



## ΠΕ17: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### 3.35 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

- **AM100:** Να επιδεικνύουν την ικανότητα να προσαρμόζουν τη δική τους συμπεριφορά για να διατηρούν θετικούς και επαγγελματικούς τρόπους όταν βρίσκονται υπό πίεση, π.χ. εργασία με χρονικούς περιορισμούς, όταν αντιμετωπίζουν μια δύσκολη κατάσταση ή έναν πελάτη.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Λεπτομέρειες Ενότητας

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Κωδικός περιοχής εργασίας:       | 17   |
| Τίτλος περιοχής εργασίας:        | ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ   |
| Κωδικός ενότητας:                | 3.35   |
| Τίτλος ενότητας:                 | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ  |
| Μαθησιακά αποτελέσματα:          | ΜΑ100  |
| Τίτλοι μαθησιακών αποτελεσμάτων: | Να επιδεικνύουν την ικανότητα να προσαρμόζουν τη δική τους συμπεριφορά για να διατηρούν θετικούς και επαγγελματικούς τρόπους όταν βρίσκονται υπό πίεση, π.χ. εργασία με χρονικούς περιορισμούς, όταν αντιμετωπίζουν μια δύσκολη κατάσταση ή έναν πελάτη. |
| Προτεινόμενη διάρκεια:           | 1.5 ώρες   |
| Εκπαιδευτής:                     |  |



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Πρότυπα επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Ο επαγγελματισμός ως χαρακτηριστικό των ατόμων , περιλαμβάνει:

- Σεβασμός για τους άλλους
- Δέσμευση στην ποιότητα
- Ευθύνη
- Προσωπική ακεραιότητα
- Παρουσία
- Αξιοπιστία
- Επάρκεια
- Ηθική
- Διατήρηση της Αξιοπρέπειας
- Ικανότητες οργάνωσης



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Συμπεριφορές που πρέπει να αποφύγετε

- Οι εργαζόμενοι αναμένεται να αντιμετωπίζονται με επαγγελματικό τρόπο, κατά τη διάρκεια της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, με το προσωπικό, τους φοιτητές και άλλους. Αποθαρρυντική ή προσβλητική συμπεριφορά που απευθύνεται στο προσωπικό, τους φοιτητές ή άλλους δεν θα είναι ανεκτή. Παραδείγματα τέτοιας συμπεριφοράς:
  - Εκφοβισμός ή επίπληξη άλλων.
  - Σωματικός ή λεκτικός εκφοβισμός, όπως φωνές ή θυμωμένες εκρήξεις που απευθύνονται σε άλλους.
  - Υποτιμητική λεκτική ή σωματική συμπεριφορά, όπως προσβλητική προσφώνηση.
  - Ασέβεια προς τους άλλους.
  - Συμπεριφορά που έχει ως αποτέλεσμα την ταπείνωση άλλων.
  - Προσβολή.
  - Άλλες αντιεπαγγελματικές ή ακατάλληλες συμπεριφορές.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Ορισμός της επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Η επαγγελματική συμπεριφορά περιλαμβάνει την συμπεριφορά με ακεραιότητα, ειλικρίνεια και ηθική.
- Περιλαμβάνει επίσης την επικοινωνία με άλλους με σεβασμό, παρουσιάζοντας πρωτοβουλία, δεσμεύσεις και ευθύνες, συνεισφέροντας και συμμετέχοντας σε ομαδικές εκδηλώσεις, αναγνωρίζοντας και μαθαίνοντας από προσωπικά λάθη, είναι έγκυρη και δέχεται την ευθύνη για τις δικές του ενέργειες.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

