

RISK MANAGEMENT.....119

CRISIS MANAGEMENT.....120

ISO 22301 ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ / ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ....122

ISO 22301:2012 SOCIETAL SECURITY-BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEMS.....123

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....124

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ISO 10002.....125

PRESENTATION SKILLS / ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ.....126

TIME & STRESS MANAGEMENT.....127

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (KRIs).....128

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ (TRAIN THE TRAINER).....129

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....130

CUSTOMER SERVICE: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.....131

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ.....132

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ & ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ.....133

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ.....134

ΤΟ COACHING ΚΑΙ Η ΝΕΑ ΟΠΤΙΚΗ ΤΟΥ MANAGEMENT...135

ΣΥΣΤΗΜΑ 5S +.....136

ΛΙΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (LEAN MANAGEMENT).....137

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ....138

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (PRODUCTION PLANNING).....139

ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ.....140

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ141

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....142

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.....143

Ο ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΟΥ ΑΠΑΙΤΗΤΙΚΟΥ “ΣΗΜΕΡΑ” ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΝΑΡΠΑΣΤΙΚΟΥ “ΑΥΡΙΟ” ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ....144

ΠΩΣ ΝΑ ΕΞΕΛΙΧΘΕΙΤΕ ΣΤΟΝ ΤΕΧΝΙΚΟ ΠΟΥ ΕΚΤΙΜΟΥΝ ΟΛΟΙ. ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΤΕ ΝΕΟΥΣ, ΕΝΘΟΥΣΙΑΣΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΠΑΝΤΑ....146

ΕΞΕΛΙΧΘΕΙΤΕ ΣΕ ΕΥΕΛΙΚΤΟ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΗ.....148

INTERVIEWING SKILLS / ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ....150



RISK MANAGEMENT

TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved

(2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το νέο εκπαιδευτικό σεμινάριο από την TÜV HELLAS έρχεται να καλύψει την ανάγκη σας για την κατανόηση των εννοιών του Risk Management, ώστε να είστε σε θέση να αναγνωρίζετε και να αντιμετωπίζετε τα ρίσκα που αφορούν στην εταιρία σας, αλλά και να μπορέσετε να εφαρμόσετε με επιτυχία τις απαιτήσεις των νέων εκδόσεων των συστημάτων ποιότητας (ISO 9001:2015)

Μέσα από μία σειρά επεξηγηματικών διαφανειών που στηρίζονται στην τεχνογνωσία και την εξειδίκευση των εκπαιδευτών της TÜV HELLAS, καθώς και μέσα από μία σειρά στοχευμένων workshops & case studies, το σεμινάριο “RISK MANAGEMENT” είναι σε θέση να καλύψει τις απαιτήσεις όλων όσων ασχολούνται με το αντικείμενο του ρίσκου σε κάθε κλάδο της επιχειρηματικής δραστηριότητας

Περιεχόμενα

1. Ανάλυση προτύπου ISO 31000:2009-Risk Management

- Principles & Techniques
- Ορισμοί και έννοιες (Επικινδυνότητα (Risk), Αβεβαιότητα, Ενδιαφερόμενο μέρος (Stakeholder, Διακυβέρνηση, Συμβάν)
- Οι τρεις πυλώνες του προτύπου ISO 31000
 - Βασικές Αρχές του Risk Management
 - Το Risk Management μέσω από το πρίσμα της συνεχούς βελτίωσης (PLAN-DO-CHECK-ACT)
 - Ανάλυση της διεργασίας του Επιχειρησιακού Risk Management

2. Βασικές έννοιες του Enterprise Risk Management (ERM)

- Η έννοια του Risk Appetite
- Το πλαίσιο για το Risk Appetite
- Risk Appetite και απόδοση εταιρίας
- Risk Capacity, Risk Tolerance, Risk Target, Risk limit, Risk Control
- Ανάλυση των Σημαντικών Ρίσκων της Επιχειρηματικής Λειτουργίας (Strategic, Financial, Operational & Other Risks)
- Key Risk Indicators (KRIs)

Απευθύνεται σε

- Διευθυντές / Προϊσταμένους τμημάτων
- Στελέχη εταιρειών διαφορετικών τομέων που ασχολούνται με το Risk (οικονομικό, περιβαλλοντικό, στρατηγικό, υγεία και ασφάλεια στην εργασία κ.ο.κ.)
- Συμβούλους Επιχειρήσεων

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 11 - 12 Οκτωβρίου (κωδ. 93898)

17 - 18 Δεκεμβρίου (κωδ. 94019)

Θεσσαλονίκη: 12 - 13 Νοεμβρίου (κωδ. 93967)

Ιωάννινα: 20 - 21 Σεπτεμβρίου (κωδ.93921)

Κόστος

€260

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

3. Η Διεργασία διαχείρισης της επικινδυνότητας (Risk Management Process)

- Πλαίσιο Διεργασίας
- Κριτήρια Επικινδυνότητας (Risk Criteria)
- Risk Assessment (Εκτίμηση Επικινδυνότητας)
 - Αναγνώριση επικινδυνότητας (Risk Identification)
 - Ανάλυση Επικινδυνότητας (Risk Analysis)
 - Αξιολόγηση Επικινδυνότητας (Risk Evaluation)
- Αντιμετώπιση επικινδυνότητας (Risk Treatment)
- Τεχνικές Risk Assessment [Πίνακας πιθανότητας/βαρύτητας, Brainstorming, Delphi Technique, Failure Mode and Effects Analyses (FMEA)]
- Η κατάρτιση του Risk Matrix
- Μεθοδολογία Αναφοράς αποτελεσμάτων του Risk Management στο Διοικητικό Συμβούλιο μίας εταιρίας (Board of Directors)

4. Εφαρμογή γνώσεων Σεμιναρίου

- Workshop 1- Αναγνώριση Ρίσκων (Risk identification)
- Workshop 2- Λήψη αποφάσεων με βάση την εκτίμηση επικινδυνότητας (Risk-Based decisions)

5. Παρουσίαση Case Studies Επιχειρήσεων

Εισηγητές

Νέστορας Παπαρούπας

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα με υλικό στην Αγγλική

CRISIS MANAGEMENT TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Σε συνέχεια της μεγάλης επιτυχίας του σεμιναρίου Risk Management, η TÜV HELLAS έρχεται να καλύψει την ανάγκη για την κατανόηση των εννοιών του CRISIS MANAGEMENT, ώστε να είστε σε θέση να αναγνωρίζετε τα είδη των εταιρικών κρίσεων, τα επίπεδα τους, καθώς και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν τόσο σε επίπεδο χειρισμού των κρίσεων, όσο και σε επίπεδο υλοποίησης της αναγκαίας επικοινωνιακής στρατηγικής, με στόχο οι κρίσεις να επηρεάσουν στον μικρότερο δυνατό βαθμό την λειτουργία, αλλά και την φήμη της εταιρίας σας.

Μέσα από μία σειρά επεξηγηματικών διαφανειών, καθώς και μέσα από μία σειρά στοχευμένων workshops & case studies, το σεμινάριο CRISIS MANAGEMENT διασφαλίζει την ενεργό συμμετοχή καθόλη την διάρκεια υλοποίησής του, με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν τα ουσιαστικά εφόδια για την αντιμετώπιση των κρίσεων σε κάθε κλάδο της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Περιεχόμενα

1. Ανάλυση προτύπου BS 11200:2014-Crisis Management

- Όροι & Ορισμοί
 - Κρίση (Crisis)
 - Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management)
 - Συμβάν (Incident)
 - Ενδιαφερόμενα μέρη
 - Αναφορά Κατάστασης/Ενημέρωση
- Περιεχόμενα Προτύπου BS 11200:2014

2. Βασικές έννοιες του Crisis Management (Crisis Management Core Concepts & Fundamental Terms)

- Είδη Κρίσεων (Λειτουργικές, Περιβαλλοντικές, Οικονομικές, Ανθρώπινοι Πόροι, Εργατικά Ατυχήματα, Προσβολή Εταιρικής Φήμης, Κακόβουλες Ενέργειες, Τρομοκρατία κ.α.)
- Επίπεδα Κρίσεων (Levels 1-2-3)
- Στάδια της Κρίσης (προ κρίσης-ανταπόκριση στην κρίση-μετά την κρίση)
- Ο ρόλος της ηγεσίας κατά την κρίση
 - Αξιολόγηση του επιπέδου ετοιμότητας σχετικά με τις κρίσεις
 - Στρατηγικές αποφάσεις κατά την διάρκεια της κρίσης
- Η στρατηγική επικοινωνίας κατά την κρίση
 - Ο κύκλος της επικοινωνίας (προ κρίσης-αρχική φάση-φάση εξέλιξης-φάση ύφεσης-φάση αξιολόγησης)
 - Η κατανόηση του ακροατηρίου (τρόπος πρόσληψης/επίπεδο κατανόησης των μηνυμάτων που αποστέλλει η εταιρία και η δημιουργία δεδομένων από το ακροατήριο)
 - Ο Εκπρόσωπος-Spokesperson (ο ρόλος του, η συνεργασία του με τα MME, και οι αναγκαίες δεξιότητες που πρέπει να έχει ο εκπρόσωπος τύπου)
- Οι απαιτήσεις του χώρου επικοινωνίας

- Περιεχόμενα ενός Εγχειριδίου Επικοινωνίας κατά την Κρίση (Crisis Communication Manual)
- Κατηγοριοποίηση επικοινωνιών
- Τρόποι απόδοσης μηνυμάτων ανάλογα με τους αποδέκτες
- Η διαχείριση των Social Media κατά την διάρκεια της κρίσης

3. Υλοποίηση ενός Πλαισίου Διαχείρισης Κρίσης μέσω του BS 11200:2014 (Building a Crisis Management Framework through BS 11200:2014)

- Αναμονή και Εκτίμηση Κρίσης (Anticipate & Assess)
- Προετοιμασία (Prepare)
 - Το Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων (Crisis Management Plan)
 - Η Ομάδα Διαχείρισης Κρίσεων (Ανάλυση Καθηκόντων/Υπευθυνοτήτων των μελών της Ομάδας)
 - Η Διαχείριση των Πληροφορήσεων
 - Η ενημέρωση σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση
- Ανταπόκριση (Respond)
 - Εφαρμογή του Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων
 - Ενέργειες της Ομάδας Διαχείρισης Κρίσεων
- Αποκατάσταση (Recover)
- Ανασκόπηση και Διδαχές από την Κρίση (Review & Learn)

4. Εφαρμογή γνώσεων Σεμιναρίου

- Workshop 1- Διαχείριση Κρίσεων Επιπέδου 1
- Workshop 2- Κατάρτιση ενός Σχεδίου Διαχείρισης Κρίσεων (Επίπεδα Κρίσεων 2-3)

5. Παρουσίαση Case Studies Επιχειρήσεων

Απευθύνεται σε

- Διευθύνοντες Συμβούλους επιχειρήσεων (CEO's)
- Μέλη Διοικητικών Συμβουλίων (Members of the Board of Directors)
- Στελέχη εταιρειών διαφορετικών τομέων που ασχολούνται με το Risk & Crisis Management
- Συμβούλους Επιχειρήσεων

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 15 - 16 Νοεμβρίου (κωδικός: 93899)

Εισηγητές

Νέστορας Παπαρούπας

Κόστος

€290

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:

Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Το σεμινάριο διεξάγεται στην Ελληνική Γλώσσα με υλικό στην Αγγλική

ISO 22301 Επιθεωρητής / Επικεφαλής Επιθεωρητής Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας CQI & IRCA Certified Course No. – provided by TÜV NORD CERT GmbH (5ήμερο- Ώρες Διεξαγωγής: 09:00-19:00)

