



E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

WA5: Διοίκηση επιχειρήσεων

3.10 Να σχεδιάζει, να οργανώνει και να υποστηρίζει συνεδριάσεις και να προτείνει βελτιώσεις στις διαδικασίες

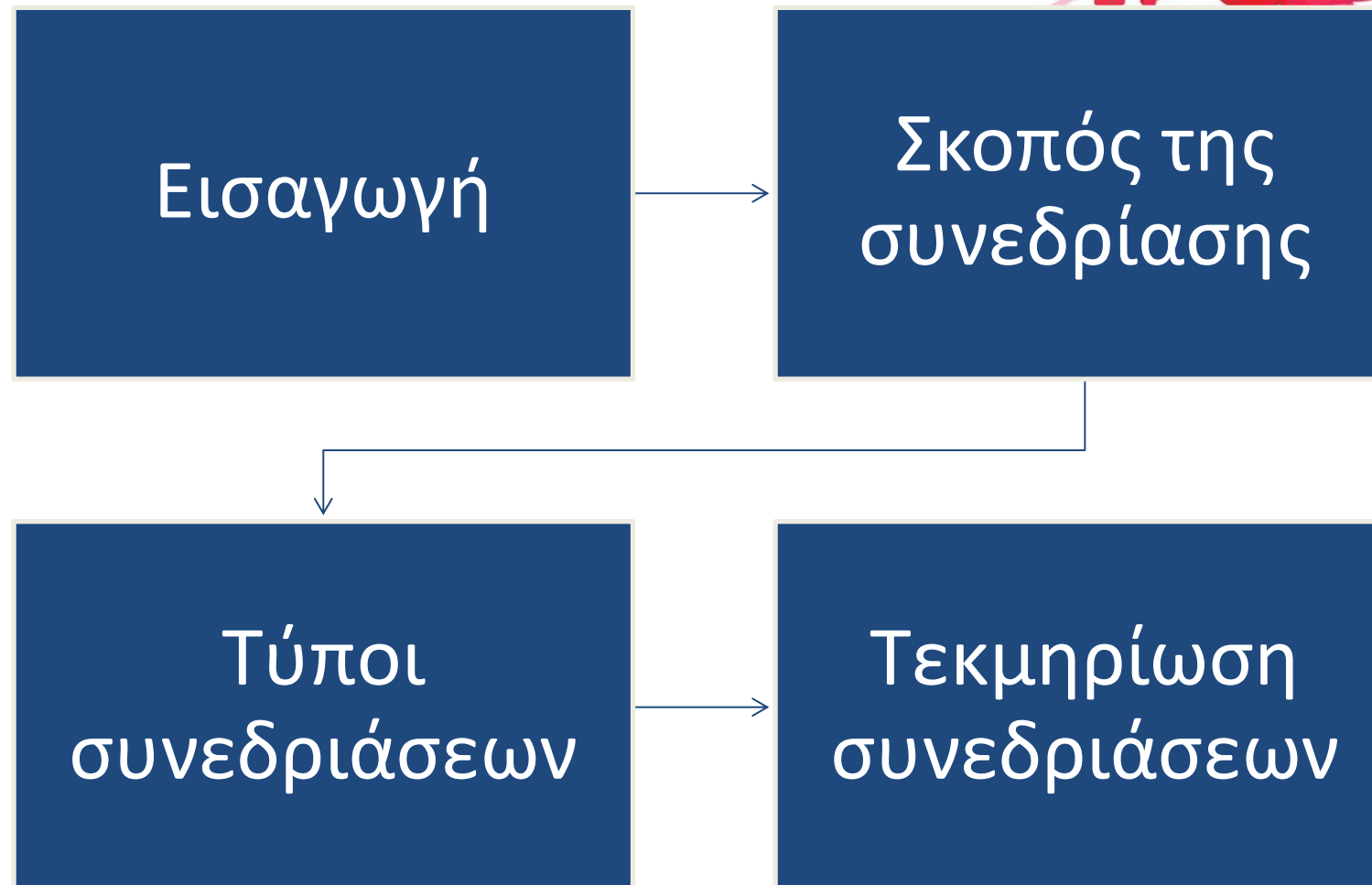
LO3.39: Ανάλυση της οργάνωσης, των εγγράφων και του υλικού που παρέχονται για μια συνεδρίαση και υποβολή προτάσεων για τυχόν βελτιώσεις.

LO3.40: Επίδειξη ικανότητας σχεδιασμού, οργάνωσης και υποστήριξης συνεδριάσεων.

