



ΠΕ4: Γραπτή επικοινωνία

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.4: Χρησιμοποιήστε δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας για τη δημιουργία μη τυποποιημένων εγγράφων που βασίζονται στις ανάγκες του αναγνώστη και συμβάλλουν στη βελτίωση της γραπτής επικοινωνίας

ΜΑ104: Να επιδεικνύει την ικανότητα να αξιολογεί τις απαιτήσεις σε γραπτή πληροφόρηση συναδέλφων, πελατών και ενδιαφερομένων που καλύπτουν ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες, έμμεση και ρητή γνώση, τόσο επίσημα όσο και ανεπίσημα έγγραφα πολιτικής και γνώμης. Απαντήστε στις ανάγκες αυτές με την ανάπτυξη της κατάλληλης γραπτής επικοινωνίας

ΜΑ105: Βελτίωση και ενίσχυση συστημάτων γραπτών επικοινωνιών ως μέρος μιας συνεκτικής προσέγγισης σε επίπεδο οργάνωσης για τη βελτίωση της ποιότητας της επικοινωνίας των επιχειρήσεων.



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

Work Area Code:	4
Work area title:	Γραπτή επικοινωνία
Unit Code:	4.4
Unit Title:	Χρησιμοποιήστε δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας για τη δημιουργία μη τυποποιημένων εγγράφων που βασίζονται στις ανάγκες του αναγνώστη και συμβάλλουν στη βελτίωση της γραπτής επικοινωνίας
Learning Outcomes Nos:	104, 105
Learning Outcomes titles:	<p>MA104: Να επιδεικνύει την ικανότητα να αξιολογεί τις απαιτήσεις σε γραπτή πληροφόρηση συναδέλφων, πελατών και ενδιαφερομένων που καλύπτουν ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες, έμμεση και ρητή γνώση, τόσο επίσημα όσο και ανεπίσημα έγγραφα πολιτικής και γνώμης. Απαντήστε στις ανάγκες αυτές με την ανάπτυξη της κατάλληλης γραπτής επικοινωνίας</p> <p>MA105: Βελτίωση και ενίσχυση συστημάτων γραπτών επικοινωνιών ως μέρος μιας συνεκτικής προσέγγισης σε επίπεδο οργάνωσης για τη βελτίωση της ποιότητας της επικοινωνίας των επιχειρήσεων.</p>
Recommended Duration:	2.5 ώρες
Trainer:	



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



- Ένας ενδιαφερόμενος είναι ένα άτομο, μια ομάδα ή ένας οργανισμός που ενδιαφέρεται για, ή σχετίζεται με έναν οργανισμό.
- Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να είναι λογιστές, πιστωτές, υπάλληλοι, διευθυντές, μέτοχοι, οργανισμοί, συνδικάτα και προμηθευτές, από τους οποίους ο οργανισμός αντλεί τους πόρους 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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Η αναφορά στους ενδιαφερόμενους είναι η διαδικασία παροχής πληροφοριών σε αυτούς.
- Στην έκθεση συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες και ενημερώσεις σχετικά με την ομάδα οργάνωσης ή / και ένα έργο ώστε να δοθούν στους ενδιαφερόμενους επαρκείς γνώσεις σχετικά με την κατάσταση και την ανάπτυξη της ομάδας και του σχεδίου.



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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Τα μέλη και οι ηγέτες μιας ομάδας αναφέρουν στους ενδιαφερόμενους να παράσχουν πληροφορίες για το τι συμβαίνει στην ομάδα ή στον οργανισμό.
- Ο/η γραμματέας της ομάδας, αναλαμβάνει την κατάρτιση και την προετοιμασία της τελικής έκθεσης των μελών της ομάδας.
- Οι ηγέτες των ομάδων μπορούν επίσης να δημιουργήσουν την αναφορά τους.



