


EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT «BUILDING AN EX CENTRIC ORGANISATION»

(100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)

Ημερομηνίες Διεξαγωγής: 10 & 11/ 11/ 2021

Τόπος Διεξαγωγής: Ξενοδοχείο «HILTON NICOSIA»

*Το Ιδρυματικό μέρος του Εκπαιδευτικού Προγράμματος, το οποίο έχει διάρκεια 14 ώρες, θα διεξαχθεί σε δύο ημέρες.



ΔΗΛΩΣΗ
ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ

Η ποιότητα της εμπειρίας που βιώνουν οι εργαζόμενοι είναι ένας από τους πιο σημαντικούς συντελεστές ανάπτυξης και βιωσιμότητας μιας εταιρείας. Οι εξαιρετικές εμπειρίες στη εργασία δημιουργούν μια ιδιαιτερότητα στη εταιρική κουλτούρα που προσελκύει και διατηρεί αφοσιωμένους τους υπαλλήλους, οι οποίοι σαν αποτέλεσμα προσφέρουν μια εξαιρετική εμπειρία στους ιδιαίτερα απαιτητικούς πελάτες του σήμερα.

Οι εργαζόμενοι αναμένουν από την εταιρεία τους να τους παρέχει μια εμπειρία που να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους σε ένα εξατομικευμένο και φιλικό εργασιακό περιβάλλον.

Οι αντιλήψεις και τα αισθήματα των εργαζομένων δεν επηρεάζονται πλέον μόνο από συγκεκριμένους παράγοντες και σημεία επαφής (touchpoints), όπως την αμοιβή, τα διευθυντικά στελέχη, τον αμέσως ανώτερό τους, τη ομάδα κλπ. Αυτές τις μέρες όλοι ζούμε σε έναν δυναμικό κόσμο εμπειριών που αλλάζει συνεχώς και πρέπει να συνδέεται με τις προσδοκίες, τα προσωπικά κίνητρα και τις φιλοδοξίες του εργαζόμενου. Στον σύγχρονο κόσμο, οι εμπειρίες, το περιβάλλον του χώρου εργασίας, η διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα σε ψηφιακούς και άλλους πόρους επηρεάζουν την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη και αναγνώριση.

Για να μπορέσετε να προσφέρετε και να διαχειριστείτε ιδιαίτερες και εξατομικευμένες εμπειρίες στην εταιρεία σας, χρειάζεται στοχευμένη προσπάθεια και επιμονή, ώστε να εμπνέετε στους συναδέλφους σας πάθος για αυτό που κάνουν.

Αυτό το καινοτόμο πρόγραμμα καλύπτει ακριβώς τις ανάγκες οργανισμών /επιχειρήσεων που θέλουν να εφαρμόσουν αποτελεσματικό πρόγραμμα διαχείρισης EX (employee experience). Είναι ένα πρόγραμμα το οποίο επιδρά άμεσα στη δέσμευση και ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε δύσκολους καιρούς οικονομικής ύφεσης που οδηγεί σε υψηλότερη παραγωγικότητα, οικονομική σταθερότητα, μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ετοιμότητα για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε μελλοντικής πρόκλησης.

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

- Περιγράφουν τη μεθοδολογία και τα αναγκαία εργαλεία για τη δημιουργία προγράμματος και την αποτελεσματική διαχείριση της εμπειρίας των εργαζομένων (EX – employee experience)
- Κατονομάζουν τα βασικά στοιχεία και αρχές ενός συστήματος Employee Experience Management
- Συσχετίζουν το ρόλο της εμπειρίας των εργαζομένων με τη διαδικασία πρόσληψης, το ρόλο και την κατάρτιση όχι μόνο των διευθυντών αλλά και όλων των σημαντικών θέσεων σε μια εταιρεία
- Αιτιολογούν το ρόλο και αντίκτυπο ενός προγράμματος EX - Εμπειρίας Εργαζομένων
- Επιλέγουν και να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία όπως “design thinking”, “personas”, “empathy maps” για να αναγνωρίζουν τι χρειάζεται και να “οργανώνουν/σχεδιάζουν” διαφοροποιημένες εμπειρίες, κατάλληλες για την κάθε θέση ώστε να δημιουργούν θετικό αντίκτυπο στην πορεία και στρατηγική της εταιρείας/οργανισμού.
- Επεξηγούν με ποιο τρόπο τα διάφορα στάδια υλοποίησης του προγράμματος EX – Εμπειρίας Εργαζομένων επιδρούν στη ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων
- Υπερασπίζουν την σπουδαιότητα και τα οφέλη του προγράμματος διαχείρισης EX - Εμπειρίας Εργαζομένων και να συνεργάζονται συλλογικά για την επίτευξη του στόχου αυτού
- Παρακινούν και συνεργάζονται αποτελεσματικότερα με τους συναδέλφους για ένα θετικό και δημιουργικό εργασιακό περιβάλλον

Περιγραφή Υποψηφίων για Συμμετοχή:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **Διευθυντικά και Ανώτερα Στελέχη** καθώς και σε **επιστημονικό προσωπικό επιχειρήσεων και οργανισμών που έχουν ευθύνη για την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων των επιχειρήσεων τους ή τον στρατηγικό σχεδιασμό.**

Δομή του προγράμματος:

Το πρόγραμμα είναι πρακτικής φύσης και περιλαμβάνει τόσο Ιδρυματική (14 ώρες) όσον και Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση. Οι εκπαιδευτές θα πραγματοποιήσουν επίσκεψη 4 ωρών σε κάθε συμμετέχουσα επιχείρηση για εξειδικευμένη επί τόπου μελέτη και συζήτηση των εφαρμογών που θα πρέπει να λάβουν χώρα στη συγκεκριμένη επιχείρηση σε σχέση με το αντικείμενο του προγράμματος.

