11:00	1.00	<b>Ενότητα 2: Επαγγελματικός χειρισμός τηλεφώνου</b> -Η προφορική χειραψία, Η σωστή λήψη του μηνύματος -Η επαγγελματική προσφορά βοήθειας, Κανόνες για επαγγελματική χρήση τηλεφώνου -Ο τρόπος ελέγχου των αρνητικών συναισθημάτων στο τηλέφωνο -Προθυμία και απόλυτη εξυπηρέτηση στο τηλέφωνο, Συζήτηση δύσκολων περιπτώσεων στο τηλέφωνο	Μιράντα Σιδερά
11:00	11:15	0.25	<b>Διάλειμμα</b>	
11:15	12:45	1.50	<b>Ενότητα 3: Σωστές επαγγελματικές σχέσεις</b> -Σωστή διαχείριση επαγγελματικών σχέσεων -Χειρισμός δυσκολιών στο γραφείο όπως αναβολές ραντεβού την τελευταία στιγμή ή απόφαση για μη προσέλευση στην εργασία την τελευταία στιγμή και χωρίς δικαιολογία ή άρνηση συναδέλφων να αναλάβουν καθήκοντα ή τηλεφωνήματα που δεν είναι «δικά» τους -Τα δυο δοχεία της δουλειάς, Επαγγελματικός χειρισμός «δύσκολων» ανθρώπων ή περιπτώσεων -Αποτελεσματική επαγγελματική επικοινωνία, Σωστός χειρισμός μη επικοινωνίας -Ικανότητα έκφρασης και επεξήγησης, Απόκτηση θετικής, δυναμικής προσέγγισης στο χειρισμό προβλημάτων, Η σημασία της συνεργασίας στο χώρο εργασίας, -Ο προσδιορισμός των αναγκών των συναδέλφων και η ικανοποίησή τους -Επαγγελματικός χειρισμός αρνήσεων και αντιρρήσεων, -Επαγγελματική αντίδραση σε διαφωνίες, ψιθύρους και διαδόσεις. -Κλίμα ομαδικότητας και ευθύνης, Προσωπική δέσμευση για μετρήσιμη βελτίωση	Μιράντα Σιδερά
12:45	13:45	1.00	<b>Γεύμα</b>	
13:45	15:15	1.50	<b>Ενότητα 4: Οργάνωση και διαχείριση γραφείου</b> -Σωστή οργάνωση, Καλός προγραμματισμός -Η σημασία των προτεραιοτήτων, Απαραίτητα τα χρονοδιαγράμματα -Αποφυγή προβλημάτων, Επείγοντα και σημαντικά -Κάνουμε μόνο ένα πράγμα κάθε φορά, Δίνουμε όλο μας το «είναι» -Διαχείριση ροής δουλειάς, Καλή συνεργασία μεταξύ τμημάτων, -Όλες οι δουλειές είναι όλων, Ανήκω και μοιράζομαι. -Ομαλή λειτουργία γραφείου, Προσωπική δέσμευση για μετρήσιμη βελτίωση	Μιράντα Σιδερά
15:15	15:30	0.25	<b>Διάλειμμα</b>	
15:30	16:30	1.00	<b>Ενότητα 5: Η επαγγελματική φροντίδα του πελάτη</b> -Επαγγελματική συμπεριφορά απέναντι στον πελάτη (εσωτερικό και εξωτερικό) -Η σωστή φροντίδα του πελάτη δείχνει τον επαγγελματισμό ενός οργανισμού -Προβολή ταινίας: ΠΡΟΣΕΞΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ -Ασκήσεις ταινίας και συζήτηση -Το χαμόγελο και η σημασία του, Οι 3 νόμοι επιτυχίας μιας επιχείρησης -Κανόνας 1 και κανόνας 1!, Δέκα κανόνες για σωστή φροντίδα του πελάτη, -Το πραγματικό ενδιαφέρον είναι το παν	Μιράντα Σιδερά
16:30	17:15	0.75	<b>Ενότητα 6: Δεσμεύσεις – Η ώρα των πράξεων</b> -Η γενική δύναμη της συμπεριφοράς -Προβολή ταινίας – ΟΙ ΜΑΤΙΕΣ ΠΟΥ ΣΚΟΤΩΝΟΥΝ, Ασκήσεις ταινίας & συζήτηση -Αυτοαξιολόγηση και απόφαση για μετρήσιμους στόχους, Προσωπική δέσμευση για μετρήσιμη βελτίωση -Η απόφασή μου είναι ..., Μέχρι τώρα με δυσκόλευε ..., Τώρα θα τα καταφέρω γιατί ... -Η βοήθεια που χρειαζόμαστε ..., Δεσμεύομαι να ..., Υπογράμμισή κύριων εκπαιδευτικών σημείων -Κλείσιμο σεμιναρίου	Μιράντα Σιδερά

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας \*\*\*

7:00



## Δήλωση Συμμετοχής

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

### «ΣΩΣΤΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΛΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ»

#### Στοιχεία Επιχείρησης / Οργανισμού

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

Λευκωσία, 02/03/2017 (Ξενοδοχείο THE CLASSIC)

#### Στοιχεία Συμμετεχόντων

##### Ονόματα Συμμετεχόντων:

##### Θέση στην Εταιρεία:

1. ....

.....

2. ....

.....

3. ....

.....

4. ....

.....

5. ....

.....

Ημερομηνία .....

Υπογραφή .....