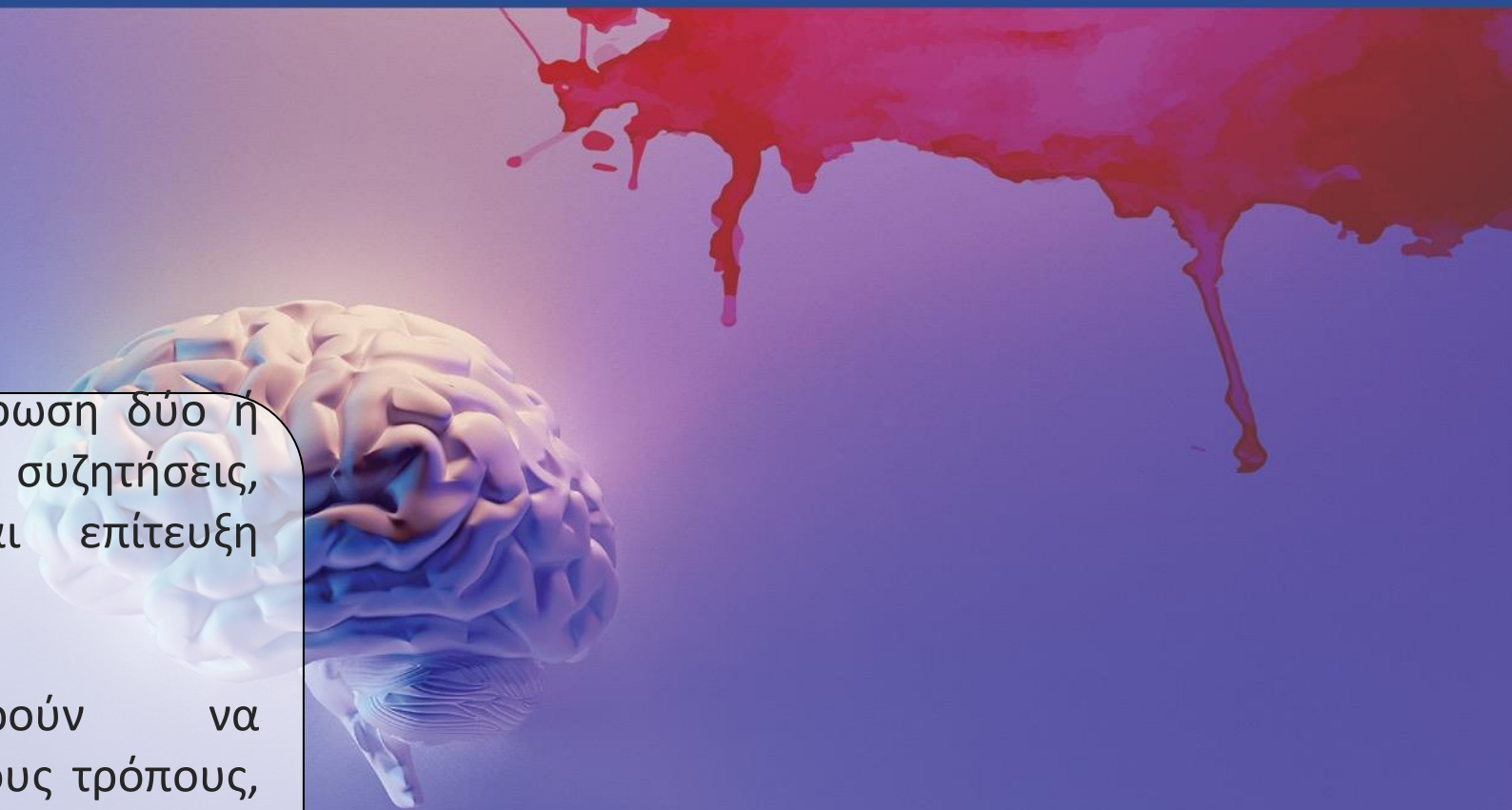
LO3.41: Επίδειξη ικανότητας ολοκλήρωσης των απαιτούμενων ενεργειών μετά από μια συνεδρίαση και εκτέλεσης των σημείων δράσης που προκύπτουν από τη συνεδρίαση.