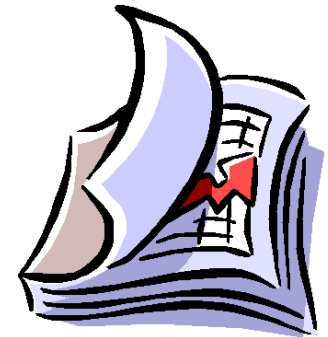
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Ο κύριος λόγος πίσω από την αναφορά στους ενδιαφερόμενους είναι η επικοινωνία.
- Να ενημερωθούν για τη συνολική κατάσταση και την πρόοδο της ομάδας / έργου, καθώς και βασικές πληροφορίες όπως τα επιτεύγματα και οι ανησυχίες.
- Στις εκθέσεις περιλαμβάνονται επίσης τα πλεονεκτήματα, οι αδυναμίες, οι ευκαιρίες και οι απειλές.
- Πλήρεις, ακριβείς, ενημερωμένες και τεκμηριωμένες πληροφορίες
- μια επισκόπηση της εξέλιξης του έργου και της ομάδας



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



Εργαλεία για υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Για να αξιολογήσετε τις απαιτήσεις σε γραπτές πληροφορίες, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε :
 - Έρευνες / ερωτηματολόγια
 - Ομάδες εστίασης
 - Ατομικές συνεντεύξεις
 - Άτυπες συζητήσεις
 - Γραπτή επικοινωνία (π.χ. μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)



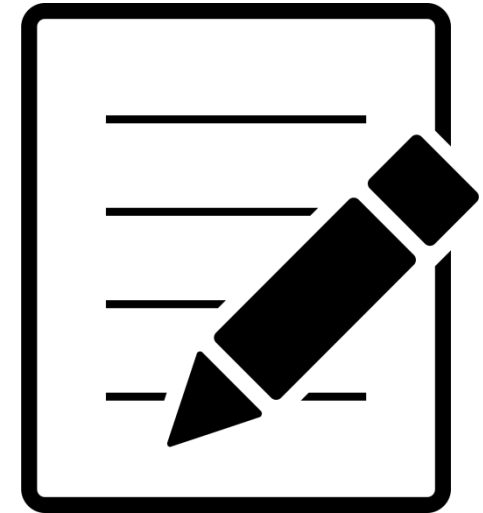
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Παρέχετε σημαντικές λεπτομέρειες σχετικά με τις επιχειρήσεις, τη ρουτίνα, την κατάσταση και την πρόοδο.
- Περιλάβετε τις συνολικές λεπτομέρειες σχετικά με την κατάσταση και την πρόοδο της ομάδας και το ίδιο το έργο.
 - καθημερινή απόδοση,
 - επιτεύγματα
 - προβλήματα.
- Συμπεριλάβετε εκκρεμείς δράσεις και προτεραιότητες, καθώς και προηγούμενες 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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Οι αναφορές μπορούν να περιλαμβάνουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά δεδομένα.
 - Τα ποιοτικά δεδομένα είναι πιο περιγραφικά και μπορούν να εκφραστούν με λέξεις, προτάσεις και παραγράφους.
 - Οι ποσοτικές πληροφορίες περιλαμβάνουν αριθμούς και αριθμούς, οι οποίοι μπορούν να εκφραστούν αποτελεσματικά χρησιμοποιώντας εργαλεία παρουσίασης δεδομένων όπως πίνακες, γραφήματα, διαγράμματα και διαγράμματα.



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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Η γλώσσα πρέπει να είναι κατανοητή από κάθε είδους αναγνώστες.
- Η αργκό, οι τεχνικοί όροι και τα αρκτικόλεξα πρέπει να είναι περιορισμένα
- Μπορείτε να συμπεριλάβετε ένα γλωσσάριο



