

EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT “Building an EX centric Organisation”

05 & 06/ 06/ 2024 – Κτήριο «ΚΕΒΕ», Λευκωσία



Το πρόγραμμα στοχεύει στην αναβάθμιση της ποιότητας εργασίας/εμπειριών (Quality of Employee Experience) που βιώνουν οι εργαζόμενοι στον χώρο εργασίας τους. Αυτές οι εμπειρίες είναι ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα μιας εταιρείας. Το σεμινάριο θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να αντιληφθούν με εντελώς διαφορετικό τρόπο την εμπειρία στο χώρο εργασίας και θα τους εφοδιάσει με τα κατάλληλα εργαλεία για να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν νέες εμπειρίες σε

σημαντικά στάδια και στιγμές κατά τη διάρκεια της εργασιακής τους πορείας και ανάπτυξης.

Το πρόγραμμα 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 παρούσας ή μελλοντικής πρόκλησης.

ΣΤΟΧΟΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Σκοπός του προγράμματος είναι να δημιουργηθεί μια μοναδική κουλτούρα που θα προσελκύει και θα διατηρεί ιδιαίτερα αφοσιωμένους υπαλλήλους, οι οποίοι θα ανταποδίδουν προσφέροντας εξαιρετικές εμπειρίες στους πλέον απαιτητικούς πελάτες του σήμερα.

Εκπαιδευτές

Το Επιμορφωτικό πρόγραμμα θα διδάξουν οι εμπειρογνώμονες Δρ. Elie Wakil και κ. Ανδρέας Χριστόπουλος.



Ο Δρ. Elie Wakil (Ελί Γουακίλ), είναι ένας πεπειραμένος εκπαιδευτής και σύμβουλος ανθρώπινου δυναμικού με υπηρεσία πέραν των 38 χρόνων. Εργάστηκε στην Ελβετική Φαρμακευτική Εταιρεία, F. Hoffmann-La Roche Ltd., ως Διευθυντής Εκπαίδευσης Προσωπικού από το 1986 μέχρι το 2004 και είχε υπό την εποπτεία του πολλά παραρτήματα της εταιρείας αυτής σε διάφορες χώρες του κόσμου. Σε συνεργασία με το ΚΕΒΕ από το 2008 έχει διευθύνει και παρουσιάσει προγράμματα ζωτικής σημασίας με μεγάλη επιτυχία, όπως το «BRAND EXPERIENCE MANAGEMENT», το «EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT», «EMPLOYEE ENGAGEMENT» κ.α.

Ο Ανδρέας είναι ο Διευθυντής Μέσης Ανατολής του MASMI Research Group. Έχει μακροετή εμπειρία ως σύμβουλος ερευνών marketing και είναι εγκεκριμένος εκπαιδευτής ζωτικής σημασίας από τη ΑνΑΔ από το 2008. Ειδικεύεται σε προγράμματα stakeholder engagement για εργαζομένους, πελάτες και άλλους stakeholders. Στο ρόλο του ως σύμβουλος και εκπαιδευτής, ο Ανδρέας έχει σχεδιάσει και παρουσιάσει προγράμματα ζωτικής σημασίας για το ΚΕΒΕ, όπως το «BRAND EXPERIENCE MANAGEMENT», το «EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT», «EMPLOYEE ENGAGEMENT» κ.α.



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ (100% ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ)

Πληροφορίες και κόστος

Ημερομηνίες Διεξαγωγής: Τετάρτη **05/06/2024** και Πέμπτη **06/06/2024**

Χώρος Διεξαγωγής: Κτήριο «ΚΕΒΕ», Λευκωσία

Διάρκεια Ιδρυματικού Μέρους: 14 ώρες και θα διεξαχθεί σε 2 ημέρες

Διάρκεια Ενδοεπιχειρησιακού Μέρους: Επίσκεψη των εκπαιδευτών διάρκειας τεσσάρων (4) ωρών στην κάθε συμμετέχουσα εταιρεία.

Γλώσσα Διδασκαλίας: Ελληνικά

Γλώσσα Σημειώσεων: Αγγλικά

Αρχικό Κόστος προγράμματος ανά συμμετέχοντα: €1800 - **100% Επιχορήγηση από ΑνΑΔ**

Το πρόγραμμα επιχορηγείται εξ' ολοκλήρου από την ΑνΑΔ.

