



ΠΕ3: Επικοινωνία και κοινωνικές σχέσεις, χειρισμός τηλεφώνου, κώδικας συμπεριφοράς, ίσες ευκαιρίες και σχέσεις

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.3: Βελτιώστε τον κώδικα συμπεριφοράς

ΜΑ103: Να επιδεικνύει την ικανότητα να κατανοεί, να δικαιολογεί και να προτείνει βελτιώσεις στον Κώδικα Συμπεριφοράς του οργανισμού σε ένα κοινωνικό, οικονομικό και πολιτιστικό πλαίσιο, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών και των συναδέλφων του.



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:	3
Τίτλος Περιοχής Εργασίας:	Επικοινωνία και κοινωνικές σχέσεις, χειρισμός τηλεφώνου, κώδικας συμπεριφοράς, ίσες ευκαιρίες και σχέσεις
Κωδικός Ενότητας:	4.3
Τίτλος Ενότητας:	Βελτιώστε τον κώδικα συμπεριφοράς
Μαθησιακά Αποτελέσματα:	103
Τίτλος Μαθησιακών Αποτελεσμάτων:	Να επιδεικνύει την ικανότητα να κατανοεί, να δικαιολογεί και να προτείνει βελτιώσεις στον Κώδικα Συμπεριφοράς του οργανισμού σε ένα κοινωνικό, οικονομικό και πολιτιστικό πλαίσιο, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών και των συναδέλφων του.
Προτεινόμενη Διάρκεια:	2.5 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



# Κώδικας συμπεριφοράς: Παράμετροι που πρέπει να εξεταστούν

- Όταν εφαρμόζετε βελτιώσεις, σκεφτείτε:
  - Νέους κινδύνους
  - Εξελίξεις στον νόμο
  - Παραδείγματα
  - Μορφή
  - Προσδοκίες!



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



- Μπορεί να περιλαμβάνουν:
  - Νέες κοινωνικές και / ή πολιτιστικές συνθήκες
  - Αλλαγές στα δημογραφικά χαρακτηριστικά της εταιρείας



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 κώδικας συμπεριφοράς δεν είναι στατικός, αλλά δυναμικός
  - Οι νέες εξελίξεις στο δίκαιο πρέπει να αντικατοπτρίζονται στον κώδικα δεοντολογίας
  - Ειδικά νόμοι περί διακρίσεων, παρενόχλησης, ισότητας ευκαιριών



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



- Πάντοτε να δίνετε παραδείγματα!
  - Το κάνουν ευκολότερα κατανοητό από τους συναδέλφους σας

just  
another  
example



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



- Κρατήστε την αποτελεσματική
  - Αισθητικά καλή
  - Ξεκάθαρη
  - Ελκυστική



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



- Να ενημερώνεστε πάντα σχετικά με τις προσδοκίες τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών πελατών
  - Μπορεί να αλλάξουν και αν δεν τις γνωρίζετε δεν θα μπορείτε να τις καλύψετε



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







*"Η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών και η υψηλή ικανοποίηση πελατών πρέπει να ξεκινήσουν με την κατανόηση των προσδοκιών των πελατών. Πρέπει να ξέρετε ποιοι είναι οι πελάτες σας και τι θέλουν."*

*(\*Source: <http://blog.clientheartbeat.com/customer-expectations/>)*



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



# Γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τις προσδοκίες τους

- Για να μετρήσουμε την ικανοποίηση, ζητούμε από τους πελάτες μας να διαπιστώσουν εάν το προϊόν ή η υπηρεσία μας έχει εκπληρώσει τις προσδοκίες τους.