Χάρτης διαδρομής



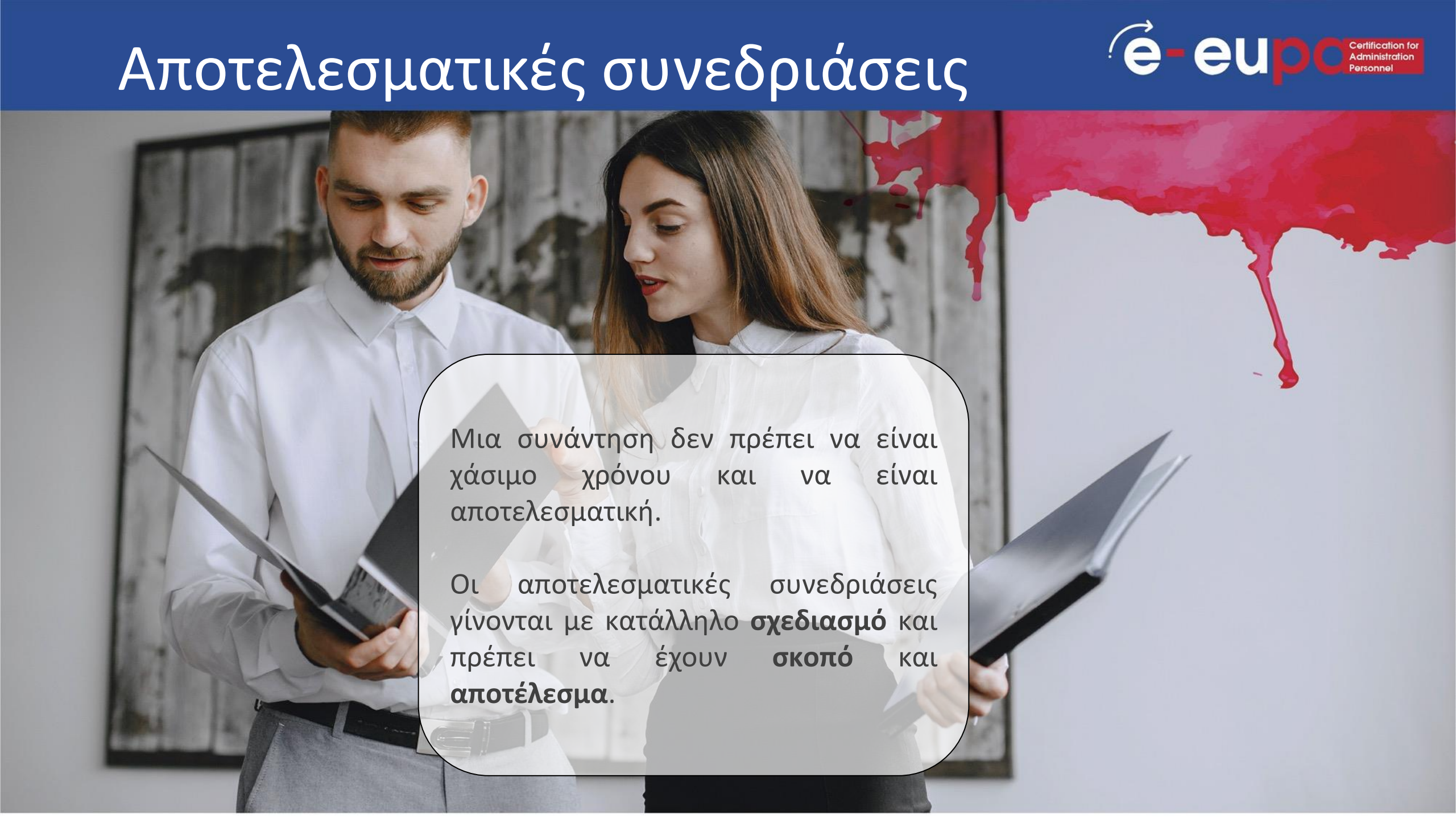
Ορισμός συνεδριάσεων



Η συνάντηση είναι η συγκέντρωση δύο ή περισσότερων ατόμων για συζητήσεις, ανταλλαγή πληροφοριών και επίτευξη συμφωνίας.

Οι συνεδριάσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν με διάφορους τρόπους, όπως πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεδιάσκεψη, τηλεδιάσκεψη κ.λπ.

Αποτελεσματικές συνεδριάσεις



Μια συνάντηση δεν πρέπει να είναι
χάσιμο χρόνου και να είναι
αποτελεσματική.

Οι αποτελεσματικές συνεδριάσεις
γίνονται με κατάλληλο **σχεδιασμό** και
πρέπει να έχουν **σκοπό** και
αποτέλεσμα.

Σκοπός της συνεδρίασης

ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ

- Γιατί οι εταιρείες οργανώνουν συνεδριάσεις;
- Ποια θέματα συζητούνται συνήθως;

Σκοπός της συνεδρίασης

Σε γενικές γραμμές, ο ρόλος της συνεδρίασης είναι να διεξάγει ορισμένες **σημαντικές συζητήσεις** και να λαμβάνει **αποφάσεις** συγκεντρώνοντας **όλα τα εμπλεκόμενα μέλη σε ένα μέρος**.

Με τον τρόπο αυτό αποφεύγεται ο μεγάλος αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων και η σχετική σύγχυση, βοηθώντας στη λήψη ξεκάθαρων αποφάσεων και στην ανάθεση ενεργειών στο αρμόδιο άτομο ή άτομα ή τμήμα.



Σκοπός της συνεδρίασης

1. **Συντονισμός** της δράσης, για μια από κοινού συμφωνημένη απόφαση
2. Για να **φτάσετε σε αποφάσεις** πιο γρήγορα από ό,τι με τηλεφωνήματα και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
3. Για **εξοικονόμηση χρόνου**, για παράδειγμα, κάτι που σας πήρε πάνω από 15 λεπτά για να γράψετε σε ένα email και το οποίο μπορεί να είναι ακόμα ασαφές για

Σκοπός της συνεδρίασης

4. Να **μοιραστείτε πληροφορίες**, να αποκτήσετε ή να αναζητήσετε ιδέες και πληροφορίες και να διευκρινίσετε πράγματα

