

## **ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

### **ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ**

Το Σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων που αναζητούν αποτελεσματικούς τρόπους συμπεριφοράς και επικοινωνίας με τους πελάτες αλλά και τους συνεργάτες αλλά και σε διοικητικά στελέχη που επιθυμούν να εφαρμόσουν την φιλοσοφία της σωστής επικοινωνίας, συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης των πελατών της επιχείρησης.

### **ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ**

Το σεμινάριο αποσκοπεί στην βελτίωση των γνώσεων και των ικανοτήτων των συμμετεχόντων σε θέματα αποτελεσματικής επικοινωνίας.

### **ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

Εισαγωγή στο πρόγραμμα - Ρόλος και αξία της επικοινωνίας στη σύγχρονη επιχείρηση - Μορφές επικοινωνίας - Τρόποι επικοινωνίας - Οι ανάγκες του πελάτη και πως να τις κατανοήσουμε - Γλώσσα του σώματος - Μη λεκτική επικοινωνία - Πως να μιλάμε και να συμπεριφερόμαστε στον πελάτη & συνεργάτη (εσωτερικό και εξωτερικό) - Ειδικά θέματα της γλώσσας του σώματος, ανάλυση διαφόρων κινήσεων - στάσεων, χειρονομιών και της σημασίας τους - Αναγνώριση χαρακτήρων και συμπεριφοράς πελατών - συνεργατών - Πώληση βάση κοινωνικού στυλ πελάτη.

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ**

Για την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος χρησιμοποιούνται οι πιο σύγχρονες μέθοδοι βιωματικής εκπαίδευσης, τα πιο μοντέρνα διδακτικά εργαλεία, και μία τεράστια γκάμα από αυτοδιαγνωστικά τεστ (selfdiagnostic tests) και επιχειρηματικά παιχνίδια (business simulation games) απόλυτα προσαρμοσμένα στις δικές σας ανάγκες. Για την διεξαγωγή του προγράμματος χρησιμοποιείται ο πιο πλήρης και τεχνολογικά σύγχρονος εξοπλισμός (Οθόνες Προβολής, projectors, notebooks, κ.α.).

### **ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

12 ώρες

### **ΕΝΤΥΠΟ ΥΛΙΚΟ**

Για κάθε θεματική ενότητα ξεχωριστά διανέμονται σημειώσεις, ενώ ταυτόχρονα παρέχεται στον κάθε καταρτιζόμενο πλήρες εκπαιδευτικό υλικό (folder εκπαίδευσης, σημειώσεις, άρθρα, case studies, διαφάνειες, κ.α.).