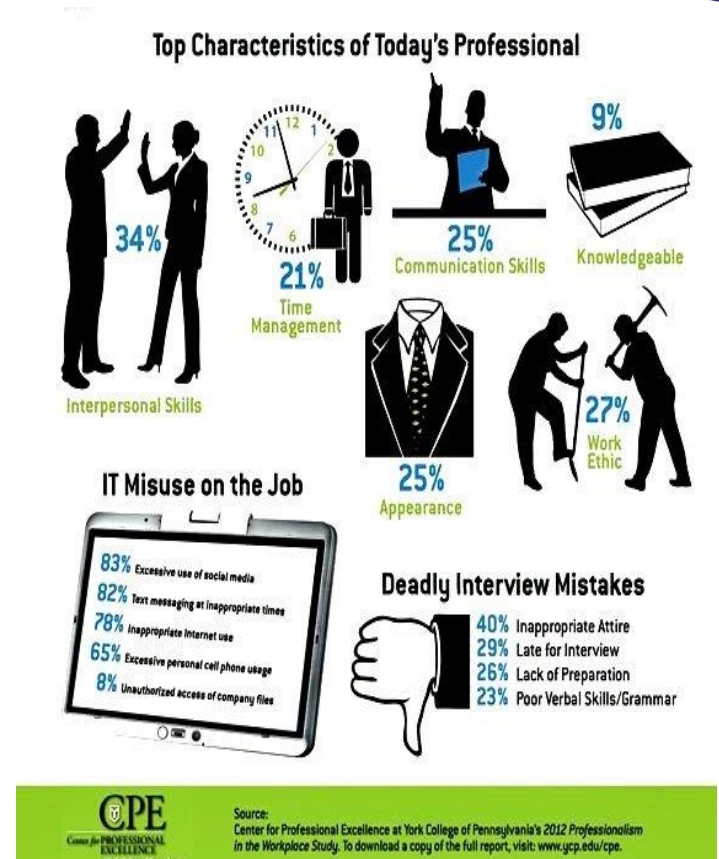
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





# Οφέλη από την επαγγελματική συμπεριφορά

- ✓ Όσο περισσότερο εφαρμόζετε τα σημεία που αναφέρθηκαν προηγουμένως, τόσο καλύτερες πιθανότητες θα είναι να δημιουργήσετε μια θετική φήμη για τον εαυτό σας.
- ✓ Αυτό μπορεί να μεταφράζεται σε αύξηση μισθού και προαγωγή, πιθανότητες να εργαστείτε σε περισσότερα έργα που απολαμβάνετε, λιγότερη πιθανότητα να υποβαθμιστείτε και σεβασμό των ισότιμων και των ανώτερων στελεχών.
- ✓ Μπορείτε επίσης να επωφεληθείτε από τα συναισθήματα της αυξημένης αυτοεκτίμησης και της αξιοπρέπειας.
- ✓ Επιπλέον, κρατάτε τον εαυτό σας εμπορεύσιμο για το μέλλον.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Αφήστε μια καλή εντύπωση

- Θυμηθείτε τα ονόματα και τις προτιμήσεις του πελάτη.
- Κάντε μια επιπλέον προσπάθεια για να είστε εξυηρητικοί.
- Επιδείξτε γνώση, ενθουσιασμό και ενδιαφέρον για τους πελάτες.
- Εμφάνιση πραγματικής ανησυχίας για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών.
- Φροντίδα για τους ανθρώπους και ικανοποίηση των αναγκών τους.
- Ακούστε συμπαθητικά τα παράπονα των πελατών.
- Να είστε υπερήφανοι για τον εαυτό σας και την εργασία σας.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





## □ Εργασία υπό συνθήκες υψηλής πίεσης

Προκειμένου να δουλέψουμε καλά υπό την πίεση, υπάρχουν μερικές προϋποθέσεις που πρέπει να έχουμε κατά νου:

- Ψυχική ανθεκτικότητα
- Ο σχεδιασμός είναι απαραίτητος
- Η εστίαση είναι ζωτικής σημασίας
- Ανάθεση εργασίας
- Να είστε ήρεμοι
- Να είστε ευπροσάρμοστοι και ευέλικτοι



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





# Αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων



□ Οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι μπορούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα πίεσης εργασίας και το άγχος εργασίας σε πέντε στάδια.

- συνειδητοποίηση του προβλήματος
- ανάλυση και μέτρηση
- επιλογή μέτρων
- θέσπιση μέτρων
- παρακολούθηση και αξιολόγηση



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



## ➤ Συγκρούσεις με πελάτες

- Οι υπάλληλοι των πωλήσεων και των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών μπορούν να αντιμετωπίσουν συγκρούσεις με τους πελάτες σε αρκετά τακτική βάση, ανάλογα με τον κλάδο. Μια κοινή σύγκρουση που αντιμετωπίζουν οι πωλητές είναι ένας δυσαρεστημένος πελάτης που αισθάνεται προσωπικά εξαπατημένος.