Εκπαιδευτής:

Το εν λόγω Επιμορφωτικό πρόγραμμα θα διδάξουν οι εμπειρογνώμονες **κ. Elie Wakil και ο κ. Ανδρέας Χριστόπουλος.**

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην **Αγγλική γλώσσα**, όμως συζητήσεις και παρεμβάσεις μπορούν να γίνουν και στην Ελληνική γλώσσα.

Δικαίωμα Συμμετοχής: (€1530 + €290.70 Φ.Π.Α.)

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ) ως πρόγραμμα ζωτικής σημασίας. **Το σεμινάριο επιχορηγείται εξ' ολοκλήρου από την ΑνΑΔ** και ως εκ τούτου **δεν** υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις, **εξαιρουμένου του Φ.Π.Α (€290.70).** Να σημειωθεί ότι το Φ.Π.Α. επιστρέφεται στις εταιρείες και **δεν** αποτελεί κόστος για τις επιχειρήσεις.

Πρόκειται πραγματικά για μια **ανεπανάληπτη και οικονομικά συμφέρουσα** ευκαιρία που προσφέρεται για αναβάθμιση των Κυπριακών Επιχειρήσεων αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής, αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής, θα ήταν τουλάχιστο €1530 το άτομο. Προτρύπονται όλες οι επιχειρήσεις όπως εκμεταλλευθούν στο έπακρο την ευκαιρία για συμμετοχή στο εν λόγω πρόγραμμα.

Δηλώσεις Συμμετοχής:

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **ΕΔΩ**, το αργότερο **μέχρι την Τετάρτη 3 Νοεμβρίου 2021.**

Λόγω της κατάστασης με το Covid-19, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε πως θα τηρηθούν αυστηρά τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των συμμετεχόντων σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπουργείου Υγείας. Η χρήση προστατευτικής μάσκας είναι υποχρεωτική.

Επίσης απαιτείται η κατοχή είτε αρνητικής εργαστηριακής εξέτασης ή εξέτασης ταχείας ανίχνευσης αντιγόνου για την ασθένεια του Covid-19 με τη δειγματοληψία να έχει πραγματοποιηθεί εντός των τελευταίων 72 ωρών, είτε πιστοποιητικό εμβολιασμού τουλάχιστον με τη μία δόση και νοουμένου ότι έχει παρέλθει διάστημα τριών εβδομάδων μετά την ημερομηνία εμβολιασμού, είτε πιστοποιητικό ανάρρωσης από την ασθένεια του COVID-19 και νοουμένου ότι δεν έχει παρέλθει διάστημα έξι μηνών από την ημερομηνία δειγματοληψίας της αρχικής τους θετικής διάγνωσης, είτε του Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EU Digital Covid Certificate).

Για περισσότερες πληροφορίες ή διευκρινίσεις μπορείτε να επικοινωνείτε με την κα. Ζωή Πιερίδου, Λειτουργό ΚΕΒΕ, στα τηλ. 22889746/ 22889715, email: z.pieridou@ccci.org.cy.

Με εκτίμηση,
Χρίστος Ταντελής
Ανώτερος Λειτουργός ΚΕΒΕ

ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Με Επιταγή στο όνομα του ΚΕΒΕ
2. Κατάθεση στους πιο κάτω λογαριασμούς:

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **0194-12-006537**

IBAN NO.: **CY 16 0020 0194 000 000 12 0065 3700**

BIC: **BCYPCY2N**

3. Μέσω της Υπηρεσίας **JCC SMART** πατώντας στον σύνδεσμο: <https://www.jccsmart.com/e-bill/32522039>

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

ΑΡ. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ: **121-01-013924-01**

IBAN NO.: **CY25005001210001210101392401**

BIC: **HEBACY2N**

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

WEDNESDAY 10/11/2021 (1ST DAY)

09:00-09:30 (0:50) Introduction and Objectives

- Introducing the delegates
- Expectations of the delegates
- Why this seminar
- Objectives of the seminar

09:30-11:00 (01:50) The case for Employee Experience: Importance and Rational

Techniques used: lecturing (introduction), group work, brain storming, questions & answers, discussion & conclusion

- The brightest star (employee asset)
- The problem identified with millennials and new generation employees
- Group Work: What is EX (employee experience)?
- The evolution of employee experience
- Group task: Customer Experience & Employee Experience
- Employee Engagement & Employee Experience
- The new approach: your employee is your customer
- What happens when employee experience is applied – the benefits