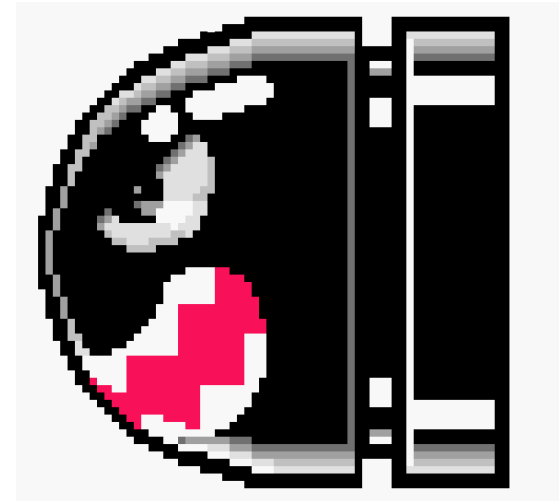
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους

- Χρησιμοποιήστε bullets για να απαριθμήσετε σημαντικές πληροφορίες στην αναφορά.
- Χρησιμοποιήστε τις επικεφαλίδες ως οδηγό
- Σημαντικά στοιχεία:
 - Πληρότητα
 - Ακρίβεια των δεδομένων
 - Φρεσκάδα
 - Πραγματικότητα



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

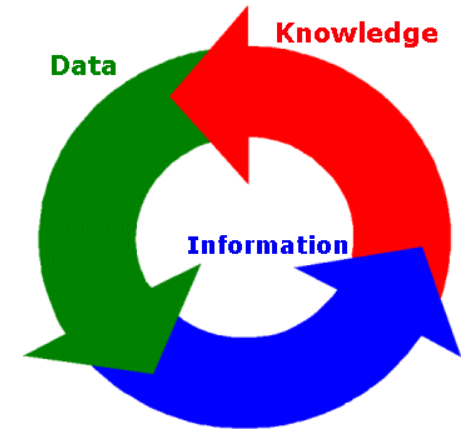
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein



Απαιτήσεις: Ποσοτικές πληροφορίες

Συνάδελφοι

- Διάφορες μέθοδοι ποσοτικής συλλογής δεδομένων για την παρακολούθηση της παραγωγικότητας. Τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν:
 - Να ταξινομεί τους υπαλλήλους και τις μονάδες εργασίας και να αναθέτει αυξήσεις ή προωθήσεις.
 - Για να δικαιολογήσει τον τερματισμό ή την πειθαρχία των εργαζομένων με κακή απόδοση.
- Μπορείτε να συλλέξετε δεδομένα για μεγάλες χρονικές περιόδους, όπως μήνα, τρίμηνο ή έτος, ή καθημερινά



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



Ποιοτικά δεδομένα

- Οι ποιοτικές αναφορές περιέχουν ανθρώπινες παρατηρήσεις.
 - Παρατηρώντας τους εργαζομένους και καταγράφοντας πληροφορίες σχετικά με τις συμπεριφορές τους, τις εργασιακές τους συνήθειες και τους τύπους εμποδίων που πρέπει να ξεπεράσουν οι εργαζόμενοι για την αποτελεσματική άσκηση της εργασίας τους.
 - Κατά τη συλλογή τέτοιων δεδομένων, θα πρέπει να ελαχιστοποιήσετε τις αλληλεπιδράσεις



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



Αξιολογήσεις

- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ποιοτικές αναφορές μπορεί να είναι αντίθετες με τις πληροφορίες που περιέχονται σε ποσοτικές αναφορές.

Σκέψεις

- Η παραγωγή ποσοτικών και ποιοτικών εκθέσεων μπορεί να αποδειχθεί χρονοβόρα και δαπανηρή.



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



- Αναλύουν την "εξόρυξη γνώμης"
- Ένα σημαντικό καθήκον της εξόρυξης γνώμης είναι να εξαγάγει τις απόψεις των ανθρώπων για τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας, ενός προϊόντος ή ενός οργανισμού.
- Για παράδειγμα, η πρόταση, "Μου αρέσει η λειτουργία GPS του κινητού XXXX", εκφράζει μια θετική γνώμη για τη "λειτουργία GPS" του τηλεφώνου.
- Η λειτουργία "GPS" είναι η λειτουργία.