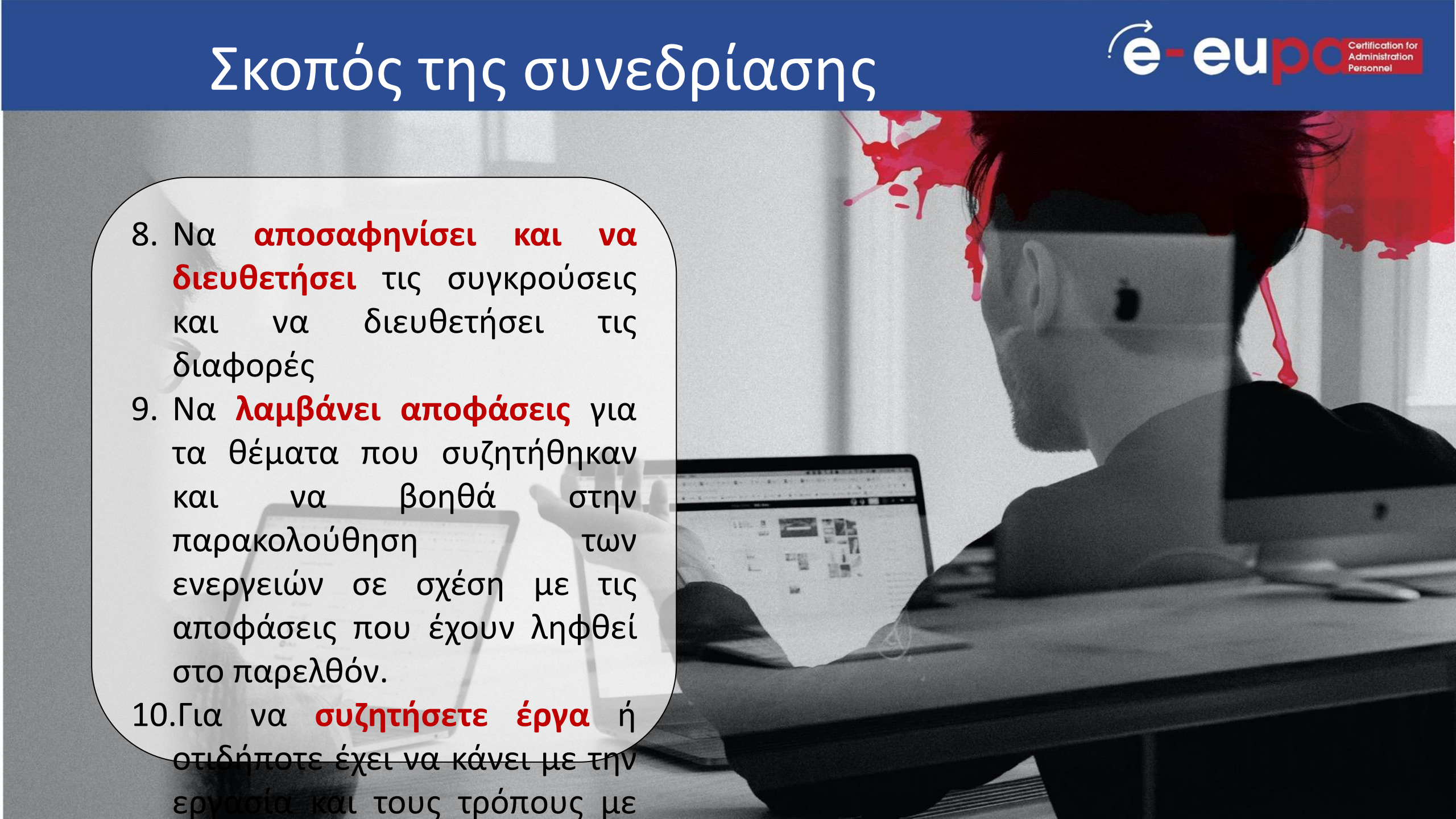
5. **Επίλυση ζητημάτων** ή τυχόν προβλημάτων και σχεδιασμός στρατηγικών εργασίας

6. Να **συζητάτε** οργανωτικά ή υπηρεσιακά θέματα με λεπτομερή τρόπο, όταν αυτό μπορεί να είναι δύσκολο μέσω της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου



Σκοπός της συνεδρίασης

- 
8. Να **αποσαφηνίσει και να διευθετήσει** τις συγκρούσεις και να διευθετήσει τις διαφορές
 9. Να **λαμβάνει αποφάσεις** για τα θέματα που συζητήθηκαν και να βοηθά στην παρακολούθηση των ενεργειών σε σχέση με τις αποφάσεις που έχουν ληφθεί στο παρελθόν.
 10. Για να **συζητήσετε έργα** ή οτιδήποτε έχει να κάνει με την εργασία και τους τρόπους με

Σκοπός της συνεδρίασης

12. Να **διαπραγματεύεται** συμβάσεις και συμφωνίες ανάλογα με τον οργανισμό ή τα θέματα που εμπλέκονται.

13. Να **δοθεί σε όλους η ευκαιρία να μιλήσουν** και να εκφράσουν τις σκέψεις και τις ιδέες τους

14. **Λήψη αποφάσεων και δράσεων έκτακτης ανάγκης** σε περιόδους ανάγκης - διαχείριση κρίσεων