Σκοπός του σεμιναρίου και Γενικές Πληροφορίες

Ο στόχος του σεμιναρίου είναι να παρέχει στους συμμετέχοντες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση των επιθεωρήσεων πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (ΣΔΕΣ) ως προς το πρότυπο ISO 22301, σε συμφωνία με τα πρότυπα ISO 19011 και ISO 17021, κατά περίπτωση. Λεπτομερέστερα, το σεμινάριο προσφέρει στους μαθητές τη βάση για να γίνουν μεταξύ άλλων ικανοί Επικεφαλής Επιθεωρητών, μέσω των ακόλουθων ενοτήτων:

- Σκοπός ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, πρότυπα Επιχειρησιακής Συνέχειας, επιθεώρηση συστημάτων διαχείρισης και πιστοποίηση τρίτου μέρους.
- Επεξήγηση του ρόλου ενός επιθεωρητή για τον προγραμματισμό, την εκτέλεση, την αναφορά και την ανατροφοδότηση μιας επιθεώρησης ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σύμφωνα με το ISO 19011 και απόκτηση ικανοτήτων για την επίτευξη συμμόρφωσης (ή με άλλο τρόπο) με το ISO 22301 μέσω ασκήσεων και παιχνιδιού ρόλων.
- Δημιουργία ευρημάτων επιθεώρησης
- Πλαίσιο Plan-Do-Check-Act (PDCA)

Η επιτυχής ολοκλήρωση του σεμιναρίου (συμπεριλαμβανομένης της εξέτασης) θα οδηγήσει στην έκδοση πιστοποιητικού που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να υποστηρίξει μια αίτηση καταχώρησής σας ως επιθεωρητής IRCA. Η πιστοποίηση ως επιθεωρητής IRCA αποτελεί σαφή αναγνώριση των προσόντων σας και σας καθιστά ικανό επαγγελματία επιθεωρητή.

Προτεινόμενη προηγούμενη γνώση:

Η γνώση των απαιτήσεων του ISO 22301 και η γνώση των αρχών και εννοιών της Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, συμπεριλαμβανομένων του σκοπού και των οφελών μιας Ανάλυσης Επιχειρηματικών Επιπτώσεων (BIA), των αρχών της ανάλυσης και αξιολόγησης επικινδυνότητας, των τυπικών στρατηγικών επιχειρηματικής συνέχειας, των επιλογών αντίμετρων επιχειρησιακής συνέχειας, των κριτηρίων απόδοσης ενός ΣΔΕΣ, των μετρήσεων παρακολούθησης και απόδοσης όπως επίσης και των μεθοδολογιών ασκήσεων και ελέγχου, θα βοηθήσουν την επιτυχή ολοκλήρωση του σεμιναρίου.

Απευθύνεται σε

Όλοι εκείνοι που χρειάζονται λεπτομερή γνώση των διαδικασιών επιθεώρησης των ΣΔΕΣ, είναι ευπρόσδεκτοι. Σύμβουλοι Συστημάτων Διαχείρισης, Διοικήσεις οργανισμών που εμπλέκονται στην εφαρμογή και συντήρηση του ISO 22301, προσωπικό που εργάζεται με ρυθμιστικές αρχές, προσωπικό που εκτελεί επιθεωρήσεις πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους και όσοι απαιτούν λεπτομερή γνώση των διαδικασιών επιθεώρησης ΣΔΕΣ.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 08 - 09 Νοεμβρίου (κωδ. 93655)

Εισηγητές

Ζαφείρης Κόβρας, Αναστάσιος Ναούμ

Κόστος

€700

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Πτυχία IRCA, coffee breaks, ελαφρύ γεύμα.

Σημείωση

Διεξάγεται στην ελληνική γλώσσα με υλικό στην αγγλική

ISO 22301:2012 SOCIETAL SECURITY- BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT SYSTEMS TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο - Ώρες διεξαγωγής: 09:00 - 17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το Σεμινάριο Επιθεωρητών Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας έχει σχεδιαστεί και παρουσιάζεται έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του προτύπου (ISO 22301).

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να δοθεί στους συμμετέχοντες μια πολύπλευρη θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση στον Τομέα Επιθεώρησης Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγικά σχόλια
- Επιχειρηματική συνέχεια
- Απειλές (threats), Ευπαθή σημεία (Vulnerabilities), Βλάβες και Ζημιές (Harms & Damages)
- Διαχείριση Επιχειρηματικής Συνέχειας
- Το πρότυπο (ISO 22301). Το πλαίσιο διαχείρισης κατά ISO 22301. Η καλύτερη πρακτική προσέγγισης κατά ISO 22301
- Η αξία της επιχειρηματικής συνέχειας για ένα οργανισμό.
- Όροι και Ορισμοί
- Διαχείριση Κινδύνων (Risk Management): Ανάλυση Κινδύνων (Risk Analysis), Αντιμετώπιση Κινδύνων (Risk Treatment), Παρακολούθηση Κινδύνων (Risk Monitoring), Βελτιστοποίηση Κινδύνων (Risk Optimization) και η προκύπτουσα Ανάλυση Επιχειρηματικής Επίπτωσης (Business Impact Analysis)
- Επιθεώρηση και Πιστοποίηση Σύμφωνα με το ISO 22301

Απευθύνεται σε

- Στελέχη Οργανισμών που ασχολούνται με θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών
- Επιθεωρητές Συστημάτων Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity)
- Εξειδικευμένο προσωπικό επιχειρήσεων που θα χρησιμοποιηθούν ως εσωτερικοί επιθεωρητές. Επίσης θεωρείται ότι ήδη έχουν συγκεκριμένη επίγνωση και εμπειρία σε θέματα Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 12 - 16 Νοεμβρίου (κωδ. 93625)

Εισηγητές

Ζαφείρης Κόβρας

Κόστος

€350

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

“Scripta manent”, τα γραπτά μένουν, και στη σύγχρονη εποχή της διάχυσης της πληροφορίας και της επικοινωνίας, ο γραπτός λόγος, ανεξάρτητα από το μέσο μετάδοσής του, παραμένει, ως σημείο αναφοράς, εξαιρετικά ισχυρός. Η γνώση των βασικών αρχών της γραπτής επικοινωνίας είναι κομβικής σημασίας για τον οποιοδήποτε επαγγελματία, στέλεχος επιχειρήσεων και, γενικά, για τον κάθε άνθρωπο που θέλει να επικοινωνεί αποτελεσματικά και με επιτυχία. Σκοπός του σεμιναρίου είναι η παρουσίαση των τρόπων και των τακτικών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, ώστε να υπάρχει αποτελεσματική γραπτή επικοινωνία, τόσο σε επιχειρηματικό, αλλά και προσωπικό επίπεδο.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στην έννοια της επικοινωνίας
 - Βασικές μορφές επικοινωνίας (εσωτερική, διαπροσωπική, διαμεσολαβτική, επιχειρηματική).
 - Η επιλογή των λέξεων
 - Χρήση συγκεκριμένων λέξεων
 - Χρήση αφηρημένων λέξεων
 - Η διαδικασία της πειθούς κατά τον Αριστοτέλη.
 - Αναγνώριση του κοινού στο οποίο απευθυνόμαστε.
 - Γραπτή επικοινωνία στις επιχειρήσεις και το μοντέλο των δέκα “C”
 - Πλεονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας
 - Μορφές επίσημης γραπτής επικοινωνίας
 - Γραπτή εξωτερική επικοινωνία της επιχείρησης
 - Είδη εταιρικών εξωτερικών μηνυμάτων (δήλωση οράματος, δήλωση αποστολής, προωθητικές ενέργειες, δελτία τύπου).
 - Γραπτή εσωτερική επικοινωνία – Υπηρεσιακά σημειώματα, ενημερωτικά δελτία, ηλεκτρονικά μηνύματα και διαχείριση τους, μπλογκ, συμπληρωματικές εσωτερικές εκδόσεις.
 - Αντιμετώπιση ζητημάτων εσωτερικής γραπτής επικοινωνίας υπό το πρίσμα της διαφορετικότητας (πολιτισμικής – φυλετικής – φύλου – ηλικίας).
 - Γραφή παραγράφων με πλήρες νοηματικό περιεχόμενο
 - Μοντέλο PETER.
 - Μεταφορά της εικόνας στο γραπτό λόγο.
 - Βασικές κατευθύνσεις για την ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων, γραπτών και προφορικών.
 - Γνώση και αξιοποίηση χρονικών πλαισίων για αποτελεσματική γραπτή επικοινωνία.
- Πρακτικές ασκήσεις και εφαρμογές.

Απευθύνεται σε

- Στελέχη επιχειρήσεων, όλων των βαθμίδων, τα οποία ενδιαφέρονται να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για αποτελεσματική γραπτή επικοινωνία και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους.
- Σε όλους τους εργαζόμενους που πιστεύουν ότι η ολοκληρωμένη ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία στην παγκοσμιοποιημένη αγορά αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 05 Οκτωβρίου (κωδ. 93844)

Κόστος

€ 180

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Ζανής Γκιουζέλης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΤΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ISO 10002 TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να παρουσιαστούν οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 10002 που αφορούν σε θέματα αποτελεσματικού και αποδοτικού χειρισμού παραπόνων ή οποιασδήποτε δυσαρέσκειας των πελατών προς έναν οργανισμό, ώστε να επιτευχθεί η κατά το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίησή τους. Οι απαιτήσεις αυτές μπορούν να εφαρμόζονται σε όλους τους οργανισμούς, ανεξάρτητα από τον τύπο ή το είδος της δραστηριότητας ή το μέγεθος, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο και προορίζεται να ωφελήσει τον οργανισμό, τους πελάτες του, τους παραπονούμενους και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.

Περιεχόμενα

Στο σεμινάριο θα γίνει παρουσίαση και σχολιασμός του προτύπου, με κύρια εστίαση στα παρακάτω:

- Κατευθυντήριες αρχές για τον αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων (διαφάνεια, προσβασιμότητα, ανταπόκριση, αντικειμενικότητα, χρεώσεις, εμπιστευτικότητα, προσέγγιση εστιασμένη στον πελάτη, υπευθυνότητες, διαρκής βελτίωση)
- Πλαίσιο χειρισμού παραπόνων, αρμοδιότητες
- Αντιμετώπιση επιθετικών συμπεριφορών
- Προγραμματισμός και σχεδιασμός
- Λειτουργία της διεργασίας χειρισμού παραπόνων (από την παραλαβή μέχρι και το κλείσιμο του παραπόνου)
- Διατήρηση και βελτίωση (ανάλυση, αξιολόγηση και συμπεράσματα από τα παράπονα, επάρκεια χειρισμού)

Απευθύνεται σε

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη οργανισμών που λαμβάνουν ή διαχειρίζονται παράπονα πελατών, και γενικά σε όσους επιθυμούν να βελτιώσουν τον τρόπο λειτουργίας στη διαχείριση των πελατών.

Ημερομηνία διεξαγωγής

Αθήνα: 21 Σεπτεμβρίου (κωδ. 93845)

Εισηγητές

Μαρία Πιτσίκια Άννα Γεωργίου

Κόστος

€200

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Expertise For Your Success

PRESENTATION SKILLS / ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Καθώς τα ακροατήρια στην εργασία γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικά, η προσέλκυση και η διατήρηση του ενδιαφέροντος και της προσήλωσης του εκάστοτε κοινού αποτελεί πρόκληση για κάθε ομιλητή, ανεξάρτητα θεματολογίας. Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η δημιουργία αποτελεσματικών παρουσιάσεων, δηλαδή της διαμόρφωσης του κατάλληλου υλικού και της ανάπτυξης δεξιοτήτων παρουσίασης.