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 βασίζεται σε ποιοτικές, ποσοτικές πληροφορίες ή και στις δύο, ανάλογα με το μέγεθος των δεδομένων και το θέμα
- Είναι συνήθως ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΙΚΑ



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 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



Γράφοντας στους πελάτες ή συναδέλφους

- Όταν γράφουμε σε πελάτες ή συναδέλφους, πρέπει να καταστήσουμε σαφές τι θέλουμε να κάνουν.
- Στις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, θα πρέπει να είναι σαφές ποια από αυτά είναι απαραίτητα και τα οποία είναι σχετικά προαιρετικά.
- Τα ρήματα μπορούν / μπορούν και πρέπει να είναι τα καλύτερα προσαρμοσμένα για να διακρίνουν τις περιπτώσεις δράσης που περιμένετε από αυτά που γράφετε.



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



ΠΟΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΤΟ «ΠΡΕΠΕΙ»

MUST



**A way of
expressing
requirements
that have a
definite need.**



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



ΠΟΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΜΠΟΡΕΙΤΕ

MAY OR
CAN



A way of
expressing
requirements
where there is
a certain
amount of
choice
involved



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



ΠΟΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ «ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ»

SHOULD



**A way of
expressing a
strong
preference for
a particular
action**



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

ΠΡΕΠΕΙ, ΜΠΟΡΕΙΤΕ Ή ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ?

EUPA_LO_104_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



Πρέπει να συμπεριληφθεί ένα αποτελεσματικό έγγραφο πολιτικής:

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

1. απαγορεύσεις παράνομων δραστηριοτήτων
2. Το κάπνισμα και το ποτό,
3. απρεπής γλώσσα,
4. των διακρίσεων και της παρενόχλησης
5. προσδοκίες εμπιστευτικότητας,
6. διαδικασίες για την άδεια ασθενείας,
7. το 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



10 Principles for Mobilizing Your Organizational Culture



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



4 Τα συστατικά ενός μεγάλου εταιρικού πολιτισμού εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την επικοινωνία!

1. Όραμα: Πρέπει να επικοινωνεί αποτελεσματικά!
2. Αξίες: Πρέπει να προωθηθούν
3. Πρακτικές: Πρέπει να περιγραφούν λεπτομερώς
4. Άνθρωποι: Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το κλειδί!



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



Σύνταξη μη συνηθισμένου εγγράφου: Δομή

1. Πρώτα απ' όλα, κάντε μια εισαγωγή, περιγράφοντας τα θέματα που θα παρουσιάσετε.
2. Στη συνέχεια, αναπτύξτε το θέμα παρέχοντας τις λεπτομέρειες και τα επιχειρήματα που υποστηρίζουν την άποψή σας.
3. Κλείστε με μια περίληψη των περιεχομένων ή μια σειρά συμπερασμάτων με βάση αυτά που είπατε νωρίτερα.



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



Σύνταξη μη συνηθισμένου εγγράφου: Σύστημα

- Η δομή του εγγράφου επιτρέπει στον συγγραφέα να επιμείνει σε συγκεκριμένα σημεία και τελικά να δώσει μια σαφή περίληψη.
- Οι αναγνώστες δεν θα πρέπει να μείνουν με την παραμικρή αμφιβολία για τους στόχους και τα αποτελέσματα που αναλύθηκαν στην έκθεση.
- Η αναφορά μπορεί να καλύψει πολλές μορφές επικοινωνίας και χρησιμοποιείται ευρέως στην επιχείρηση.
- Στόχος είναι να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι, οι πελάτες ή οι συνεργάτες τους.



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



- Χρήσιμο για την παροχή πληροφοριών σε ένα έγγραφο μέσω των Συχνών Ερωτήσεων.
- Ιδιαίτερα ενημερωτικό
- Πολύ χρήσιμο όταν θέλετε να ενημερώσετε για ένα θέμα, το ευρύ κοινό, τους πελάτες ή όταν σκοπεύετε να παρέχετε πολλές πληροφορίες.
- Π.χ. Η λειτουργία και η χρήση μιας συσκευής, η συμπλήρωση μιας αίτησης ή μια λίστα οδηγιών
- Οι αναγνώστες μπορούν εύκολα να συλλέξουν τις πληροφορίες που χρειάζονται



