

Μεθοδολογικό εργαλείο: <Παιχνίδι ρόλων – Ο δύσκολος πελάτης>

| | |
|--|--|
| Αριθμός μεθοδολογικού Εργαλείου | EUPA_LO_100_M_001 |
| Κωδικός περιοχής εργασίας και Τίτλος | ΠΕ17: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ |
| Κωδικός Ενότητας και Τίτλος | 3.35 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΕΑΥΤΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ |
| Μαθησιακά αποτελέσματα και Τίτλος | ΜΑ100: 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. |
| Στόχος του μεθοδολογικού εργαλείου | 1. Μετά την ολοκλήρωση αυτής της δραστηριότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να χειρίζονται αποτελεσματικά τους δύσκολους πελάτες. |
| Χρόνος κατά προσέγγιση που απαιτείται για την ολοκλήρωση αυτής της άσκησης | 20 λεπτά. |
| Ατομική ή ομαδική άσκηση | <input type="checkbox"/> Ατομική <input checked="" type="checkbox"/> Ομαδική |
| Είδος μεθοδολογικού εργαλείου | <input type="checkbox"/> Γραπτή άσκηση <input type="checkbox"/> Ομαδική άσκηση <input type="checkbox"/> Ανάλυση βίντεο <input type="checkbox"/> Προσομοίωση <input type="checkbox"/> Πολλαπλής επιλογής <input type="checkbox"/> Ομαδική άσκηση με κάρτες <input type="checkbox"/> Άσκηση με χρήση ΤΠΕ <input checked="" type="checkbox"/> Παιχνίδι ρόλων <input type="checkbox"/> Ομαδική συζήτηση <input type="checkbox"/> Μελέτη περίπτωσης <input type="checkbox"/> Δημιουργική ομάδα εργασίας |
| Περιγραφή της άσκησης | <p>Τέσσερις εθελοντές από την ομάδα θα συμμετάσχουν σε δύο παιχνίδια ρόλων. Ο πρώτος θα είναι ο λανθασμένος τρόπος αντιμετώπισης ενός δύσκολου πελάτη, ενώ ο δεύτερος με τον σωστό τρόπο.</p> <p>Ακολουθήστε τις οδηγίες Παιχνίδι ρόλων (επισυνάπτεται)</p> |
| Η άσκηση συνοδεύεται από | EUPA_LO_100_M_001_Att_1 |
| Λύση της άσκησης | Επισυνάπτεται |
| Άλλα σχόλια προς τον εκπαιδευτή | |