Περιεχόμενα

- Η διαδικασία της προφορικής Επικοινωνίας
- Διαμόρφωση Στόχων ομιλίας/παρουσίασης
- Το Κοινό της παρουσίασης - Know your Audience
- Αναγνώριση / ανάλυση ακροατηρίου
 - Ενεργοποίηση ακροατηρίου
 - Icebreakers
 - Χρήση παραδειγμάτων
- Τα στοιχεία της επιτυχημένης παρουσίασης
 - Δομή / Σχεδιασμός
 - Περιεχόμενο
 - Χρήση Οπτικόακουστικού Υλικού
 - Αποτελεσματικότητα Ομιλητή (delivery)
- Attention Getters
- Το PowerPoint ΔΕΝ είναι Word
- Χρήση Γλώσσας Σώματος και παραγλώσσας (Ενταση & ρυθμός ομιλίας)
- Διαχείριση ερωτήσεων / εμπλοκή με το ακροατήριο
- Οι δύσκολες Προσωπικότητες Ακροατή /Δέκτη

Απευθύνεται σε

Σε κάθε εργαζόμενο που καλείται να εισηγηθεί θέματα μέσω παρουσιάσεων σε ακροατήρια στο χώρο εργασίας (Ανώτατη Διοίκηση, συνάδελφοι, πελάτες κλπ)

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 19 Οκτωβρίου (κωδ. 94020)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€180
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

TIME & STRESS MANAGEMENT TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Καθώς η ευρύτερη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων επηρεάζεται από τη διαχείριση **ατομικών** συνθηκών, όπως η **διαχείριση των υποχρεώσεων & των προτεραιοτήτων** και το **εργασιακό στρες**, το σεμινάριο εμβαθύνει στα θέματα του time management και του stress management.

Περιεχόμενα

Time management – εργασία κάτω από χρονική πίεση

- Οργάνωση στην εργασία
- Προγραμματισμός & Προτεραιότητες
 - Λίστες Υποχρεώσεων (To-do Lists)
 - Πρόσδος Εργασιών (Status Report)
- Καθορισμός Προτεραιοτήτων
 - Το "ΕΠΕΙΓΟΝ" δεν είναι απαραίτητως "ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ"
 - ΠΟΤΕ και ΠΩΣ λέμε ΟΧΙ
- Διαχείριση των Παρεμβάσεων (Interruptions) στην εργασία μας
 - Παρεμβατικοί συνεργάτες
 - «Αποστές» του Χρόνου μας

- Αποφυγή της Αναβλητικότητας
 - Η ανάγκη του Delegation
 - Η Τελειομανία και οι αιτίες της
- #### Stress management - διαχείριση του εργασιακού άγχους
- Ορισμός και κατανόηση του Άγχους
 - Πότε το Άγχος γίνεται «κακό»
 - Αιτίες & Συμπτώματα του Εργασιακού Άγχους
 - Αντιμετώπιση του Εργασιακού Άγχους
 - Συναισθηματική Ανθεκτικότητα

Απευθύνεται σε

Σε όλα τα στελέχη και σε όλους τους εργαζόμενους, καθώς οι έννοιες του time και του stress management επηρεάζουν τη λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητα όλων

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 14 Σεπτεμβρίου (κωδ. 93847)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€180
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Expertise For Your Success

ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (KPIs) TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Ολοκληρώνοντας το παρόν Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να αποτιμούν, με αναλυτικό & ποσοτικό τρόπο, την «πρόοδο» και βελτίωση μιας Επιχείρησης, σε σχέση και με τους στρατηγικούς της στόχους, και να θέτουν τους δείκτες / στόχους εκείνους οι οποίοι θα δημιουργήσουν «προστιθέμενη αξία» στην Επιχείρηση.

Περιεχόμενα

- Ανάλυση του τρόπου «αναγνώρισης», προσδιορισμού και χρήσης των κατάλληλων «Κρίσιμων» Δεικτών Απόδοσης (Key Performance Indicators, KPIs), με συγκεκριμένα παραδείγματα ανά είδος Επιχείρησης / δραστηριότητας
- Παρουσίαση - ανάλυση “generic” Δεικτών (οι οποίοι εφαρμόζονται «παντού και πάντα»)
- Παρουσίαση - χρήση τεχνικών για συστήματα Δεικτών - KPIs (Process Mapping-Modelling, Balanced Scorecard κλπ)
- Τρόποι αποτίμησης δύσκολα μετρήσιμων δραστηριοτήτων μιας Επιχείρησης.
- «Ένταξη» - συσχέτιση ενός συστήματος KPIs με ένα Σύστημα Διαχείρισης (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 κλπ) αλλά και με Συστήματα τα οποία θα βασίζονται στις επερχόμενες νέες εκδόσεις των Προτύπων (ISO 9001:2015 κλπ)

Απευθύνεται σε

- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Συμβούλους οι οποίοι αναπτύσσουν συστήματα μέτρησης επιχειρηματικών διεργασιών
- Υπεύθυνους Συστημάτων Διαχείρισης
- Σε όσους θα ήθελαν να αποκτήσουν μία ολοκληρωμένη γνώση σχετικά με Δείκτες Απόδοσης

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 20 - 21 Σεπτεμβρίου (κωδ. 93848)

Εισηγητές

Γιώργος Λευθεριώτης

Κόστος

€400

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ (TRAIN THE TRAINER) TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Ο κάθε ομιλητής/εκπαιδευτής, ανεξάρτητα θεματολογίας, πρέπει να μπορέσει να προεγκύσει και να διατηρήσει το ενδιαφέρον και τη προσήλωση του εκάστοτε κοινού, ώστε να επιτευχθούν οι μαθησιακοί στόχοι ανά περίπτωση. Επομένως το σεμινάριο στοχεύει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων παρουσίασης, κινητοποίησης ομάδας, διαμόρφωσης υλικού και αποτελεσματικής επικοινωνίας σε κοινό (πελάτες ή συναδέλφους).

Περιεχόμενα

- Ενεργή Μάθηση
- Ρόλοι και Ικανότητες του καλού εκπαιδευτή
- Τεχνικές Εκπαίδευσης
- Επικοινωνία κατά την εκπαίδευση
 - Η διαδικασία της προφορικής Επικοινωνίας
 - Η έννοια της διαφορετικής αντίληψης
 - Αποτελεσματική και ενεργητική ακρόαση
 - Διερεύνηση αναγκών ακροατηρίου
 - Γλώσσα σώματος & Παραγλώσσα – το 93% της Επικοινωνίας
- Presentation Skills/Δεξιότητες Παρουσίασης - Ομιλίας
 - Διαμόρφωση Στόχων ομιλίας/παρουσίασης
- Το Κοινό της παρουσίασης - Know your Audience
 - ▶ Ενεργοποίηση ακροατηρίου
 - ▶ Icebreakers / γνωριμία με την ομάδα
- Τα στοιχεία της επιτυχημένης παρουσίασης
 - ▶ Δομή / Σχεδιασμός
 - ▶ Περιεχόμενο
 - ▶ Χρήση Οπτικοακουστικού Υλικού
 - ▶ Αποτελεσματικότητα Ομιλητή (delivery)
- Attention Getters
- Το PowerPoint ΔΕΝ είναι Word
- Διαχείριση ερωτήσεων / εμπλοκή με το ακροατήριο
- Οι δύσκολες Προσωπικότητες Ακροατή / Δέκτη
- Πρακτική εξάσκηση

Απευθύνεται σε

Σε εισηγητές σεμιναρίων και εκπαιδευτές ενηλίκων (ομάδων εργασίας, συναδέλφων, πελατών)

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 18 - 19 Οκτωβρίου (κωδ. 93849)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

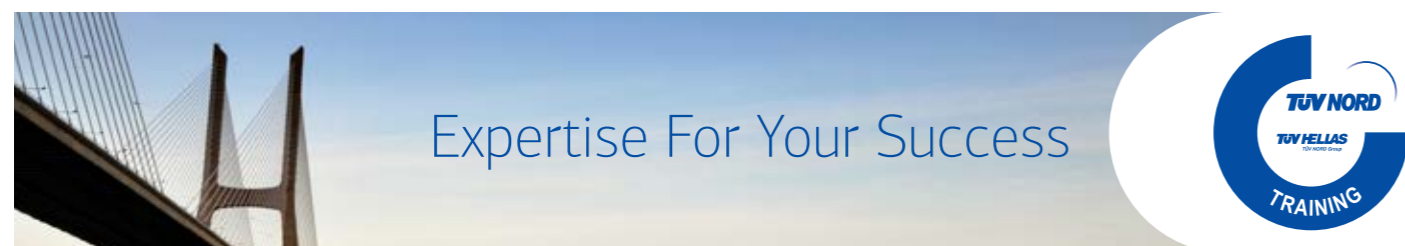
Κόστος

€340

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 09:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το μεταβαλλόμενο και άκρως απαιτητικό επιχειρηματικό περιβάλλον επιβάλλει τη βέλτιστη επιλογή και τη συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων κάθε επιχείρησης. Η επιλογή των σωστών συνεργατών και η διαχείριση του έμψυχου «υλικού» της επιχείρησης είναι καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας και μπορεί να αποβεί σε πηγή σημαντικού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Περιεχόμενα

- Βασικές αρχές αποτελεσματικής διοίκησης & ανάπτυξης Ανθρώπινων Πόρων
- Τάσεις που επηρεάζουν τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
- Σχεδιασμός αναγκών σε εργατικό δυναμικό
- Εταιρική κουλτούρα
- Αντιδράσεις εργαζομένων στην αλλαγή
- Ανάλυση & Περιγραφή θέσεων εργασίας
- Προσέλκυση υποψήφιων
- Διεξαγωγή συνεντεύξεων εργασίας
- Επιλογή συνεργατών
- Παρακίνηση και κίνητρα εργαζομένων
- Αξιολόγηση και Feedback απόδοσης
- Εκπαίδευση εργαζομένων
- Αποτελεσματική Επικοινωνία
- Σωστή ακρόαση & υποστήριξη συνεργατών
- Η έννοια της διαφορετικής αντίληψης και οπτικής γωνίας
- Επικοινωνία με κάθε τύπο εργαζομένων
- Αυτοδιαχείριση & συνεργατική συμπεριφορά
- Stress management - διαχείριση του εργασιακού άγχους
- Time management – εργασία κάτω από χρονική πίεση

Απευθύνεται σε

- Μεσαία και ανώτερα διοικητικά στελέχη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Διευθυντές, Προϊσταμένους & Υπεύθυνους τμημάτων, καθώς όλα τα στελέχη κάθε επιχείρησης είναι διαχειριστές ανθρώπινου δυναμικού, εμπλέκονται σε δραστηριότητες όπως η επιλογή και η αξιολόγηση συνεργατών και καθορίζουν την ευρύτερη εταιρική κουλτούρα

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 11 - 12 Οκτωβρίου (κωδ. 93850)

Εισηγητές

Ζανής Γκιουτέλης

Κόστος

€340

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

CUSTOMER SERVICE: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ TÜV HELLAS Approved (1ήμερο - Ώρες διεξαγωγής: 9:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Τη σημερινή εποχή, περισσότερο από ποτέ, ο Πελάτης δυσκολεύεται στις αγορές του, υπολογίζει τα χρήματα του, αξιολογεί προσεκτικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που του προσφέρονται και συγκρίνει τις επιλογές του, πριν, αλλά και μετά την αγορά τους.