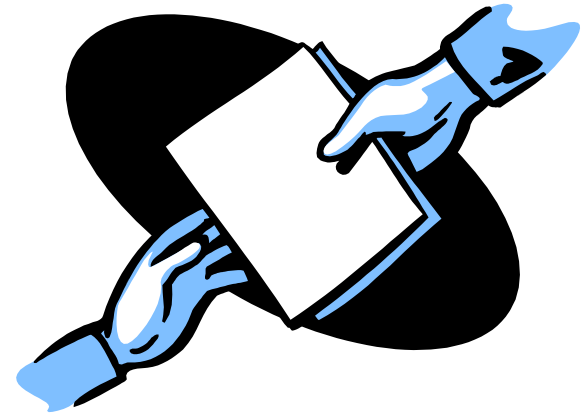
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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

eūpa
next

Σύστημα E & A: Βήμα-βήμα

1. Καθορίστε τις ερωτήσεις
2. Συζητήστε λεπτομερώς με τους συναδέλφους σας σε μια προσπάθεια να καταγράψετε όσες ερωτήσεις μπορεί να έχει ένας αναγνώστης.
3. Επιλέξτε μόνο τα πιο συνηθισμένα προβλήματα και ερωτήματα.
4. Καταγράψτε τις ερωτήσεις χρησιμοποιώντας απλή, κατανοητή και καθημερινή γλώσσα.
5. Δώστε τις αντίστοιχες απαντήσεις με απλό τρόπο.



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



Σύστημα πρόβλημα-λύση

- Αναγνωρίζοντας προβλήματα και προτείνοντας λύσεις
- Σε περίπτωση που γράψετε μια επιστολή σχετικά με ένα αδιέξοδο, το σύστημα προβλήματος & λύσης είναι το ιδανικό.



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



Σύστημα πρόβλημα-λύση

- Προσφέρει διαφορετικές λύσεις στον αναγνώστη, επιτρέποντάς σας να λύσετε το πρόβλημα με έναν πρακτικό και αποφασιστικό τρόπο.
- Μπορεί να εφαρμοστεί σε πιθανά προβλήματα με έναν συνάδελφο 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



Σύστημα πρόβλημα-λύση

- Παρουσιάζετε το πρόβλημα σύντομα και αναλύετε τις πιθανές λύσεις.
- Αντί να είστε θυμωμένοι και ενοχλημένοι, καθορίστε τη στάση σας και καταστήστε σαφές ότι δεν θα δεχτείτε αναβολές ή δικαιολογίες σχετικά με το θέμα που αναφέρετε στην επιστολή 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



Σύστημα πρόβλημα-λύση

Παρουσίαση
προβλήματος

Πιθανές λύσεις

Συμπεράσματα



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

Μελέτη περίπτωσης: Εφαρμόστε τη σύστημα πρόβλημα-λύση

EUPA_LO_105_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



Το σύστημα της ανάποδης πυραμίδας

- Η αντίστροφη πυραμίδα παρέχει μια λογική δομή για τη σύνταξη του κειμένου.
- Σας επιτρέπει να γράφετε κείμενο σε μια σειρά με βάση τις πιο σημαντικές πληροφορίες.
- Είναι το πιο συχνά χρησιμοποιούμενο σε επιχειρηματικά έγγραφα.



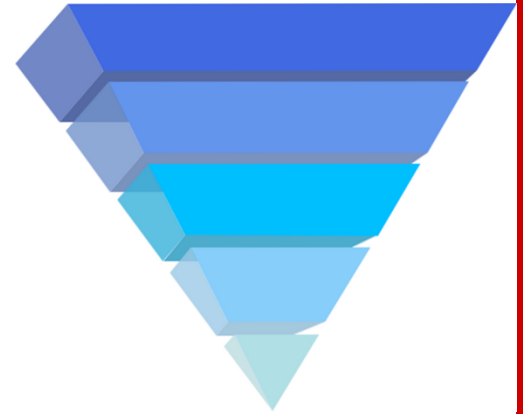
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Το σύστημα της ανάποδης πυραμίδας