ΔΕΝ υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις / οργανισμούς.

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ ως Ζωτικής Σημασίας. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



Περιγραφή Υποψηφίων:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε **Διευθυντικά και Ανώτερα Στελέχη** καθώς και σε **επιστημονικό προσωπικό επιχειρήσεων και οργανισμών που έχουν την ευθύνη σε θέματα Μάρκετινγκ και Πωλήσεων, διαχείρισης ανθρώπινων πόρων των επιχειρήσεων ή/ και Στρατηγικού Σχεδιασμού.**

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος 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



ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ (100% ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ)

Δηλώσεις Συμμετοχής

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται όπως συμπληρώσουν **ηλεκτρονικά** τη σχετική δήλωση συμμετοχής πατώντας **[ΕΔΩ](#) το αργότερο μέχρι τη Δευτέρα 27 Μαΐου 2024.**

Σημαντικό: Πέραν της ηλεκτρονικής δήλωσης συμμετοχής που θα συμπληρώσετε για το ΚΕΒΕ, για να θεωρείται έγκυρη η εγγραφή σας αλλά και για να μπορείτε να παρακολουθήσετε το σεμινάριο, **περίπου μια εβδομάδα πριν** την ημερομηνία διεξαγωγής του σεμιναρίου, θα αποσταλούν στις συμμετέχουσες εταιρείες περισσότερες πληροφορίες καθώς και ο αριθμός εφαρμογής του προγράμματος τον οποίο θα χρησιμοποιείτε για να κάνετε την εγγραφή σας στο σεμινάριο και μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας «ΕΡΜΗΣ».

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

ΓΕΝΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Οι επιχειρήσεις /οργανισμοί που επιθυμούν να συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα επιχορηγημένα από την ΑνΑΔ, εάν δεν το έχουν ήδη κάνει, θα πρέπει **απαραίτητως** να προχωρήσουν **άμεσα** με την **εγγραφή τους στη ψηφιακή πλατφόρμα «ΕΡΜΗΣ»** (<https://ermis.anad.org.cy/>):

1. Εγγραφή υποψηφίων για συμμετοχή στο μητρώο της ΑνΑΔ ως φυσικά πρόσωπα.
2. Εγγραφή εταιρείας στο μητρώο της ΑνΑΔ ως νομικό πρόσωπο.
3. Υποβολή αιτήματος εταιρείας για την απόκτηση του ρόλου «Εργοδότης».
4. Σύνδεση υποψηφίων για συμμετοχή με τον εργοδότη τους, με κωδικό εξουσιοδότησης που τους παρέχει ο εργοδότης.

Η πιο πάνω διαδικασία εγγραφής της επιχείρησης/οργανισμού ως Νομικό πρόσωπο, καθώς και των Φυσικών προσώπων στον «ΕΡΜΗΣ» γίνεται μόνο μια φορά.

Για περισσότερες πληροφορίες / διευκρινίσεις μπορείτε απευθυνθείτε στο αρμόδιο τμήμα της ΑνΑΔ, τηλ. 22390300 (ext.2).

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΤΕΤΑΡΤΗ 05/06/2024 (Ημέρα 1^η)