Ο Πελάτης αναζητά Προστιθεμένη Αξία (το κάτι παραπάνω) και εξαιρετικό Service στην ευρύτερή του έννοια.

Επομένως, η πρακτική και εις βάθος γνώση των αρχών των Εξυπηρέτησης Πελατών αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας σε κάθε εμπορική δραστηριότητα.

Οι στόχοι του σεμιναρίου είναι:

- Η κατανόηση των απαιτήσεων & των προσδοκιών του σημερινού και του αυριανού Πελάτη
- Η ανάπτυξη βέλτιστων ικανοτήτων Επικοινωνίας, Εξυπηρέτησης & Ικανοποίησης Πελατών

Περιεχόμενα

- **Συμπεριφορά και Τάσεις Πελάτη - Καταναλωτή**
 - Ανάγκες, επιθυμίες & απαιτήσεις Πελατών
 - Η διαδικασία της αγοραστικής απόφασης
 - Το «μαύρο κουτί» του Πελάτη – παράγοντες της αγοραστικής συμπεριφοράς
 - Ο Πελάτης σε εποχή οικονομικών δυσκολιών
- **Η σημασία της Εξυπηρέτησης Πελατών**
- **Ικανοποίηση Πελατών**
- **Το Customer Service στα πλαίσια του Marketing**
- **Σχεσιακό Marketing**
- **Η Επικοινωνία ως το στοιχείο-κλειδί για επιτυχία στο Customer Service**
 - Η διαδικασία της Επικοινωνίας
 - =Εμπόδια στην Επικοινωνία και πως ξεπερνιούνται
 - Αποτελεσματική ακρόαση
 - Βασικές αρχές Γλώσσας σώματος
- **Βασικές αρχές Συναισθηματική Νοημοσύνης**
 - Η έννοια της διαφορετικής αντίληψης /οπτικής γωνίας
 - Πως μπαίνουμε στη θέση του Πελάτη
- **Διαχείριση παραπόνων**

Απευθύνεται σε

Στελέχη Πωλήσεων, Ιατρικούς Επισκέπτες, Ασφαλιστικούς πράκτορες και Υπεύθυνους Customer Service που επιθυμούν να αποκτήσουν μια σφαιρική και σύγχρονη άποψη της Εξυπηρέτησης Πελατών ώστε να μεγιστοποιήσουν τις υπηρεσίες τους προς τους πελάτες.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 28 Σεπτεμβρίου (κωδ. 94021)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€180

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 10:00 -16:00)

Γενικές Πληροφορίες

Η Συναισθηματική Νοημοσύνη αναφέρεται στην ικανότητα του ανθρώπου και κατ' επέκταση του κάθε εργαζόμενου να γνωρίζει και να ελέγχει τα συναισθήματα & τις συμπεριφορές του. Τα περισσότερα επαγγέλματα συμπεριλαμβάνουν τη συναστροφή και τη συνεργασία με άλλους ανθρώπους, τους οποίους συχνά ούτε επιλεγούμε εμείς οι ίδιοι, ούτε έχουμε την δυνατότητα να τους αποφύγουμε, αλλά με τους οποίους πρέπει να συνυπάρξουμε και να συνεργαστούμε αποτελεσματικά.

Επομένως οι έννοιες της αυτοκυριαρχίας, του αυτοέλεγχου και της ενσυναίσθησης αποτελούν επιτακτικές ανάγκες, ειδικά στις σημερινές συνθήκες εργασιακής πίεσης & ανασφάλειας, όπου τα ακραία συναισθήματα είναι συνηθισμένο φαινόμενο και συχνή πηγή συγκρούσεων.

Περιεχόμενα

- **Τί είναι η Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ)**
- **Οι 5 διαστάσεις της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**
 - Αυτό-επίγνωση
 - Αυτό-ρύθμιση
 - Αυτό-παρακίνηση
 - Ενσυναίσθηση
 - Κοινωνικές Δεξιότητες

- **Τα βασικά συναισθήματα & πώς να τα αναγνωρίζουμε**
- **Γιατί τα συναισθήματα είναι τόσο σημαντικά στην εργασιακή καθημερινότητα**
- **Ανάπτυξη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης και πως επιτυγχάνεται**

Απευθύνεται σε

- Σε εργαζομένους & στελέχη επιχειρήσεων που επιθυμούν
- να συνεργαστούν αρμονικά με το σύνολο του επαγγελματικού τους περιβάλλοντος
 - να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις συγκρούσεις των ιδίων, των συναδέλφων ή των υφισταμένων τους
 - να ελαχιστοποιήσουν τα αρνητικά συναισθήματα στον εργασιακό τους χώρο
 - να χτίσουν ομαδικότητα

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 30 Νοεμβρίου (κωδ. 94022)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€180
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ & ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗΣ ΑΝΑΣΦΑΛΕΙΑΣ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η κατανόηση σε βάθος των κινήτρων που παρακινούν τους εργαζομένους. Ειδικά σε περιόδους οικονομικής ύφεσης όπου το οικονομικό κίνητρο (τύπου Bonus κλπ) δεν είναι συνήθως εφικτό, η παρακίνηση μέσω εργασιακών συμπεριφορών και πρακτικών έχει καταλυτική επίδραση στην αντιμετώπιση της εργασιακής ανασφάλειας και στην εξασφάλιση εργασιακών αποτελεσμάτων.

Περιεχόμενα

- Κατανόηση των εννοιών της **Ηγεσίας** και της **Διοίκησης (Management)** και των διαφορών τους
- Βασικά Στυλ Ηγεσίας / Συμπεριφοράς και οι επιδράσεις τους στους Υφισταμένους
- Ικανότητες – δεξιότητες του αποτελεσματικού Ηγέτη
- Αποτελεσματική Επικοινωνία στην εργασία
- Παράγοντες παραγωγικότητας & απόδοσης εργαζομένων
 - Η διαδικασία της παρακίνησης
 - Οριμότητα Υφισταμένων
 - Ανάπτυξη εργαζομένων
 - Κίνητρα εργαζομένων
- Συναισθηματική νοημοσύνη στην εργασία
- Ανάπτυξη Ομαδικότητας
- Ρόλοι των μελών της Ομάδας
- Διαχείριση συγκρούσεων

Απευθύνεται σε

- Μεσαία και ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων που επιθυμούν
- να κατανοήσουν την έννοια της παρακίνησης στο πραγματικό σημερινό περιβάλλον εργασίας
 - να γνωρίσουν και να εφαρμόσουν εφικτές πρακτικές παρακίνησης εργαζομένων
 - να αναπτύξουν υψηλό επίπεδο ομαδικότητας & αποτελεσματικές ομάδες

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 22-23 Νοεμβρίου (κωδ. 93853)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€340
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Expertise For Your Success

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ & ΓΛΩΣΣΑ ΣΩΜΑΤΟΣ (BODY LANGUAGE) ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Η Επικοινωνία είναι ένα στοιχείο-κλειδί για επιτυχία στο χώρο εργασίας και η πιο ουσιώδης εργασιακή ικανότητα καθώς συμβάλει καταλυτικά στην αναγνώριση και την επίλυση όλων των εργασιακών θεμάτων. Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η κατανόηση της έννοιας της αποτελεσματικής επικοινωνίας και η πρακτική της εφαρμογή, με στόχο την βελτιστοποίηση των εργασιακών σχέσεων και συνθηκών.

Περιεχόμενα

- Η διαδικασία της Επικοινωνίας
- Επικοινωνία: Η "μύτη του παγόβουνου"
- Τρόποι Επικοινωνίας (Communication Styles)
- Εμπόδια στην Επικοινωνία και πως ξεπερνιούνται
- Επιτυχημένη Επικοινωνία με όλους
- Αποτελεσματική ακρόαση
- Γλώσσα σώματος & Παραγλώσσα – το 93% της Επικοινωνίας

Απευθύνεται σε

Στα στελέχη επιχειρήσεων όλων των βαθμίδων που επιθυμούν:

- να διαχειριστούν σωστά την επικοινωνία ως εργασιακό εργαλείο
- να αναπτύξουν αποτελεσματικές επικοινωνιακές ικανότητες
- να αναπτύξουν λειτουργικές εργασιακές σχέσεις & υψηλό επίπεδο ομαδικότητας

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 02 Νοεμβρίου (κωδ. 93854)
Θεσσαλονίκη: 09 Νοεμβρίου (κωδ. 93976)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

€180
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΤΟ COACHING ΚΑΙ Η ΝΕΑ ΟΠΤΙΚΗ ΤΟΥ MANAGEMENT (1ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το Management εξελίσσεται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εποχής καθώς οι άνθρωποι-εργαζόμενοι διευρύνουν το πλαίσιο κατανόησης, έμπνευσης και απόκρισής τους. Η προσέγγιση και κινητοποίησή τους μπορεί να γίνει με έναν διαφορετικό και άμεσο τρόπο. Το Coaching ως υποστηρικτική και ενδυναμωτική μέθοδος αποτελεί εν δυνάμει το μέσον στην εξελικτική αυτή διαδικασία.

Περιεχόμενα

- Τι είναι και τι δεν είναι το Coaching
- Ποιες δεξιότητες χρησιμοποιεί και αναπτύσσει
- Η δύναμη της κατανόησης στην επικοινωνία και την συνεργασία
- Χαρακτηριστικά του 'παρδοσιακού' Manager και του Manager-Coach
- Οι μεταβολές στην οπτική γωνία σε σχέση με τους υφισταμένους-συνεργάτες
- Στοιχεία που καθορίζουν την σχέση Coach και αποδέκτη(coachee)
- Εστίαση σε κοινές αξίες
- Καθορισμός ρόλων και ορίων
- Μη βίαιη επικοινωνία
- Ανατροφοδότηση και Coaching
- Κλίμακα Coaching / Management
- Βασικά μοντέλα Coaching και εφαρμογή τους

Απευθύνεται σε

- Ανώτερα και Μεσαία διοικητικά στελέχη με υφισταμένους ή συνεργάτες παράλληλης βαθμίδας
- Διευθυντές, Προϊσταμένους και Υπευθύνους τμημάτων καθώς και όλα τα στελέχη που διαχειρίζονται ανθρώπινο δυναμικό

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 16 Νοεμβρίου (κωδ. 93749)

Εισηγητές

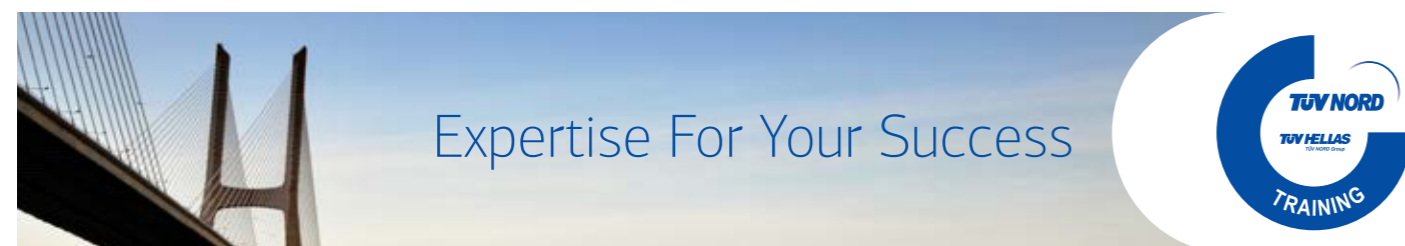
Νικόλαος Νιώτης

Κόστος

€180
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee
breaks και ελαφρύ γεύμα.