- Ιδανικό για τη σύνταξη επιχειρηματικών εγγράφων γενικού περιεχομένου και ανακοινώσεων, προσκλήσεων σε μια εκδήλωση, ενημέρωσης εργαζομένων κλπ.
- Είναι επίσης ιδανικό για την παραγωγή αναφορών και εκτελεστικών περιλήψεων και άλλων επιχειρηματικών εγγράφων που απαιτούν τη συλλογή πληροφοριών σε μορφή αναφοράς, κατανοητή από όλους.
- Οι δημοσιογράφοι συχνά χρησιμοποιούν αυτή την τεχνική για να γράφουν ειδήσεις, άρθρα και αναφορές.

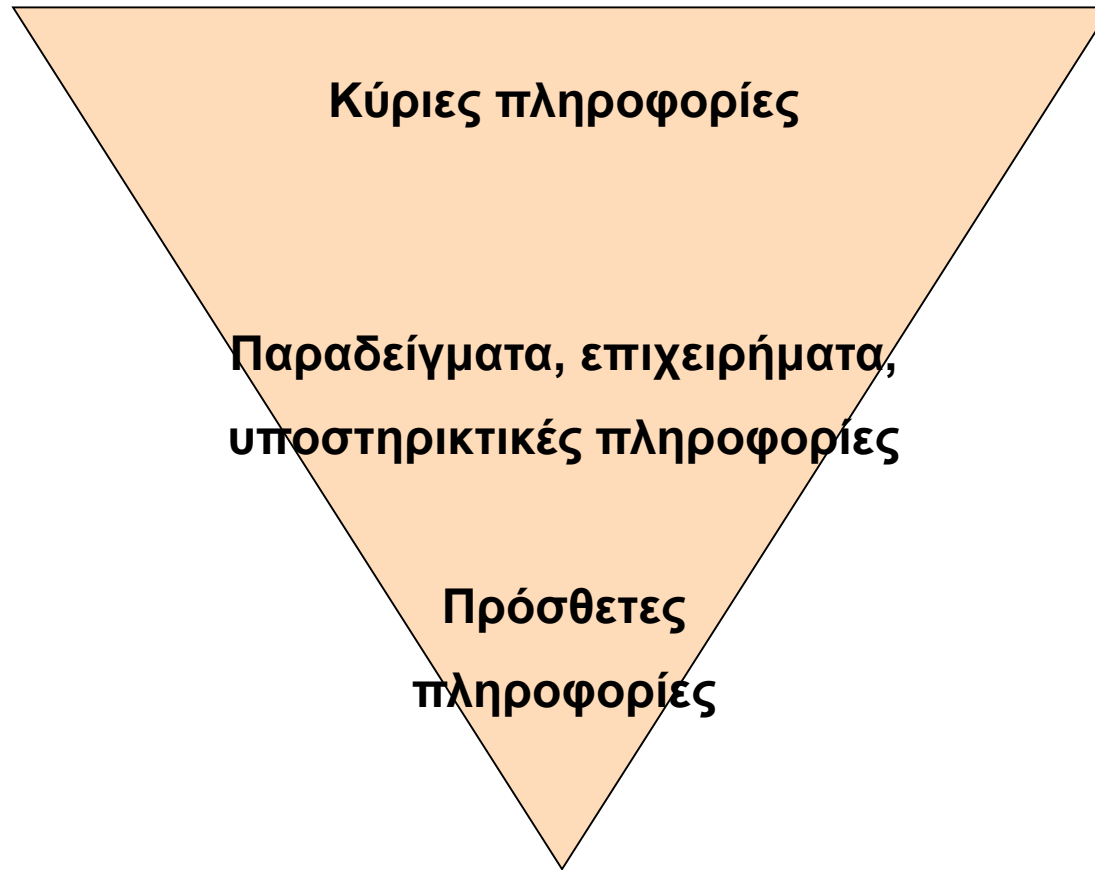


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Το σύστημα της ανάποδης πυραμίδας