## ➤ Συγκρούσεις ηγεσίας

- Οι συγκρούσεις προσωπικότητας μεταξύ διευθυντών και υφισταμένων μπορούν να προκαλέσουν μια σειρά διαπροσωπικών συγκρούσεων. Οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται εκφοβισμένοι ή πιεσμένοι από πιο αυταρχικούς διευθυντές ή μπορεί να αντιλαμβάνονται την έλλειψη καθοδήγησης από διευθυντές περισσότερο αμέτοχους.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Έχετε ποτέ αντιμετωπίσει έναν δύσκολο πελάτη;
- Τι κάνατε;

## Group discussion



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- <https://www.youtube.com/watch?v=T20hV4ynU7o>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Θυμωμένος
- Ανυπόμονος
- Εκφοβιστικός
- Ομιλητικός
- Απαιτητικός
- Αναποφάσιτος



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein





# Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών

- Ελέγξτε τον εαυτό σας:
  - Μην διαφωνείτε με θυμωμένους πελάτες
  - Μπορείτε να χάσετε έναν καλό πελάτη
- Ακούστε και αφήστε τον πελάτη να χαλαρώσει:
  - Ο πελάτης θέλει να τον ακούν, να τον αναγνωρίζουν και να τον κατανοούν.
- Διατηρήστε την οπτική επαφή



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών

- Δείξτε ότι ενδιαφέρεστε:
  - Δείξτε ενεργή ακρόαση και συμπάθεια
- Μην κατηγορείτε τον Πελάτη ή την Εταιρεία:
  - Όταν εξηγείτε την πολιτική του οργανισμού σας, χρησιμοποιήστε όσο το δυνατόν περισσότερο την έμμεση προσέγγιση ("Υπάρχουν ακόμα μερικές ερωτήσεις πριν να σας δώσω επιστροφή χρημάτων ή ("Χρειάζομαι πρόσθετες πληροφορίες").
- Προσπαθήστε να λύσετε το πρόβλημα ή να καλέσετε κάποιον που μπορεί.
- Μην δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να κρατήσετε.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



# Μεθοδολογικό εργαλείο

## Παιχνίδι ρόλων – Ο δύσκολος πελάτης

EUPA\_MA100\_M\_01



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

# Ερωτήσεις Επανάληψης/Δραστηριότητες

- Ερώτηση Επανάληψης 1
  - Ποια είναι τα οφέλη της επαγγελματικής συμπεριφοράς;
- Ερώτηση Επανάληψης 2
  - Πώς μπορείτε να αντιμετωπίσετε έναν δύσκολο πελάτη;



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



- Ο επαγγελματισμός περιλαμβάνει:

- Σεβασμός για τους άλλους
- Δέσμευση στην ποιότητα
- Ευθύνη
- Προσωπική ακεραιότητα
- Παρουσία
- Αξιοπιστία
- Επάρκεια
- Ηθική
- Διατήρηση της Αξιοπρέπειας
- Ικανότητες οργάνωσης

- Δύσκολοι τύποι πελατών

- Θυμωμένος
- Ανυπόμονος
- Εκφοβιστικός
- Ομιλητικός
- Απαιτητικός
- Αναποφάσιτος

- Αντιμέτωπιση δύσκολων πελατών:

- Ελέγξτε τον εαυτό σας
- Ακούστε και αφήστε τον πελάτη να χαλαρώσει
- Διατηρήστε την οπτική επαφή
- Δείξτε ότι ενδιαφέρεστε
- Μην κατηγορείτε τον Πελάτη ή την Εταιρεία
- Προσπαθήστε να λύσετε το πρόβλημα ή να καλέσετε κάποιον που μπορεί
- Μην δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να κρατήσετε



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein







# Συγχαρητήρια!

# Ολοκληρώσατε την ενότητα



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.