Σημείωση

Διεξάγεται στην ελληνική γλώσσα



ΣΥΣΤΗΜΑ 5S + TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο - Ώρες διεξαγωγής: 9:00 -17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το σεμινάριο πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις ώστε να κατανοήσουν οι συμμετέχοντες τη φιλοσοφία, τις δυνατότητες και τα οφέλη από την υιοθέτηση της μεθοδολογίας 5S+. Παρουσιάζεται το πρώτο βήμα για την υλοποίηση της Λιτής Διοίκησης- Πρόγραμμα 5S+ όπου κάθε «σπατάλη» ή «απώλεια» πρέπει να μηδενιστεί.

Το σύστημα 5S+ αποτελεί το θεμελιώδη λίθο για κάθε σύστημα συνεχούς βελτίωσης ή ολικής ποιότητας με σχεδόν μηδενικό κόστος εφαρμογής. Οι συμμετέχοντες μέσα από πολλά παραδείγματα, εκτενή χρήση multimedia, ασκήσεις, workshops από εταιρείες που έχουν εφαρμόσει 5S+ θα είναι σε θέση να σχεδιάσουν και υλοποιήσουν ένα Πρόγραμμα 5S+ άμεσα.

Περιεχόμενα

- Φιλοσοφία και δυνατότητες από την μεθοδολογία 5S+
- Οφέλη από την εφαρμογή του 5S+ (βελτίωση ροής εργασίας, μείωση απωλειών λειτουργίας κατηγοριοποιημένες, μετρήσιμα καλύτερη αξιοποίηση χώρου, πόρων, βελτίωση ασφάλειας και υγιεινής εργασίας, συνεισφορά στην ασφάλεια & υγιεινή προϊόντος για τρόφιμα, μετρήσιμη συνεισφορά στη διαρκή βελτίωση του οργανισμού)
- Υλοποίηση και εφαρμογή του Προγράμματος 5S+

Απευθύνεται σε

Επαγγελματίες και Στελέχη επιχειρήσεων μεσαία, ανώτερα και ανώτατα, παραγωγικού ή τομέα παροχής υπηρεσιών (Εργοδότες, Προϊστάμενους παραγωγής, συντήρησης, Διευθυντές παραγωγής, logistics και διασφάλισης ποιότητας, Τεχνικούς Δ/ντες, και Διοικητικούς)

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 29 - 30 Οκτωβρίου (κωδ. 93855)

Εισηγητές

Μιχάλης Λολίδης

Κόστος

€500

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΛΙΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (LEAN MANAGEMENT) TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο - Ώρες διεξαγωγής: 09:00 - 17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου το στέλεχος ή ο μηχανικός, θα κατανοήσει πλήρως πως μία συμβατική επιχείρηση μπορεί να μετατοπιστεί σε λιτή κατάσταση. Παραλληλίζει τις κατηγορίες γνώσεων που απαιτούνται από στελέχη και μηχανικούς που θα κληθούν να εμπλακούν στην ανάπτυξη και στη διοίκηση της λιτής επιχείρησης: μέθοδος της λιτής ροής και η χρήση της στην πράξη.

Περιεχόμενα

Γιατί Λιτή επιχείρηση

- Βασικές αρχές λιτής διαχείρισης
- Βασικοί πυλώνες της λιτής διαχείρισης
- Η μέθοδος της λιτής ροής
- Λιτή ροή στην παραγωγή
- Λιτή διαχείριση εφοδιαστικής
- Λιτή ροή στις προμήθειες
- Ενιαία διαχείριση ζήτησης και εφοδιασμού
- Αλλαγές τεχνικών προδιαγραφών
- Λιτή ροή στην Κοστολόγηση

Απευθύνεται σε

- Μεσαία, ανώτερα και ανώτατα στελέχη επιχειρήσεων παραγωγής
- Φοιτητές και Μεταπτυχιακούς φοιτητές σε προγράμματα ειδίκευσης στην Επιστήμη της Διοίκησης Παραγωγής, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Διοίκησης Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 08 - 09 Νοεμβρίου (κωδ. 93856)

Εισηγητές

Αλέξανδρος Τσίγκας

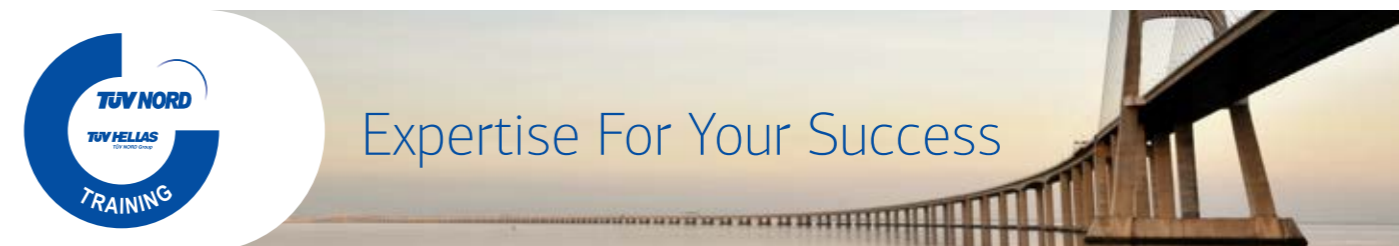
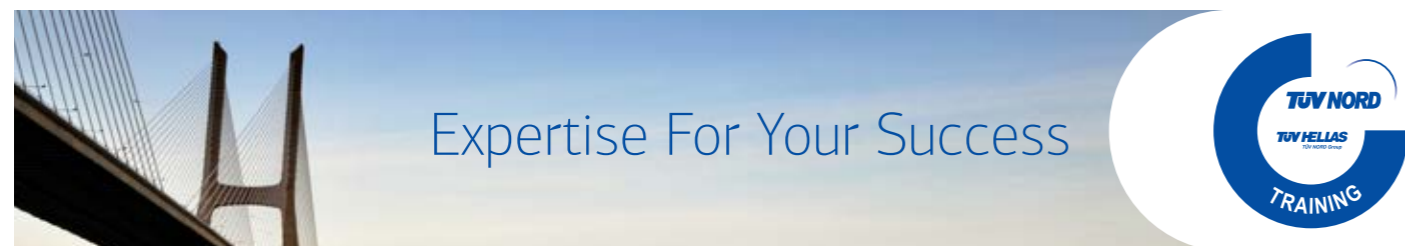
Κόστος

€500

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ (PLANT MAINTENANCE PLANNING) TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το 2-ήμερο αυτό σεμινάριο εισάγει τους διδασκόμενους στον προγραμματισμό και έλεγχο των διαδικασιών Συντήρησης Εγκαταστάσεων και συστημάτων, έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να οργανώσουν τις πληροφορίες της Συντήρησης για να βελτιστοποιήσουν την απόδοση των τεχνικών πόρων με μειώνοντας το κόστος συντήρησης.

Περιεχόμενα

- Βασικές αρχές και έννοιες του προγραμματισμού και ελέγχου Συντήρησης Εγκαταστάσεων και συστημάτων.
- Τύποι Συντήρησης (Προληπτική, Διορθωτική, Βελτιωτική)
- Οργανωτικές δομές Συντήρησης (Κέντρα Εργασίας Συντήρησης, Εργαλειοδοτήρια, Αποθήκες Ανταλλακτικών)
- Βασικά δεδομένα Συντήρησης: Υλικά, Πίνακες Υλικών (BOM), Λίστες εργασιών (Task lists)
- Προγραμματισμός Εργασιών Συντήρησης
- Αναλώσεις Υλικών και Επιβεβαιώσεις εργασιών Εντολών Συντήρησης
- Εξωτερικοί Συνεργάτες, Συμβάσεις Εγγυήσεις
- Διαχείριση Ανταλλακτικών
- Κόστος Συντήρησης

Απευθύνεται σε

- Προσωπικό Διεύθυνσης Παραγωγής
- Προσωπικό Τεχνικής Διεύθυνσης

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 01 -02 Οκτωβρίου (κωδ. 93857)

Εισηγητές

Δημήτρης Χατζηγιαννάκης

Κόστος

€320

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (PRODUCTION PLANNING) TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το 2-ήμερο αυτό σεμινάριο εισάγει τους διδασκόμενους στον προγραμματισμό και έλεγχο της Παραγωγικής διαδικασίας έτσι ώστε να έχουν τη δυνατότητα να οργανώσουν τις πληροφορίες της παραγωγής για να βελτιστοποιήσουν την απόδοση των παραγωγικών πόρων με μειώνοντας το κόστος παραγωγής.

Περιεχόμενα

- Βασικές αρχές και έννοιες του προγραμματισμού και ελέγχου Παραγωγής.
- Βασικές πληροφορίες .
- Τύποι παραγωγής και εντολών παραγωγής
- Οργανωτικές δομές Παραγωγής (Κέντρα Εργασίας, Γραμμές Παραγωγής)
- Βασικά δεδομένα παραγωγής: Υλικά, Πίνακες Υλικών (BOM), φασεολόγια (Routing) Συνταγές (Recipes), Παραλλαγές υλικών, εναλλακτικές διαδικασίες παραγωγής, τεχνικές αλλαγές (engineering changes)
- Λίστες χρήσης υλικών (Where-used lists)
- Προγραμματισμός Παραγωγής
- Έλεγχος διαθεσιμότητας υλικών
- Έλεγχος Δυναμικότητας
- Πρόγραμμα απαιτήσεων υλικών MRP
- Πρόγραμμα απαιτήσεων Δυναμικότητας – Εξομάλυνση δυναμικότητας
- Αναλώσεις Υλικών και Επιβεβαιώσεις εργασιών Εντολών Παραγωγής
- Διαχείριση αποκλίσεων Παραγωγής
- Κόστος αποθεμάτων και κόστος παραγωγής

Απευθύνεται σε

- Προσωπικό Διεύθυνσης Παραγωγής

- Προσωπικό Τεχνικής Διεύθυνσης

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 29 - 30 Νοεμβρίου (κωδ. 93858)

Εισηγητές

Δημήτρης Χατζηγιαννάκης

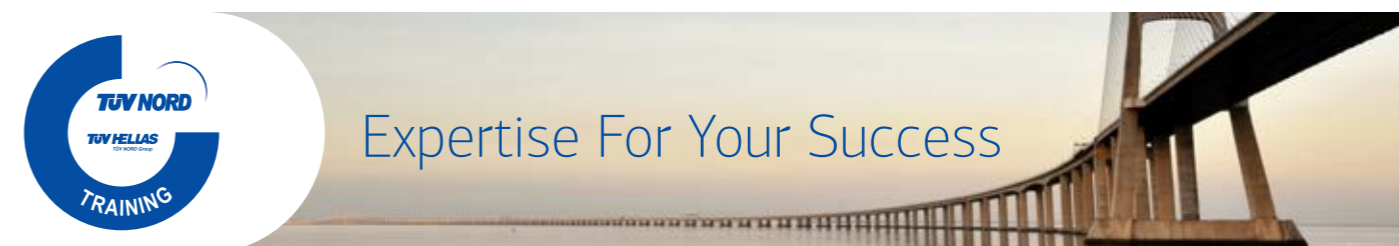
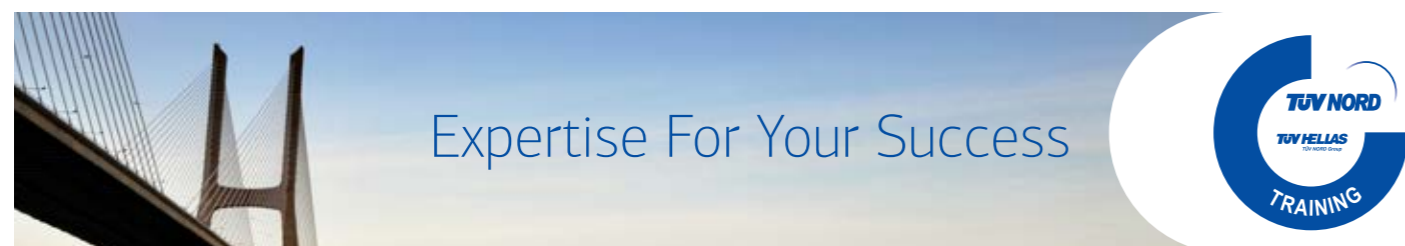
Κόστος