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 θεωρία επικοινωνίας είναι ένας τομέας της θεωρίας των πληροφοριών και των μαθηματικών που μελετά την τεχνική διαδικασία της πληροφόρησης και της διαδικασίας της ανθρώπινης επικοινωνίας
- Η θεωρία της επικοινωνίας προτάθηκε από τον S. F. Scudder το 1980. Δηλώνει ότι όλα τα ζωντανά όντα που υπάρχουν στον πλανήτη επικοινωνούν αν και ο τρόπος επικοινωνίας είναι διαφορετικός.



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



Θεωρία επικοινωνίας, απόψεις

- **Μηχανιστική** - η επικοινωνία είναι απλά η μετάδοση πληροφοριών από τον αποστολέα στον δέκτη.
- **Ψυχολογική** - επικοινωνία είναι οι σκέψεις και τα συναισθήματα του αποστολέα. Περιλαμβάνει επίσης τις αντιδράσεις, τα συναισθήματα του δέκτη αφού αποκωδικοποιήσει τις πληροφορίες.
- **Κοινωνική** - επικοινωνία ως αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης μεταξύ του αποστολέα και του δέκτη.
- **Συστημική** - η επικοινωνία είναι ένα νέο και ένα διαφορετικό μήνυμα που δημιουργείται όταν διάφορα άτομα το ερμηνεύουν με τον δικό τους τρόπο
- **Κριτική** - η επικοινωνία είναι απλώς ένας τρόπος με τον οποίο ένα άτομο εκφράζει δύναμη και εξουσία