*«Όταν οι πελάτες έχουν μεγάλες προσδοκίες και η πραγματικότητα υπολείπεται, θα είναι απογοητευμένοι και πιθανόν θα αξιολογήσουν την εμπειρία τους ως λιγότερο από ικανοποιητική».* – **Marketing Metrics**

*"Το πρώτο βήμα στην υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη σας είναι να γνωρίζετε αυτές τις προσδοκίες".* – **Roy Hollister Williams**



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



# Προσδοκίες - Πώς να τις γνωρίσετε

- Αποκτήστε πληροφορίες από συνομιλίες – Ακούστε
- Κατηγοριοποιήστε τα σχόλια
- Αποκτήστε πληροφορίες από μετρήσεις πελατών
  - Π.χ. Ερωτηματολόγια, ομάδες εστίασης
- Αποκτήστε πληροφορίες από την κοινότητα
  - Π.χ. social media



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



# Πώς να ανταποκριθείτε στις προσδοκίες αυτές μέσω του κώδικα συμπεριφοράς

Ένας αποτελεσματικός κώδικας δεοντολογίας των πελατών πρέπει να ενσωματώνει αυτά τα στοιχεία που βοηθούν έναν οργανισμό να υπερβεί τις προσδοκίες:

1. Είμαστε εδώ λόγω των πελατών μας.
2. Κατανοούμε ότι οι πελάτες μας είναι το μέλλον μας.
3. Αντιμετωπίζουμε τους πελάτες σαν οικογένεια.
4. Ακούμε πάντα τους πελάτες μας.
5. Δουλεύουμε σκληρά για να λύσουμε οποιαδήποτε προβλήματα.
6. Διατηρούμε θετικές στάσεις.
7. Όλοι μας έχουμε επιπτώσεις στην εξυπηρέτηση πελατών.



\*<https://www.salesforce.com/blog/2014/09/customer-code-ethics-seven-beliefs-great-service-attitude-gp.html>



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



# Προσδοκίες εργαζομένων: πώς να τις αξιολογήσετε



## Συνήθως περιλαμβάνουν:

- την έγκαιρη και ακριβή καταβολή των μισθών,
- επαρκή κατάρτιση,
- ασφαλείς συνθήκες εργασίας,
- πλήρη εξήγηση όλων των πολιτικών της εταιρείας και ιδιαίτερα των ευθυνών εργασίας,
- δίκαιη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση
- Οι περισσότερες από αυτές τις προσδοκίες των εργαζομένων δεν είναι μόνο εύλογες, αλλά και απαιτούνται από το νόμο.



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



Προσδοκίες εργαζομένων: πώς να τις  
αξιολογήσετε

**ΜΙΛΗΣΤΕ ΤΟΥΣ!**

Μια ανεκπλήρωτη προσδοκία των  
εργαζομένων είναι συνήθως εύκολο να  
παρατηρηθεί

**COMMUNICATION IS**



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



# Πώς να ανταποκριθείτε στις προσδοκίες αυτές μέσω του κώδικα συμπεριφοράς

Ένας αποτελεσματικός κώδικας συμπεριφοράς των εργαζομένων πρέπει να περιλαμβάνει:

❖ Ξεκάθαρες περιγραφές των καθηκόντων και των ευθυνών, καθώς και τα ακόλουθα :

1. απαγορεύσεις παράνομων δραστηριοτήτων
2. κάπνισμα και ποτό,
3. απρεπής γλώσσα,
4. διακρίσεις και παρενόχληση
5. προσδοκίες εμπιστευτικότητας,
6. διαδικασίες για την απουσία ασθενών,
7. αναμενόμενο ντύσιμο και εμφάνιση
8. διαδικασίες αναφοράς για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.



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



# Γιατί να βελτιώσουμε τον κώδικα συμπεριφοράς;

**Ο κώδικας πρέπει να ενημερώνεται και να βελτιώνεται τακτικά για:**

- αντιμετώπιση μεταβαλλόμενων νόμων και κανονισμών,
- αντιμετώπιση των αλλαγών στις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία.
- Ένας ξεπερασμένος κώδικας θα χάσει τη σημασία και τη συνάφεια του, επομένως οι αναθεωρήσεις και οι ενημερώσεις πρέπει να γίνονται σε τακτική βάση.
- Οι αναθεωρήσεις και οι ενημερώσεις αποτελούν μια ευκαιρία βελτίωσης του κώδικα
- Θα πρέπει να ενσωματωθούν οι πληροφορίες που συλλέγονται από τις ανατροφοδοτήσεις και τους ελέγχους πελατών / εργαζομένων
- Θα μπορούσαν να προκύψουν νέα ηθικά ζητήματα, τα οποία θα πρέπει να ενσωματωθούν μαζί με στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους.