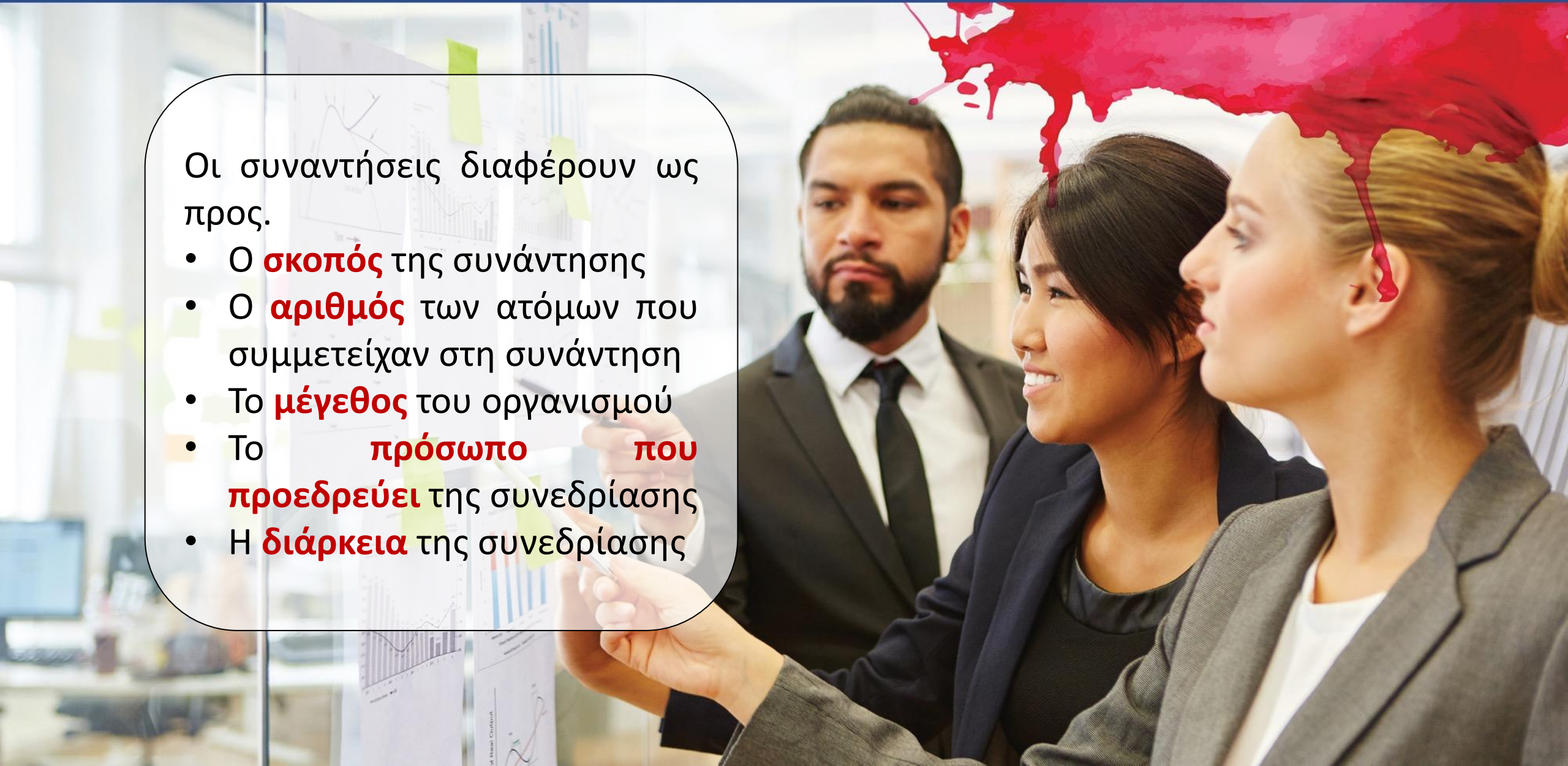
15. Για να βοηθήσετε στην **οικοδόμηση της ομάδας και την** παρακίνηση

16. Να βοηθήσει στον **καθορισμό**

Τύποι συνεδριάσεων

Οι συναντήσεις διαφέρουν ως προς.

- Ο **σκοπός** της συνάντησης
- Ο **αριθμός** των ατόμων που συμμετείχαν στη συνάντηση
- Το **μέγεθος** του οργανισμού
- Το **πρόσωπο που προεδρεύει** της συνεδρίασης
- Η **διάρκεια** της συνεδρίασης



Άτυπες συναντήσεις.

- **Τακτικές συνεδριάσεις** - που πραγματοποιούνται από μικρές ομάδες προσωπικού υπό την προεδρία συνήθως του επικεφαλής της ομάδας ή του διευθυντή
- **Ενημερωτικές συναντήσεις** - όπου, για παράδειγμα, ο διευθυντής ή εκπρόσωπος του οργανισμού, όπως ο υπεύθυνος υγείας και ασφάλειας, μιλάει στο προσωπικό για ένα συγκεκριμένο θέμα
- **Συναντήσεις προόδου** - όπου μια ομάδα προσωπικού που εργάζεται στο ίδιο έργο συναντιέται για να ελέγξει την πορεία τους.
- **Ομάδες εργασίας** - συγκροτούνται για συγκεκριμένο σκοπό, όπως η εισαγωγή ενός νέου συστήματος πληροφορικής, και τερματίζονται όταν ολοκληρωθεί η εργασία.

Τύποι συνεδριάσεων

Επίσημες συνεδριάσεις.

- Συνεδριάσεις του διοικητικού συμβουλίου ή ανώτερων στελεχών
- συνεδριάσεις επιτροπών και υποεπιτροπών που υποβάλλουν εκθέσεις στο διοικητικό συμβούλιο ή σε ανώτερα στελέχη
- Ετήσιες γενικές συνελεύσεις
- Συναντήσεις μετόχων



1. *Μόνιμη συνεδρίαση:* λαμβάνει χώρα σε τακτική βάση είτε εβδομαδιαία είτε δεκαπενθήμερη με τον διευθυντή όσον αφορά οποιοδήποτε έργο που βρίσκεται σε εξέλιξη.
2. *Επίκαιρη συνάντηση:* Μια συνάντηση που διοργανώνεται για να συζητηθεί ένα συγκεκριμένο θέμα που σχετίζεται με την εργασία ή ένα έργο.
3. *Παρουσίαση:* Παρουσίαση: Μια συνάντηση που γίνεται γενικά για να ενημερωθεί η ομάδα για τις αλλαγές που έγιναν στις διαδικασίες και τις διαδικασίες. Σε αυτή τη συνάντηση υπάρχει ένας ή δύο παρουσιαστές και στο τέλος οι παρευρισκόμενοι έχουν την ευκαιρία να υποβάλουν ερωτήσεις.

Βασικοί τύποι εταιρικών συνεδριάσεων

4. Συνέδριο: Μια συνάντηση που οργανώνεται με σημαντικό σχεδιασμό και δομή και συντονίζεται από έναν πρόεδρο. Ο αριθμός των συμμετεχόντων εξαρτάται από το σκοπό του συνεδρίου.
5. Έκτακτη συνεδρίαση: Συνεδρίαση που πραγματοποιείται ξαφνικά και χωρίς ιδιαίτερη προειδοποίηση για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε κρίσης εντός ή εκτός του οργανισμού. Όλα τα μέλη της ομάδας είναι υποχρεωμένα να παρευρίσκονται στη συνάντηση.
6. Σεμινάριο: Σεμινάριο: Μια συνάντηση που διεξάγεται κυρίως για εκπαιδευτικούς σκοπούς, με επικεφαλής εμπειρογνώμονες σε ένα συγκεκριμένο τομέα.