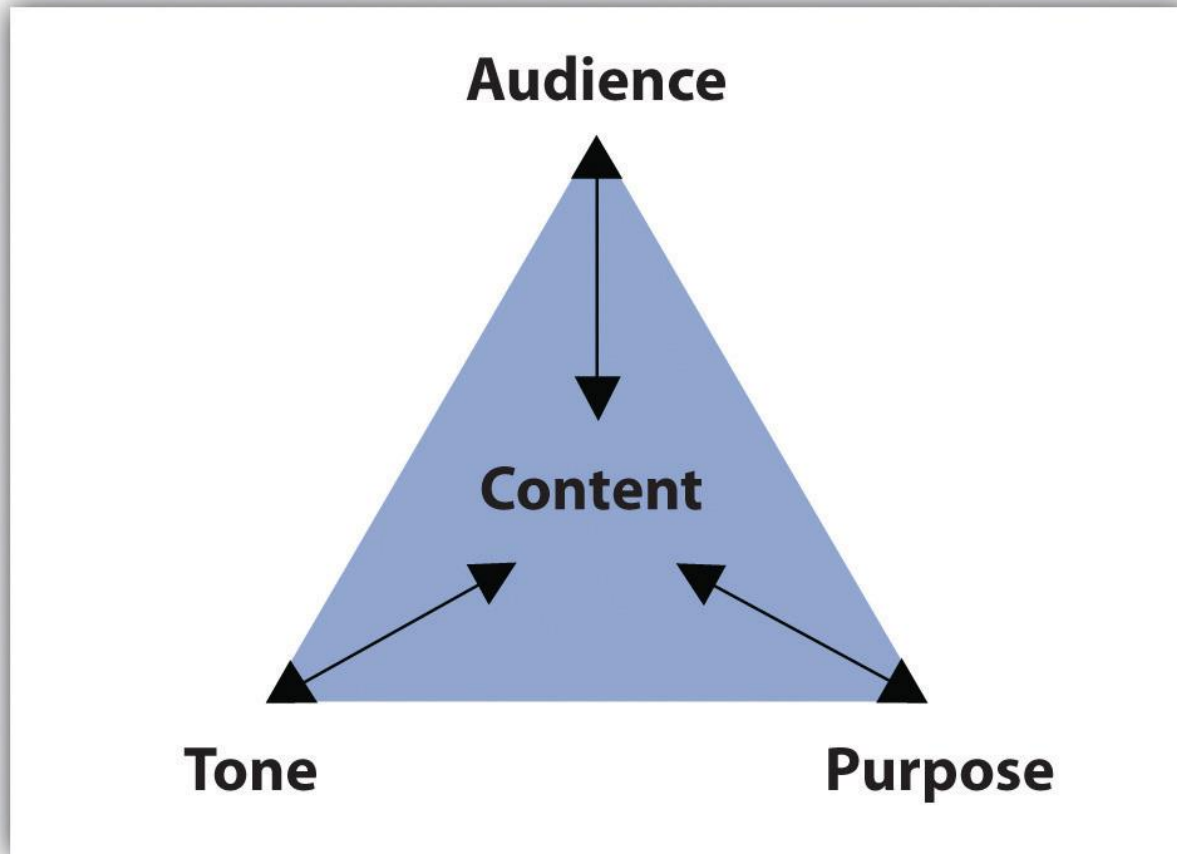


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

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



Στρατηγικές γραπτής επικοινωνίας



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



Στρατηγικές γραπτής επικοινωνίας

- Σκοπός = Ο λόγος που ο συγγραφέας συνθέτει το κείμενο.
- Για να κατανοήσετε το αναγνωρισμένο κοινό σας, ξεκινήστε συγκεντρώνοντας δημογραφικές και ψυχογραφικές πληροφορίες.

	Δημογραφικά	Ψυχογραφικά
Ορισμός	Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον πληθυσμό	Η μελέτη και ταξινόμηση των ανθρώπων σύμφωνα με τα ενδιαφέροντά, τις δραστηριότητες και τις απόψεις
Παραδείγματα	ηλικία επίπεδο εκπαίδευσης φύλο εισόδημα γεωγραφική περιοχή πολιτισμικό ή εθνοτικό υπόβαθρο	στάσεις πεπαιθότητες αξίες επίπεδο γνώσης ΤΡΟΠΟΣ ΖΩΗΣ



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



Στρατηγικές γραπτής επικοινωνίας

- Μπορείτε να κατανοήσετε το κοινό σας και το κοινωνικό / πολιτισμικό πλαίσιο κάνοντας έρευνα
- Στη συνέχεια, μπορείτε να επιλέξετε το κατάλληλο κανάλι βάσει δημογραφικών και ψυχογραφικών στοιχείων του κοινού σας
 - Π.χ. αν το ακροατήριό σας αποτελείται από ηλικιωμένους, θα χρησιμοποιήσετε τα κοινωνικά μέσα για την προώθηση μιας υπηρεσίας ή παραδοσιακά κανάλια, όπως το ταχυδρομείο; (Δημογραφικά)
 - Εάν το κοινό σας έχει αρνητική στάση απέναντι στην επίσημη γλώσσα (συνήθως νεότεροι), ποια γλώσσα θα χρησιμοποιήσετε; Πιθανώς όχι πολύ επίσημη, αλλά επαγγελματική (ψυχογραφική)



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



- Ερώτηση 1

- Εξηγήστε τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αξιολογήσετε τις απαιτήσεις γραπτών πληροφοριών και γνώσεων συναδέλφων, πελατών και ενδιαφερομένων

- Ερώτηση 2

- Μπορείτε να αναφέρετε και να επεξεργαστείτε τα διαφορετικά συστήματα γραφής μιας αναφοράς / επιστολής;



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



- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

- Ε&Α
- Πρόβλημα-Λύση
- Αντίστροφη πυραμίδα

- Σημαντικά στοιχεία για αναφορά:

- Πληρότητα
- Ακρίβεια των δεδομένων
- Φρεσκάδα
- Γεγονότα

- Συστατικά της εταιρικής κουλτούρας που σχετίζονται με την επικοινωνία

- Όραμα: Πρέπει να επικοινωνεί αποτελεσματικά!
- Αξίες: Πρέπει να προωθηθούν
- Πρακτικές: Πρέπει να περιγραφούν λεπτομερώς
- Άνθρωποι: Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το κλειδί!



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