**Source:** <http://www.acc.com/legalresources/publications/topten/codeofconduct.cfm>



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





# Πότε πρέπει να βελτιωθεί ο κώδικας;

- Όταν δεν συμβαδίζει με το μεταβαλλόμενο προφίλ κινδύνου του οργανισμού σας.
  - Π.χ. social media.
- Όταν οι κωδικοί είναι υπερβολικά διατυπωμένοι
- Όταν μια έκδοση του κώδικα είναι θολή χωρίς γραφικά ή διαδραστικότητα
- Όταν ένας κώδικας είναι δομημένος ή παρουσιάζεται με τρόπο που δεν παρουσιάζει σωστά τόσο τις αξίες όσο και τους κινδύνους
- Όταν δεν συμβαδίζει με τις αξίες σας και ενημερώνεται για να αντικατοπτρίζει τις κοινωνικές αλλαγές
- Όταν δεν είναι πλέον σε συγχρονισμό με τον οργανισμό σας.

**Source:** <http://www.navexglobal.com/blog/when-update-your-company-code-conduct>



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



# Πώς να βελτιώσετε τον κώδικα δεοντολογίας;

1. Λάβετε σχόλια από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων στο ανώτατο επίπεδο του οργανισμού
2. Δημιουργία μιας επιτροπής αναθεώρησης
3. Διεξάγετε μια λεπτομερή αξιολόγηση τεχνολογίας
4. Προσδιορισμός μεταφράσεων και εντοπισμών
5. Δημιουργήστε ένα Σχέδιο Επικοινωνίας του Κώδικα Συμπεριφοράς
6. Μείνετε στην Προθεσμία και στον Προϋπολογισμό

**Source:** <http://complianceandethics.org/revising-companys-code-conduct-six-steps-will-help/>



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



## ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ:

- Απλότητα
- Ξεκάθαρα μηνύματα
- κοινή συναίνεση



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



- Νέοι κίνδυνοι που μπορεί να προκύψουν τόσο από τις νέες εξελίξεις στον επιχειρηματικό κόσμο όσο και από τα επικαιροποιημένα νομικά πλαίσια
- Εξελίξεις στον νόμο ή / και στις πρόσφατε τάσεις των επιχειρήσεων
- Είναι σημαντικό να συμπεριληφθούν παραδείγματα
- Είναι η μορφή καλή;
- Είναι η δομή αποτελεσματική;
- Είναι όλα σαφή;



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



# Methodological tool

Ομαδική άσκηση: Μαθαίνω από τους καλύτερους!

EUPA\_LO\_103\_M\_001



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 ανακεφαλαίωσης

- Ερώτηση 1

- Πότε είναι καιρός να σκεφτούμε τη βελτίωση / ενημέρωση του κώδικα δεοντολογίας ενός οργανισμού;

- Ερώτηση 2

- Μπορείτε να αναφέρετε και να επεξεργαστείτε τους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να αξιολογήσουμε τις προσδοκίες των πελατών μας;



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



- *Η άριστη εξυπηρέτηση των πελατών και η υψηλή ικανοποίηση των πελατών πρέπει να ξεκινήσουν από την κατανόηση των προσδοκιών των πελατών*
  - Το πρώτο βήμα για την υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη σας είναι να γνωρίζετε αυτές τις προσδοκίες
- Η αξιολόγηση τόσο των προσδοκιών των πελατών όσο και των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας
  - Και οι δύο πραγματοποιούνται μέσω αποτελεσματικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Ένας κώδικας δεοντολογίας για να είναι επιτυχής πρέπει να χαρακτηρίζεται από:
  - Απλότητα
  - Ξεκάθαρα μηνύματα
  - Ομοφωνία



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!

**Έχετε  
ολοκληρώσει  
αυτή 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