Τεκμηρίωση συνεδριάσεων



Ποιοι τύποι εγγράφων που σχετίζονται με συνεδριάσεις χρησιμοποιούνται στον οργανισμό σας;

Έγγραφα που χρησιμοποιούνται συνήθως σε συνεδριάσεις.

- Ατζέντα
- Φύλλο παρουσίας
- Πρακτικά
- Προκύπτοντα θέματα
- Αναφορές
- Φύλλα δράσης
- Άλλα έγγραφα ανάλογα με το σκοπό και το

Μην ξεχνάτε!

Όλα τα έγγραφα που προετοιμάζονται για τις συνεδριάσεις μιας εταιρείας πρέπει να σέβονται την πολιτική του οργανισμού όσον αφορά την εταιρική ταυτότητα και το εγχειρίδιο σχεδιασμού και πρέπει να συμμορφώνονται με τους κανονισμούς περί πνευματικών δικαιωμάτων και εμπιστευτικότητας.

- Σημειωματάριο
- Προβολέας
- Σκηνές/ετικέτες με όνομα
- PC/Laptop
- Οθόνη
- Flipchart
- Στυλό/δείκτες
- Έντυπα



- Έγγραφο που **δημιουργείται** είτε από **γραμματέα** είτε από **διαχειριστή** είτε από οποιονδήποτε σε παρόμοια θέση ή ρόλο εργασίας.
- Στη συνέχεια **εγκρίνεται από τον πρόεδρο** και **διανέμεται** στα υπόλοιπα μέλη που θα συμμετάσχουν στη συνεδρίαση. Μπορεί να διανεμηθεί είτε ηλεκτρονικά είτε σε έντυπη μορφή. Είναι πάντα καλύτερο να υπάρχουν μερικά εφεδρικά αντίγραφα.

Η ημερήσια διάταξη περιλαμβάνει

- **Ονομασία** της συνάντησης, **ημερομηνία** συνάντησης, ώρα συνάντησης και **τόπος** διεξαγωγής της συνάντησης στην κορυφή.
- Ακολουθούν οι **παρευρισκόμενοι**, οι απολογίες και οι επισκέπτες/ομιλητές.
- Τα **σημεία** της ημερήσιας διάταξης, όπου τα επείγοντα και σημαντικά θέματα παρατίθενται στην κορυφή του καταλόγου.
- Τα υποχρεωτικά σημεία του καταλόγου της ημερήσιας διάταξης είναι τα **προηγούμενα πρακτικά** ή η επιβεβαίωση προηγούμενων πρακτικών, τα **θέματα που προκύπτουν** και κάθε **άλλο θέμα**. Τα υπόλοιπα είναι τα θέματα που συγκεντρώνονται από τα σχετικά μέλη που συμμετέχουν στη συνεδρίαση.



Παράδειγμα/υπόδειγμα ημερήσιας διάταξης



COMPANY NAME
ABN xxxxxxxxxxxx
MEETING AGENDA TEMPLATE

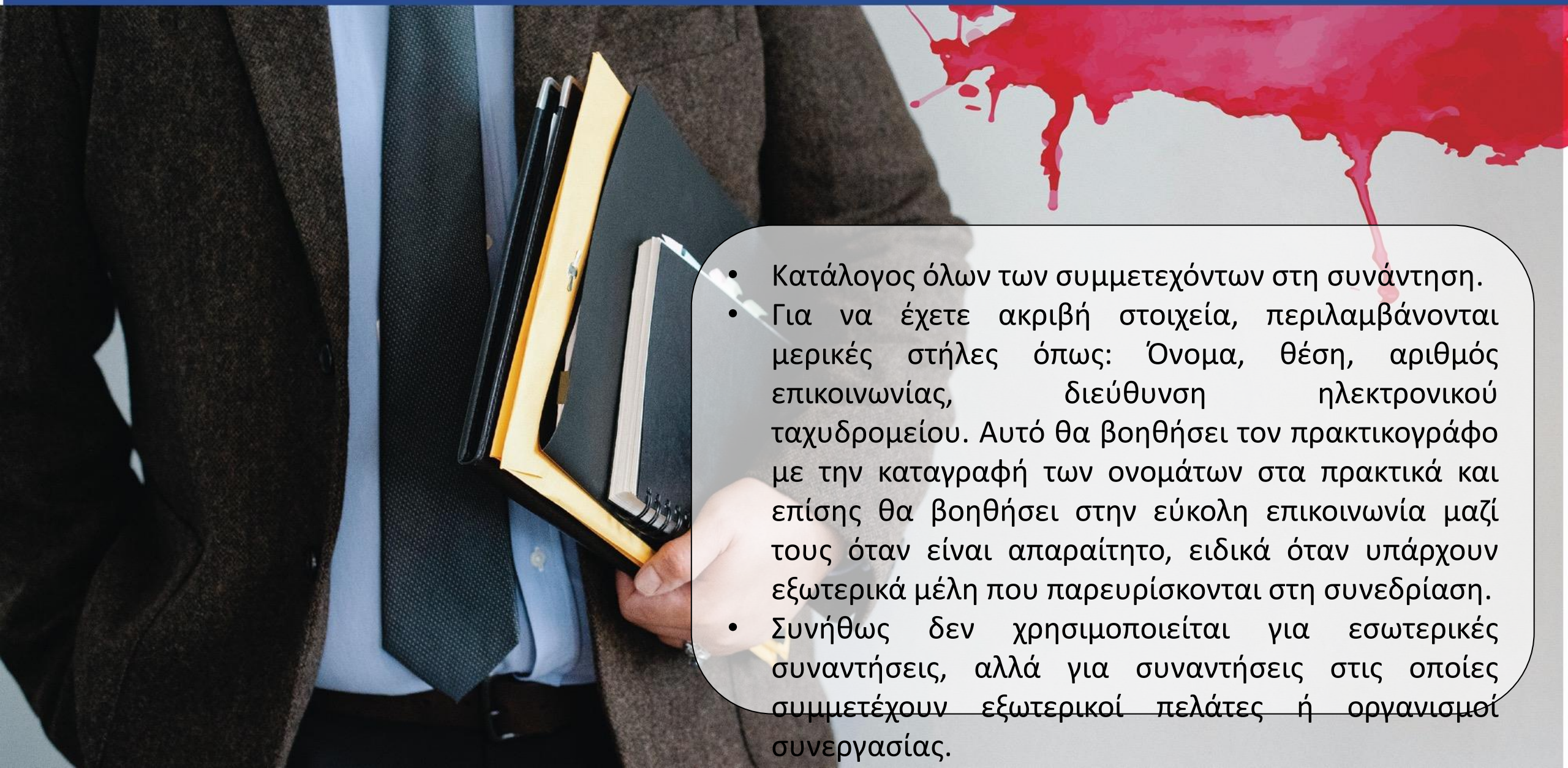
Board Meeting Date: XXXX
Location: XXXX
Commencement Time: XXXX