09:00-09:30 (00:30)	<u>Introduction and Objectives</u>
09:30-11:00 (01:30)	<u>The case for designing Employee Experience: Importance and Rational</u> <ul style="list-style-type: none">- The increasing value of employees (employee asset)- The views, expectations and behaviours of Millennials, Gen Z as employees- Group Work: What is an Employee Experience (understanding what constitutes an experience)?- The evolution of employee experience: "needing" vs. "wanting" to work- Group task: the link between Customer Experience & Employee Experience- A new type of relationship: treating your employee as your customer- Individual exercise and discussion: what are the benefits when employee experience
11:00-11:15 (00:15)	COFFEE BREAK
11:15-11:45 (00:30)	<u>Basic Elements and Principles of Employee Experience Management</u> <ul style="list-style-type: none">- Group Work: significant milestones of a person's development as seen through the eyes of the delegates. The objective is to emphasise the importance of considering professional development within the context of an employee's life goals- The employee journeys (from applying to ending employment)- End-to-end experience: the need to identify moments that matter much more than others
11:45-12:15 (00:30)	<u>"Design thinking" methodology applied in Employee Experience Design</u> <p>The 5 stages of design thinking will be introduced prior to moving into more detail: Understanding the issues:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Empathise: to connect to employee feelings and motivations2. Define: to understand the issues relating to employee journey and moments <p>Exploring solutions:</p> <ol style="list-style-type: none">3. Ideate: to challenge assumptions to innovate/create new experiences4. Prototype: to develop alternative experiences <p>Materialising:</p> <ol style="list-style-type: none">5. Testing, implementing, and using feedback to improve experiences
12:15-13:30 (1:15)	<u>Empathising with your Employees</u> <ul style="list-style-type: none">- Ways for obtaining insights on the way employees think and act- What to ask/look for: to understand what matters- Group work: Self-reflection, sharing and recognising differences.- Empathy maps: create maps for different employees (what they say, think, feel and do)
13:30-14:15	LUNCH
14:15-15:45 (1:30)	<u>Defining Employee Personas</u> <ul style="list-style-type: none">- Why personas (characters representing employee types): illustrating how the creation of personas and obtain a deep understanding of different employee profiles- Define (group work): an exercise to elicit employees' needs, motivations, goals, pain points, fears, moments of truth and derive insights and implications that impact their work experiences- Developing personas (group exercise): build the profile, personality, goals, frustrations, and moments that matter the most to the persona
15:45-16:00	COFFEE BREAK
16:00-17:15 (1:15)	<u>Case Study 1: Identifying and describing and profiling hypermarket key personas (priority workforce segments)</u> <ul style="list-style-type: none">- Identify key personas for hypermarket success- Empathising with hypermarket employees- Describe employee personality, goals motivations- Design employee personas based on findings

ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ (100% ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΜΕΝΟ)

ΠΕΜΠΤΗ 06/06/2024 (Ημέρα 2^η)

- 09:00-10:00 (01:00) First day Overview Groupwork
- 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) Re-think Employee Experience I: Preparing journey & experience maps
- Group exercise (journey map): using empathy mapping to analyse each journey stage or moment that matters and develop employee journey maps
 - Analyse an experience around a moment that matters to understand the sub-journey experiences,
 - Show how the experience map should consider the feelings and thoughts of the employee
- 11:00-11:15 (00:15) COFFEE BREAK
- 11:15-13:00 (01:45) Re-think Employee Experience II: from Experience Map to Ideation
- Groupwork: Using the learning of the previous session (on training), describe and challenge current approaches and identify how these approaches impact the way employees think, feel and act.
- Challenge how things are happening, before during and after the experience
- Groupwork: Ideation, a creative session to innovate, think out of the box to explore alternatives:
- Discussion: relationship between personas and experience map
 - Ideation: generate new experience solutions to challenge assumptions and create innovative solutions for improving an employee experience
 - Different experience solution for different personas: opportunities to impact company perceptions
- 13:00-13:45 LUNCH
- 13:45-15:00 (1:15) Case Study 2: Designing Employee Experiences
- Using different personas from Case Study 1:
 1. Develop journey maps for each persona
 2. Develop an experience map for specific activity or process
 3. Show how your solution considers the persona's motivations, insights learned and the moments that matter most
 - Plenum discussion on key learnings
- 15:00-15:45 (0:45) Creating and testing experience prototypes
- Translating experience solutions to working prototypes
 - Testing of experience prototypes: developing alternatives for testing
- 15:45-16:00 (0:15) COFFEE BREAK
- 16:00-16:45 (0:45) Employee Experience Management: Challenges & Company readiness. What next?
- Personal exercise: to think about their own company and identify what can help and what can hinder or complicate the implementation of employee experience management
 - Plenum discussion: share and build further on drivers and barriers
 - The findings will be linked/grouped to communication, feedback cycle & reading the signs, reaching & integrating new employees, reinforcing the employer brand (culture) and customer brand experience.
- 16:45 -17:15 (0:30) In-house Visits & Workshop
- Explanation and homework
 - Objectives of the in-house visits
 - Discussion
 - Closing remarks