€320

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00 - 17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το 2-ήμερο αυτό σεμινάριο εισάγει τους διδασκόμενους στην αποτίμηση και την κοστολόγηση των αποθεμάτων και ιδιαίτερα των βιομηχανικών προϊόντων και παρουσιάζει τις μεθόδους και τις τεχνικές αποτίμησης και κοστολόγησης των βιομηχανικών προϊόντων ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσουν το κόστος των υπό ανάπτυξη προϊόντων ή των make to order, να εκτιμούν την αξία των αποθεμάτων των αποθηκών τους και να καθορίζουν ελάχιστες τιμές πώλησης σε προσφορές.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στις έννοιες του κόστους και τους προσδιορισμούς του (Άμεσο και Έμμεσο κόστος, Σταθερό και Μεταβλητό κόστος, Οριακό κόστος, Πρότυπο κόστος (standard cost), Κόστος Πωληθέντων, Κόστος Αποθεμάτων
- Προϋπολογιστικό και Απολογιστικό κόστος
- Κέντρα Κόστους και Εσωτερικές Εντολές (Internal Orders)
- Δομή Κόστους Παραγωγής (Άμεσο κόστος υλικών, άμεσα εργατικά, Γενικά Βιομηχανικά έξοδα – ΓΒΕ)
- Βασικά αρχεία Υλικών, Συνταγολόγια, Bill of Material – BOM, Φασεολόγια,
- Αποτίμηση αποθεμάτων για Αγοραζόμενα και Παραγόμενα υλικά
- Μέθοδοι αποτίμησης (MT, FIFO κλπ) – Επιλογή μεθόδου αποτίμησης – πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα
- Εξίσωση αποτίμησης υλικών (κόστος παραθέντων, κόστος πωληθέντων, κόστος μενόντων)
- Αναφορές κοστολόγησης – Κόστος μονάδος, Roll up cost, κόστος υλικών, άμεσα εργατικά, Γενικά Βιομηχανικά έξοδα
- Σύγκριση προϋπολογιστικών και απολογιστικών δεδομένων
- Ανάλυση Αποκλίσεων παραγωγής (αποκλίσεις ποσότητας αποκλίσεις τιμής, αποκλίσεις εργατικών)
- Ανάλυση κερδοφορίας προϊόντων
- Βιβλίο Αποθήκης

Απευθύνεται σε

- Προσωπικό Οικονομικής Διεύθυνσης
- Προσωπικό Διεύθυνσης Παραγωγής
- Προσωπικό Διεύθυνσης Πωλήσεων

Ημερομηνία διεξαγωγής

Αθήνα: 22 - 23 Νοεμβρίου (κωδ. 93859)

Κόστος

€320

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Δημήτρης Χατζηγιαννάκης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (SALES AND PRODUCTION PLANNING) (2ήμερο – Ώρες διεξαγωγής: 9:00 - 17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Το 2-ήμερο αυτό σεμινάριο εισάγει τους διδασκόμενους στους βέλτιστους τρόπους επικοινωνίας μεταξύ των στελεχών των Πωλήσεων και της Παραγωγής με σκοπό τον καθορισμό, τον έλεγχο και την οριστικοποίηση των προβλέψεων και των στόχων των πωλήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της αγοράς, τις δυνατότητες της Παραγωγής τη διαθεσιμότητα των αποθεμάτων (lead times υλών), την επιδιωκόμενη κερδοφορία και τη χρηματοδότηση των πλάνων πωλήσεων και παραγωγής.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή στις έννοιες των προβλέψεων και στόχων των πωλήσεων και των περιορισμών της παραγωγής και της διαθεσιμότητας υλικών
- Μοντέλα και τεχνικές κατάρτισης προβλέψεων, προϋπολογισμού και στόχων πωλήσεων - δομές προγραμματισμού πωλήσεων (sales planning structures)
- Μοντέλα Παραγωγής discrete manufacturing, process manufacturing, make to stock, make to order, make to final assembly
- Ομάδες και Οικογένειες προϊόντων (product groups) – Κατανομές (disaggregation) και συγκεντρώσεις (aggregation) από και προς τελικούς κωδικούς προϊόντων
- Προγραμματισμός πωλήσεων, αγορών και παραγωγής (Sales Operations planning) - Σενάρια προγραμματισμού (Sales Operations planning scenarios)
- Διαχείριση Ζήτησης (Demand management) και Μακροπρόθεσμος προγραμματισμός (long term planning)
- Προγραμματισμός απαιτήσεων υλικών (simulate MRP), Προγραμματισμός απαιτήσεων δυναμικότητας (capacity requirements planning) και Προγραμματισμός αγορών (Purchasing requirements) και Διαθεσιμότητας χρημάτων (cash availability)
- Ανάλυση και Προγραμματισμός Κερδοφορίας (profitability analysis planning)
- Πληροφοριακά συστήματα πωλήσεων – Σύγκριση προϋπολογιστικών δεδομένων με τα πραγματικά δεδομένα (plan - actual comparison)
- Παρακολούθηση και διόρθωση πλάνων πωλήσεων, αγορών και παραγωγής – αντιμετώπιση μεγάλων αποκλίσεων

Απευθύνεται σε

- Προσωπικό Διεύθυνσης Παραγωγής
- Προσωπικό Διεύθυνσης Πωλήσεων

Ημερομηνία διεξαγωγής

Αθήνα: 08 - 09 Νοεμβρίου (κωδ. 93860)

Κόστος

€320

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται:
Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD),
coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Δημήτρης Χατζηγιαννάκης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο - Ώρες διεξαγωγής 9:00 - 15:00)

Γενικές Πληροφορίες

Ολοκληρώνοντας το σεμινάριο με θέμα Επίλυση Συγκρούσεων στο χώρο εργασίας οι συμμετέχοντες θα μάθουν: Ποιες είναι οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας, με ποιους τρόπους και εργαλεία αντιμετωπίζονται. Ποιά τα οφέλη αυτής της διαδικασίας επίλυσης και πως επιδρούν στον εργασιακό χώρο. Τί ισχύει και εφαρμόζεται σήμερα.

Περιεχόμενα

- Εισαγωγή-Συγκρούσεις στο χώρο εργασίας, το εργαλείο της Διαμεσολάβησης γενικά
- Διαφορές μεταξύ Διαμεσολάβησης και Διαμεσολάβησης στο χώρο εργασίας
- Τα βασικά για τη Διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας
- Παιχνίδι Ρόλων
- Υπέρ και Κατά στη Διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας
- Συζήτηση

Απευθύνεται σε

- Διευθυντές Ανθρώπινου Δυναμικού
- Διευθυντές/Στελέχη επιχειρήσεων
- Σε όλους όσοι έρχονται σε επαφή με υπαλλήλους και προσπαθούν να επιλύσουν τυχόν προβλήματα που αφορούν στον εργασιακό χώρο

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 14 Δεκεμβρίου (κωδ. 93861)

Εισηγητές

Ευαγγελία Πολυράκη, Σπύρος Λειβαδόπουλος

Κόστος

300 €

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης από την TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (1 ήμερο- Ώρες Διεξαγωγής: 09:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Η αλλαγή είναι ένα διαρκές και αναπόφευκτο κομμάτι της ζωής. Στις δουλειές, όπως και στην ζωή, η αλλαγή δημιουργεί προβλήματα που απαιτούν λύσεις. Η λύση τους όμως δημιουργεί άλλα προβλήματα σε έναν αέναο κύκλο. Στο σεμινάριο αυτό θα μάθετε πως να αγκαλιάζετε την αλλαγή και θα σας δοθούν πρακτικές λύσεις που σας επιτρέπουν να μετατρέψετε προβλήματα σε ευκαιρίες για διαρκή βελτίωση. Με αυτήν την γνώση, θα έχετε την δύναμη να επηρεάσετε την διαδικασία λήψης αποφάσεων στην ζωή σας και στον οργανισμό σας δραματικά

Οφέλη για το συμμετέχοντα

Μετά το πέρας του σεμιναρίου οι συμμετέχοντες θα έχουν μια πλήρη εικόνα του πως να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα και πως να φτάνουν σε σωστές αποφάσεις και αποτελεσματική υλοποίηση. Θα αναγνωρίζουν το ποια προβλήματα είναι φυσιολογικά και ποια όχι. Θα αποκτήσουν εικόνα για το ρόλο της σύγκρουσης και από που προέρχεται αυτή και θα μάθουν πως να την αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά.

“Σχεδιασμός δεν είναι το να αποφασίζετε τι να κάνετε αύριο. Είναι το να αποφασίζετε σήμερα υπό το φως του τι αναμένετε να είναι το αύριο.” Δρ. Ichak Adizes.

Περιεχόμενα

- Η φύση των προβλημάτων
- Αποτελεσματική λήψη αποφάσεων
- Αποτελεσματική υλοποίηση αποφάσεων
- Ο ρόλος της σύγκρουσης και αποτελεσματική διαχείρισή της
- Στυλ και ρόλοι ηγεσίας και διοίκησης
- Η σημασία της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού
- Τομείς επέμβασης (όραμα, δομή στρατηγική, διαδικασίες, εργαλεία, άνθρωποι)
- Φυσιολογικά και μη φυσιολογικά προβλήματα, αναγνώριση κι αντιμετώπισή τους

Απευθύνεται σε

Το σεμινάριο απευθύνεται τόσο σε μεσαία και υψηλόβαθμα στελέχη πρώτης γραμμής όσο και σε ανώτατα στελέχη οποιουδήποτε οργανισμού που θέλουν να αποκτήσουν ισχυρή ικανότητα να διαχειρίζονται την αλλαγή προς όφελος του οργανισμού προωθώντας έτσι την διαρκή βελτίωσή του.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 05 Δεκεμβρίου (κωδ. 93862)

Εισηγητές

Γιώργος Καραδήμας

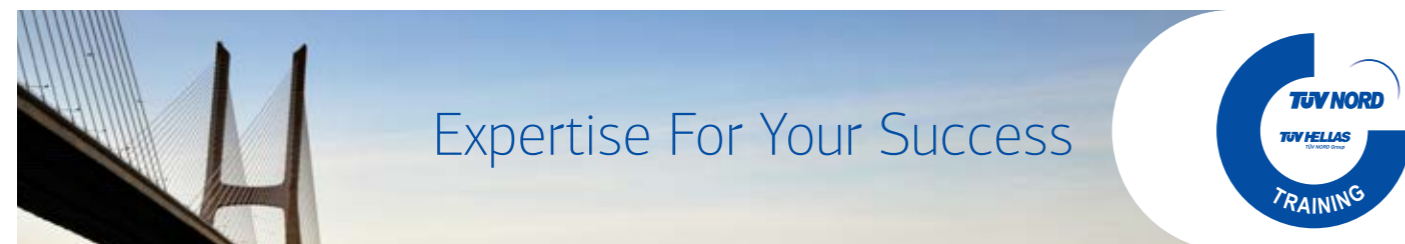
Κόστος

220 €

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης από την TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Ο τεχνικός του απαιτητικού “σήμερα” και του συναρπαστικού “αύριο” στην παροχή υπηρεσιών TÜV HELLAS (TÜV NORD) Approved (2ήμερο- Ώρες Διεξαγωγής: 09:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Αρκεί η άριστη τεχνική κατάρτιση για να εξασφαλίσει την επαγγελματική επιτυχία μας στην παροχή τεχνικών υπηρεσιών; Ποιες ιδιαίτερες παραμέτρους βάζει ο “παράγοντας άνθρωπος”; Τι χρειάζεται για να κτίσουμε μακροχρόνιες σχέσεις εκτίμησης και εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας αλλά και τους συνεργάτες μας; Με ποια “εργαλεία” μπορούμε να αυξήσουμε την αποτελεσματικότητα μας στην πώληση και στην διατήρηση ενθουσιασμένων και πιστών πελατών; Πως πετυχαίνουμε να διαφοροποιηθούμε, να ξεχωρίσουμε, να προσθέσουμε αξία στην δουλειά μας και να ξεφύγουμε από την ισοπέδωση της εξομίωσης και του κριτηρίου της χαμηλότερης τιμής; Στόχος αυτού του σεμιναρίου είναι να εμπνεύσει και να δώσει απαντήσεις και πρακτικές οδηγίες στον σύγχρονο τεχνικό του απαιτητικού “σήμερα” και του συναρπαστικού “αύριο”.