11:00-11:15 (00:25) COFFEE BREAK

11:15-11:45 (00:50) Basic Elements and Principles of Employee Experience Management

Techniques used: group work, lecturing, brain storming, questions & answers, discussion & conclusion

- Group Work: describe significant landmarks of the employee roadmap
- The employee journeys (from applying to ending employment)
- End-to-end experience (interactions at all work stages)
- Why personas (characters representing employee types)

11:45-12:15 (00:50) “Design thinking” applied in Employee Experience

Techniques used: lecturing, brain storming, questions & answers, discussion & conclusion

- Design Thinking process explained:
 - o Empathise (connecting to feelings)
 - o Define (understanding the issues)
 - o Ideate (challenge assumptions and innovate)
 - o Prototype (develop alternatives)
 - o Testing and implementing

12.15-13.30 (1:25) Empathising with your Employees

Techniques used: group work, role playing, lecturing, questions & answers, discussion & conclusion

- Ways for obtaining insights on employee motivations
- What to ask: understanding what matters
- Group work: Self-reflection (look back into own experiences) and relate to personas (characters representing employee types)
- Empathy maps (what they say, think, feel and do)

13.30-14.30

LUNCH

14.30-16.00 (1:50)

Defining Employee Personas

Techniques used: ice breaker, group work, brain storming, questions & answers, discussion & conclusion

- Employee profiles
- Define (understanding & implications): employees' needs, motivations, goals, pain points, fears, moments of truth and derive insights
- Develop different personas: in each case describe profile, personality, goals, frustrations, and moments that matter the most to the persona

16.00-16.15 (0:25)

COFFEE BREAK

16.15-17.30 (1:25)

Case Study 1: Identifying and describing Key personas hypermarker

Techniques used: break-out groups, group work, case study analysis and brain storming, presentation of group work, discussion & conclusion

- Identify the key personas for hypermarket success
- Empathising with hypermarket employees
- Describe employee personality, goals motivations and frustrations
- Design employee personas based on findings

THURSDAY 11/11/2021 (2ND DAY)

09:00-10:00 (01:00)

First day Overview Groupwork

Techniques used: break-out groups, group work, projection techniques, presentation of group work, discussion & conclusion

- Summary of key learning points from day 1 and feedback
- The participants will prepare and present learning points from day 1
- Plenum discussion & takeout messages

10:00-11:00 (01:00)

Employee experience strategy:

Techniques used: plenum discussion, group work, brain storming, derive conclusions

- Discussion on priority workforce segments: every company needs to identify its own priority segments in order to help develop the employee experience strategy
- Discuss, define and provide examples: each priority segment persona has its own journey with the moments that matter most to them; describe your own journey and create a map with the moments that matter to you
- Groupwork: how can this help you design better employee experiences – relate this to your company. Choose a persona to generate a journey maps and important moments of that journey

11:00-11:15 (00:25)

COFFEE BREAK

11:15-13:00 (01:75)

Re-think Employee Experience:

Techniques used: plenum discussion, group work, brain storming, derive conclusions

Groupwork: Re-defining experiences relating to a procedure, an activity, a software etc.

- Analyse an experience around a moment that matters (choosing from your own journey), describe the experience and map out what happens in order to create an experience map which includes feelings and thoughts
 - Discussion: relationship between a journey map and an experience map
 - Ideation: generate new ideas to challenge assumptions and create innovative solutions for improving an employee experience
 - Different experience maps (design) for different personas: opportunities for different types of experiences that impact the employee's thinking, feelings and perceptions about the company
 - Exercise using the diverge-converge technique to generate new ideas
- 13:00-14:00 (1:00) LUNCH
- 14:00-15:15 (1:25) Case Study 2: Designing Employee Experiences
- Techniques used: break-out groups, group work, case study analysis and brain storming, presentation of group work, discussion & conclusion*
- Using different personas from Case Study 1:
 - o Develop journey maps for each persona
 - o Develop an experience map for specific activity or process
 - o Show how your solution considers the persona's motivations, insights learned and the moments that matter most
 - Plenum discussion on key learnings
- 15:15-15:45 (0:50) Linking Employee Experience to Employee Engagement and Customer Experience & Engagement
- Techniques used: questions & answers, plenum discussion & conclusion*
- Groupwork: identify and discuss the links between employee experience, engagement and customer experience & engagement
- 15:45-16:00 (0:25) COFFEE BREAK
- 16:00-17:00 (1:00) Employee Experience Management: What next? Challenges & Company readiness:
- Techniques used: questions & answers, plenum discussion & conclusion*
- Creating and testing experience prototypes
 - Employee experience management goals: communication, work culture, feedback cycle & reading the signs, reaching & integrating new generation employees, developing the employer brand and impacting the customer brand
 - Your responsibilities as the Employee Experience manager
 - Readiness dimensions: company culture, vision, motivation, incentives, resources
 - Plenum discussion: drivers and barriers, possible solutions
- 17:00-17:30 (0:50) In-house Visits & Workshop
- Explanation and homework
 - Objectives of the in-house visits
 - Discussion
 - Closing remarks