	Estimated Time
1. In-camera Session	30 mins
2. Meeting Opening 2.1 Apologies 2.2 Director Conflict of Interest Disclosures 2.3 Previous Minutes 2.3.1 Confirmation 2.3.2 Matters Arising/Action List	30 mins
3. Matters for Decision: 3.1 Major strategy decisions (always have board paper and recommendations) 3.2 Routine decisions including capital equipment approval and expenditure (discussed only if requested by a director)	60-120 minutes
4. Matters for Discussion 4.1 CEO's Report 4.1.1 Current Significant Issues 4.1.2 Matters for Approval 4.1.3 Update on Strategic Plan Implementation 4.1.4 Major Key Performance Indicators 4.1.5 Risk and Compliance Update 4.1.6 Matters for Noting 4.2 CFO's Report 4.3 Discussions concerning forthcoming strategic decisions 4.4 Committee Minutes 4.4.1 Audit 4.4.2 Other 4.5 Other matters for discussion 4.6 Chairman's Update 4.7 Presentation by management (if required)	60-120 minutes
5. Matters for Noting [discussed only on exception basis] 5.1 Major Correspondence 5.2 Company Seal 5.3 Updated board calendar 5.4 Other matters for noting	10 minutes
6. Meeting Finalization 6.1 Review actions to be taken 6.2 Meeting evaluation 6.3 Next meeting 6.4 Meeting close	10 minutes





Ατζέντα συνεδριάσεων
e-EUPA_LO_3.39_M_001

- 
- Κατάλογος όλων των συμμετεχόντων στη συνάντηση.
 - Για να έχετε ακριβή στοιχεία, περιλαμβάνονται μερικές στήλες όπως: Όνομα, θέση, αριθμός επικοινωνίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αυτό θα βοηθήσει τον πρακτικογράφο με την καταγραφή των ονομάτων στα πρακτικά και επίσης θα βοηθήσει στην εύκολη επικοινωνία μαζί τους όταν είναι απαραίτητο, ειδικά όταν υπάρχουν εξωτερικά μέλη που παρευρίσκονται στη συνεδρίαση.
 - Συνήθως δεν χρησιμοποιείται για εσωτερικές συναντήσεις, αλλά για συναντήσεις στις οποίες συμμετέχουν εξωτερικοί πελάτες ή οργανισμοί συνεργασίας.