Θεματολογία

- Τι χρειάζεται για να πετύχει ένας επαγγελματίας τεχνικός στην νέα οικονομία της κρίσης;
- Ποια είναι η διαφορά του έμπειρου από τον πεπειραμένο τεχνικό;
- Η αλυσίδα της τεχνικής εξυπηρέτησης στην επιχείρηση.
- Ποιος είναι ο καταλυτικός ρόλος της ενσυναίσθησης στην ανθρώπινη επικοινωνία;
- Πώς να μετατρέψετε έναν παραπονεμένο πελάτη σε πιστό οπαδό σας, βήμα-βήμα.
- Οι 4 διαφορετικοί τρόποι σκέψης και πως τους αξιοποιούμε στην δουλειά μας.
- Μιλήστε στην γλώσσα του μυαλού! Εισαγωγή στον νευρογλωσσικό προγραμματισμό (NLP)
- Η μαγεία και η κατάρα των λέξεων – Η δύναμη των αριθμών
- Η γλώσσα του σώματος και τα μυστικά που μας αποκαλύπτει
- Τηλεφωνική επικοινωνία: Ποια τραγικά λάθη μας εκθέτουν άθελα μας;
- Πως να κάνετε εντυπωσιακή μια προσφορά και μια τεχνική έκθεση
- Τα 10 κομμάτια του πάζλ της ολικής ποιότητας στην δουλειά του τεχνικού.
- Πώς να διαχειριστείτε τον χρόνο και το stress για να είστε πάντα συνεπείς
- Ο αγώνας για την διαφοροποίηση – Κερδίστε την πώληση “κάνοντας την διαφορά”.
- Αξία προς Τιμή, το ασφαλέστερο κριτήριο επιλογής. Επενδύστε σε αυτό και ξεχωρίστε.
- Πώς να ξεφύγετε από την ισοπέδωση της “χαμηλότερης τιμής” αναδεικνύοντας την αξία σας
- Το “χτίσιμο” του προσωπικού μας στίγματος (brand), μια καθημερινή συνήθεια.
- Αξιοποιήστε το ανθρώπινο δυναμικό σας με εμπνευσμένο Leadership (Ηγεσία+Διοίκηση)

Το σεμινάριο είναι πολύ ευρύτερο και διαφορετικό από τα συνηθισμένα και προσφέρει τρία πολύ δυνατά στοιχεία: Πρώτον, είναι ειδικά σχεδιασμένο για τεχνικούς από έναν άνθρωπο που έχει ζήσει δεκαετίες μέσα στους τεχνικούς. Δεύτερον, εισάγει τον τεχνικό στις αρχές του NLP, ένα πολύ δυνατό εργαλείο για την επίτευξη στόχων και προσωπική ανάπτυξη. Τρίτον, περιλαμβάνει εκπαίδευση με βιωματική δραστηριότητα, μέσα από την οποία περνάνε και αφομοιώνονται εύκολα και ευχάριστα τα εκπαιδευτικά μηνύματα.

Μεθολογία

Η απόκτηση γνώσεων, η ανάπτυξη ικανοτήτων και ο επαναπροσδιορισμός της στάσης απέναντι στα πράγματα, επιτυγχάνονται με εξαιρετικά αποτελεσματικές μεθόδους όπως οι βιωματικές ασκήσεις, το παιχνίδι ρόλων, η ανάλυση περιπτώσεων, η διήγηση ιστοριών, η χρήση video και φωτογραφιών κ.α.

Απευθύνεται σε

- Τεχνικούς κάθε βαθμίδας και κάθε ειδικότητας που θέλουν να βρίσκονται πάντα στην κορυφή της επιτυχίας στο επάγγελμά τους, να διατηρούν ενθουσιασμένους και πιστούς τους πελάτες τους και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους συνεργάτες τους.
- Προϊσταμένους συνεργείων και διευθυντές τεχνικής υποστήριξης εγκαταστάσεων και μηχανημάτων που θέλουν να απογειώσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοση της τεχνικής ομάδας τους.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 20 - 21 Σεπτεμβρίου (κωδ. 94041)
10 - 11 Οκτωβρίου (κωδ. 94042)
08 - 09 Νοεμβρίου (κωδ. 94043)

Θεσσαλονίκη: 10 - 11 Δεκεμβρίου (κωδ. 94044)

Κόστος

360 €

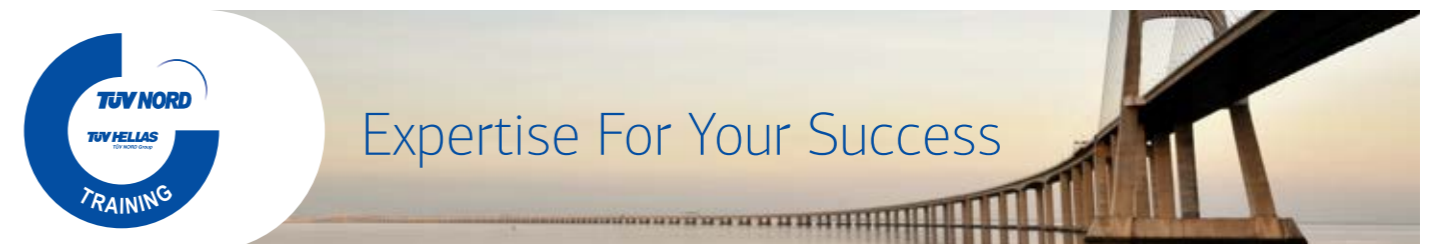
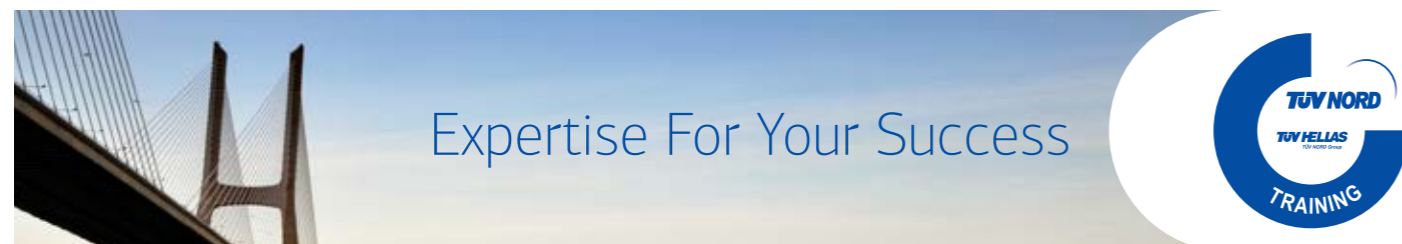
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Μανόλης Καλογεράκης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



Πως να εξελιχθείτε στον τεχνικό που εκτιμούν όλοι.

Δημιουργήστε νέους, ενθουσιασμένους και πιστούς πελάτες για πάντα.

Διάρκεια: 1 ημέρα

Γενικές Πληροφορίες

Αρκεί η άριστη τεχνική κατάρτιση για να εξασφαλίσει την επαγγελματική επιτυχία μας στην παροχή τεχνικών υπηρεσιών; Ποιες ιδιαίτερες παραμέτρους βάζει ο "παράγοντας άνθρωπος"; Τι χρειάζεται για να κτίσουμε μακροχρόνιες σχέσεις εκτίμησης και εμπιστοσύνης με τους πελάτες μας αλλά και τους συνεργάτες μας; Με ποια "εργαλεία" μπορούμε να αυξήσουμε την αποτελεσματικότητά μας στην πώληση και στην διατήρηση ενθουσιασμένων και πιστών πελατών; Πως πετυχαίνουμε να διαφοροποιηθούμε, να ξεχωρίσουμε, να προσθέσουμε αξία στην δουλειά μας και να ξεφύγουμε από την ισοπέδωση της εξομοίωσης και του κριτηρίου της χαμηλότερης τιμής; Στόχος αυτού του σεμιναρίου είναι να εμπνεύσει και να δώσει απαντήσεις και πρακτικές οδηγίες στον σύγχρονο τεχνικό του απαιτητικού "σήμερα" και του συναρπαστικού "αύριο".

Θεματολογία

- Τι χρειάζεται για να πετύχει ένας επαγγελματίας στην νέα οικονομία της κρίσης;
- Ποια είναι η διαφορά του έμπειρου από τον πεπειραμένο τεχνικό;
- Το "χτίσιμο" του προσωπικού μας στίγματος (brand), όχι απλή πράξη αλλά συνήθεια.
- Ο αγώνας για την διαφοροποίηση – Κερδίστε την πώληση "κάνοντας την διαφορά".
- Πως να κάνετε εντυπωσιακή μια προσφορά και μια τεχνική έκθεση.
- Αξία προς Τιμή, το ασφαλέστερο κριτήριο επιλογής. Επενδύστε σε αυτό και ξεχωρίστε.
- Πως να ξεφύγετε από την ισοπέδωση της "χαμηλότερης τιμής" αναδεικνύοντας την αξία σας
- Οι 4 διαφορετικοί τρόποι σκέψης και πως τους αξιοποιούμε στην δουλειά μας.
- Η μαγεία και η κατάρτα των λέξεων – Η δύναμη των αριθμών.
- Πως να μετατρέψετε έναν παραπονεμένο πελάτη σε πιστό οπαδό σας, βήμα-βήμα.
- Ποιος είναι ο καταλυτικός ρόλος της ενσυναίσθησης στην ανθρώπινη επικοινωνία;
- Τι ανάβει την φλόγα του ενθουσιασμού στον πελάτη μας και πως την διατηρούμε.
- Τηλεφωνική επικοινωνία: Ποια τραγικά λάθη μας εκθέτουν άθελα μας;
- Σύγχρονη επαγγελματική προβολή, newsletter, ιστοσελίδα, κοινωνικά δίκτυα.
- Πως να διαχειριστείτε τον χρόνο και το stress για να είστε πάντα συνεπείς.
- Τα 10 κομμάτια του πάζλ της ολικής ποιότητας στην δουλειά του τεχνικού.
- Αξιοποιήστε το ανθρώπινο δυναμικό σας με εμπνευσμένο Leadership (Ηγεσία+Διοίκηση)

Μεθολογία

Η απόκτηση γνώσεων, η ανάπτυξη ικανοτήτων και ο επαναπροσδιορισμός της στάσης απέναντι στα πράγματα, επιτυγχάνονται με εξαιρετικά αποτελεσματικές μεθόδους όπως οι βιωματικές ασκήσεις, το παιχνίδι ρόλων, η ανάλυση περιπτώσεων, η διήγηση ιστοριών, η χρήση video και φωτογραφιών κ.α.

Απευθύνεται σε

- Ελεύθερους επαγγελματίες τεχνικούς και μηχανικούς, που θέλουν να ξεχωρίζουν για το υψηλό επίπεδο των υπηρεσιών τους και να είναι πάντα η πρώτη επιλογή των πελατών τους.
- Τεχνικούς κάθε βαθμίδας και κάθε ειδικότητας που θέλουν να βρίσκονται πάντα στην κορυφή της επιτυχίας στο επάγγελμά τους, να διατηρούν ενθουσιασμένους και πιστούς τους πελάτες τους και να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους συνεργάτες τους.
- Προϊσταμένους συνεργείων και διευθυντές τεχνικής υποστήριξης εγκαταστάσεων και μηχανημάτων, που θέλουν να απογειώσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοση της τεχνικής ομάδας τους.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 22 Σεπτεμβρίου (κωδ. 94049)
12 Οκτωβρίου (κωδ. 94050)
07 Νοεμβρίου (κωδ. 94051)

Κρήτη: 24 Νοεμβρίου (κωδ. 94052)

Θεσσαλονίκη: 15 Δεκεμβρίου (κωδ. 93981)

Κόστος

200 €

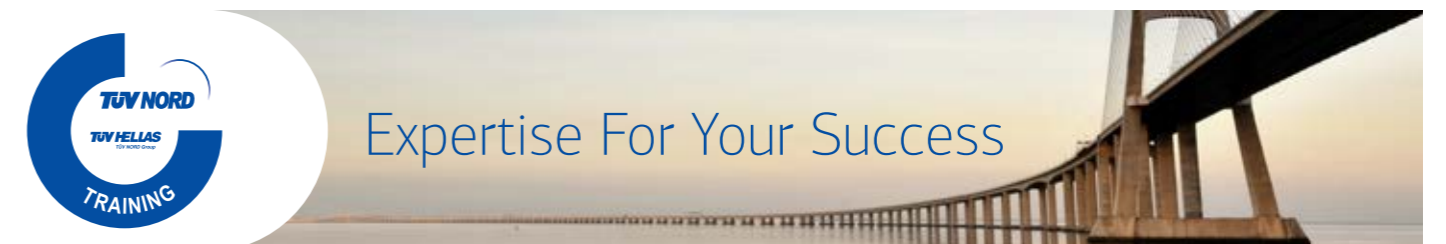
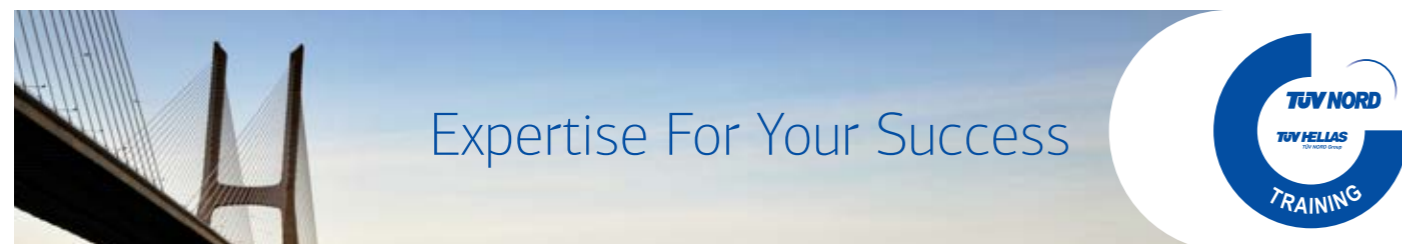
Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση Παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Εισηγητές

Μανόλης Καλογεράκης

Σημείωση

Διεξάγεται στην Ελληνική γλώσσα



ΕΞΕΛΙΧΘΕΙΤΕ ΣΕ ΕΥΕΛΙΚΤΟ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΗ

(2ήμερο- Ώρες Διεξαγωγής: 09:00-17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Η διαπραγμάτευση είναι η τέχνη και η επιστήμη εξασφάλισης συμφερούσων συμφωνιών. Στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον η διαπραγμάτευση αναδεικνύεται παγκοσμίως σε κορυφαία επιχειρησιακή και προσωπική δεξιότητα. Όλοι μας διαπραγματευόμαστε. Κάθε επαφή μας είναι και μια διαπραγμάτευση. Οι διαπραγματεύσεις αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της δουλειάς μας, των σχέσεών μας, της ζωής μας. Διαπραγματευόμαστε με επιχειρηματικούς εταίρους, με πελάτες, με προμηθευτές, με προϊσταμένους, με υφισταμένους, με συναδέλφους, με μέλη της οικογένειάς μας, ακόμη και με τους εαυτούς μας. Διαπραγματευόμαστε συνεχώς. Πολλοί πλέον καταλαβαίνουν ότι οι διαπραγματεύσεις έχουν διαδικασίες, μεθοδολογίες, στρατηγικές, τακτικές και ο αποτελεσματικός διαπραγματευτής δεν γεννιέται και η εμπειρία δεν είναι αρκετή. Η διαπραγμάτευση σήμερα έχει γίνει επιστήμη.

Οι στόχοι του σεμιναρίου είναι οι συμμετέχοντες:

- Να αναπτύξουν γνώσεις, δεξιότητες, συμπεριφορές, τακτικές και στρατηγικές ώστε να ξεπερνούν εμπόδια ακόμα και όταν οι καταστάσεις δεν είναι όπως τις θέλουν.
- Να δομούν συμφέρουσες συμφωνίες για σήμερα ενώ διασφαλίζουν καλές μακροπρόθεσμες σχέσεις.
- Να μειώσουν κόστη με συμφέρουσες συμφωνίες αγορών ή/και πωλήσεων
- Να γίνουν δημιουργικοί, ευέλικτοι και να βρίσκουν εφικτές λύσεις υπό δυσμενείς συνθήκες.
- Να δημιουργούν καλύτερες συνέργιες και να αντιμετωπίζουν αντιθέσεις και συγκρούσεις σε περιβάλλον εμπιστοσύνης.
- Έχετε προσωπικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσα στην εταιρεία
- Να εφοδιαστούν με προσωπικό και εταιρικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- Να βελτιώσουν δεξιότητες ρεαλιστικές, δοκιμασμένες και εφαρμόσιμες μακριά από θεωρίες και επικοινωνιακά παιχνίδια.

Το σεμινάριο υπογραμμίζει τις πραγματικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουμε όλοι μας κάθε μέρα στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον χρησιμοποιώντας τις πλέον ανεπτυγμένες μεθοδολογίες και εκπαιδευτικά μέσα.

Σύντομη θεματολογία

- Η έννοια, η διαδρομή και τα στοιχεία της διαπραγμάτευσης
- Τα στάδια της
- Η προετοιμασία και η σπουδαιότητα της
- Οι παράγοντες, η διαδικασία και ο σχεδιασμός της
- Η προσωπική προετοιμασία και προετοιμασία των κρίσιμων συντελεστών της
- Η τεχνική της ατζέντας
- Ο σκληρός πυρήνας της διαπραγμάτευσης και πως προετοιμάζεται
- Πως ορίζονται και κατοχυρώνονται οι στόχοι
- Οι κρίσιμοι παράγοντες των ορίων
- Ποια είναι και πως κατατίθεται η αρχική θέση?
- Καταθέτω πρώτος ή δεύτερος?
- Λάθη και παγίδες στις παραχωρήσεις
- Το σημείο "Αντίστασης", ο "Κόκκινος Διακόπτης" και τα "Αγκυροβόλια"
- Οι Β.Α.Τ.Ν.Α και σημασία τους
- Οι πέντε στρατηγικές και οι εφαρμογές τους
- Η επικοινωνία στη διαπραγμάτευση
- Ο 12λογος του επιτυχημένου διαπραγματευτή
- Τα 7 θανάσιμα λάθη στις διαπραγματεύσεις

Απευθύνεται σε

- Στελέχη επιχειρήσεων όλων των διευθύνσεων
- Συμβούλους διαπραγματευόμενοι υπέρ τρίτων
- Μηχανικούς με αντικείμενο τις Συμβάσεις και τις Προμήθειες
- Στελέχη πωλήσεων και αγορών
- Σε όσους ενδιαφέρονται να βελτιώσουν τις διαπραγματευτικές τους δεξιότητες.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 18 - 19 Οκτωβρίου (κωδ. 93873)

Εισηγητές

Δημοσθένης Παπακωνσταντίνου

Κόστος

€300

Στην τιμή συμπεριλαμβάνονται: Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks & ελαφρύ γεύμα.

Σημείωση

Διεξάγεται στην ελληνική γλώσσα



Expertise For Your Success

Επιχειρηματική Βελτίωση

Interviewing Skills / Δεξιότητες Επαγγελματικής συνέντευξης (1 ήμερο – Ώρες διεξαγωγής 09:00 – 17:00)

Γενικές Πληροφορίες

Καθώς η αναζήτηση εργασίας αλλά και η αναζήτηση αποτελεσματικών εργαζομένων γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικά, είναι πιο επιτακτικό από ποτέ οι επαγγελματικές συνεντεύξεις να καταλήγουν στη σωστή επιλογή εργαζομένου για τη σωστή εργασία.

Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η κατανόηση της εργασιακής συνέντευξης σαν εργαλείο αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού από την πλευρά της επιχείρησης και αξιοποίησης ευκαιριών από την πλευρά των εργαζομένων.

Περιεχόμενα Σεμιναρίου

- Η επαγγελματική συνέντευξη: ορισμός, στόχοι, οπτικές γωνίες
- Τύποι συνεντεύξεων (δομημένη, μη δομημένη, panel interviews)
- Πριν τη συνέντευξη
 - Προετοιμασία
 - Η πρώτη εντύπωση
- Βασικά κριτήρια επιλογής υποψηφίων
 - Στοιχεία που αναζητούν οι εργοδότες
 - Ιδανικά προσόντα ανά περίπτωση
 - Εργασιακές δεξιότητες
- Η συνέντευξη
 - Γλώσσα σώματος
 - Συνήθειες ερωτήσεων του εργοδότη
 - Ερωτήσεις σχετικά με την επαγγελματική / ακαδημαϊκή πορεία του υποψηφίου
 - Ερωτήσεις σχετικά με τη συγκεκριμένη εργασία
 - Ερωτήσεις συμπεριφοράς – χαρακτήρα
 - Συνήθειες ερωτήσεων του υποψηφίου
 - Διαπραγμάτευση αποδοχών
- Μετά τη συνέντευξη
- Role playing / προσομοίωση επαγγελματικής συνέντευξης συμμετεχόντων

Απευθύνεται σε

Σε όσους εμπλέκονται, διενεργούν ή συμμετέχουν σε συνεντεύξεις επιλογής εργαζομένων, είτε από την πλευρά του υποψηφίου-συνεντευξιζόμενου, είτε από την πλευρά του εργοδότη-συνεντευκτή.

Ημερομηνίες διεξαγωγής

Αθήνα: 21 Σεπτεμβρίου (κωδ. 93863)

Εισηγητές

Αγγελική Κοτσολάκη

Κόστος

160 €

Στη τιμή συμπεριλαμβάνονται:

Βεβαίωση παρακολούθησης TÜV HELLAS (TÜV NORD), coffee breaks, ελαφρύ γεύμα

Σημείωση

Διεξάγεται στην ελληνική γλώσσα.



Find Us

f **t** **in**