Παράδειγμα φύλλου παρούσίας

MEETING ATTENDANCE



TemplateLAB



DETAILS

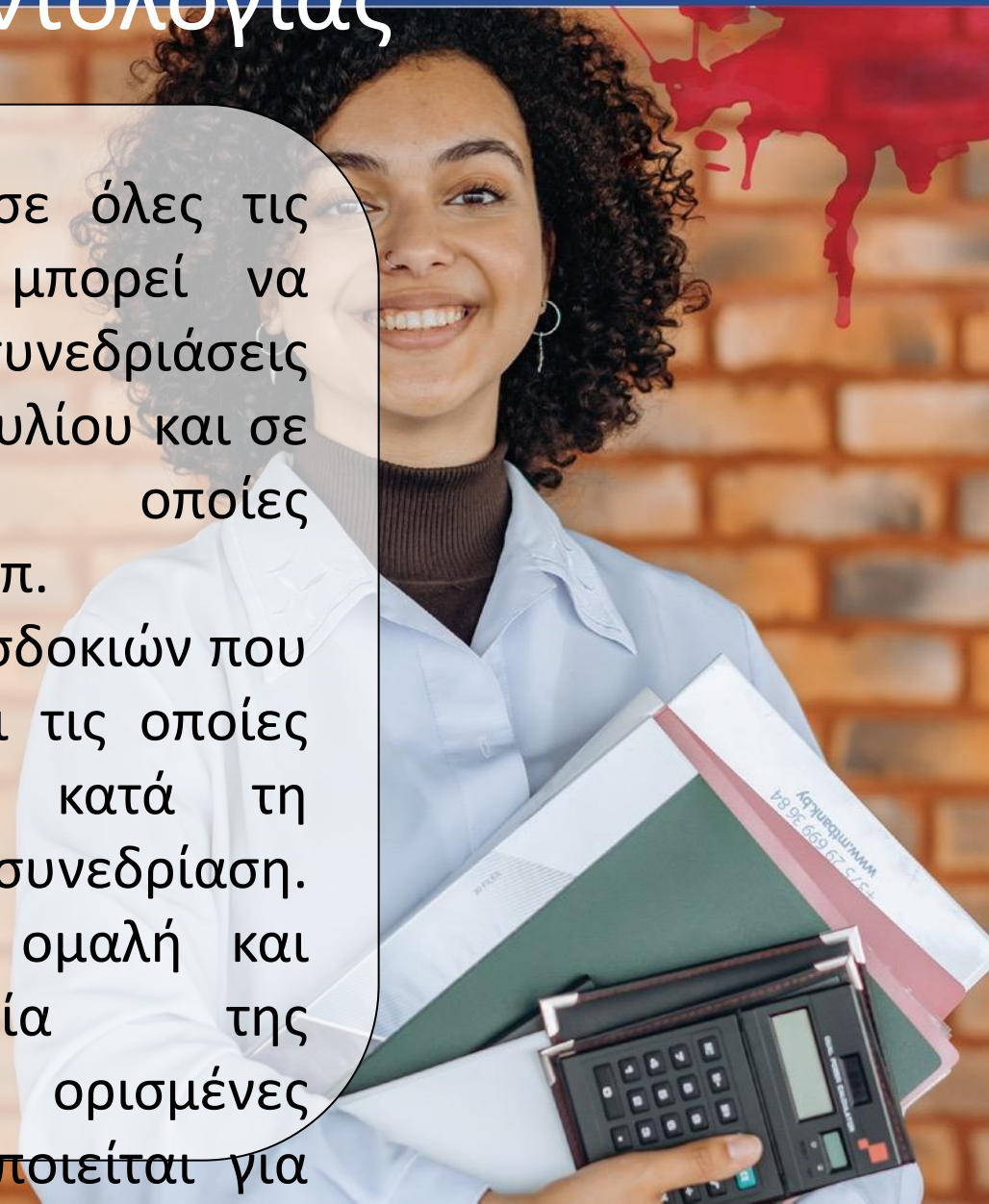
Date: **10/10/2020** Time: **3:00 PM** Place: **Main Building, Room 5**
Moderator: **Sonya Walters** Subject: **ERP Solution Requirements**

No	Name	Company	Email
1	Ricky James	Domain	ricky.james@domain.com
2	Hans White	Company	hans.white@company.com
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Please Sign Up!

Κώδικας δεοντολογίας/κώδικες δεοντολογίας

- Δεν χρησιμοποιείται σε όλες τις συνεδριάσεις, αλλά μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνεδριάσεις του διοικητικού συμβουλίου και σε συνεδριάσεις στις οποίες συμμετέχει το κοινό κ.λπ.
- Σύνολο αρχών και προσδοκιών που τίθενται στα μέλη και τις οποίες πρέπει να τηρούν κατά τη συμμετοχή τους στη συνεδρίαση. Καθορίζεται για την ομαλή και επιτυχή λειτουργία της συνεδρίασης. Σε ορισμένες συνεδριάσεις χρησιμοποιείται για



Προηγούμενα λεπτά

<Insert Logo>	STAFF MEETING MINUTES
Meeting Date:	
Attendees:	
Facilitator:	
Minute Taker:	
Time Keeper:	

	Minute Items	Time Allocated	Action by Whom	Date to be Actioned By
1	Welcome and Apologies			
2	Items from Last Meeting			
3	Report on Action Items			
4	Review of previous week: • Victories • Lessons learned • Pets that passed away			
5	Administrative Items			
6	Occupational Health & Safety Items/Housekeeping Issues			
7	Staff training			
8	Issues for Next Meeting Agenda			

MEETING MINUTES

Meeting/Project Name:			
Date of Meeting:		Start time:	
Location:		End time:	
Chair:		Minute taker:	
1. Meeting Objective(s)			
Copy these across from the agenda before the meeting.			
2. Attendance			
Present			Apologies
3. Agenda, Decisions, Issues			
Topic/ Discussion notes			Discussion led by
Add more rows as necessary – put in topics from agenda before the meeting.			Perhaps put in time allocation as well as a reminder.
4. Action Items			
Action	Responsible	Due Date	
These can be added as the meeting progresses or this section used as a summary when the meeting has finished.			
5. Next Meeting			
Date:		Time:	Location:
Objective(s):			

Προηγούμενα λεπτά



Program Management Office Meeting Summary & Action Items

Meeting Description:	
Meeting Name:	ERP Workday – Weekly Team meeting
Date @ Time:	2:00pm 2016-06-21
Location:	11D3
Facilitator:	Oren Bierkatz
Recorder:	Oren Bierkatz
Adjourned:	3:00pm

Agenda:			
Item Number	Agenda Topic	Presenter / Facilitator	Duration (minutes)
1	General updates	Oren Bierkatz	10
2	HR related updates	Oren Bierkatz	5
3	Payroll related updates	Oren Bierkatz	5
4	DEN (Airport) related updates	Chantel Castillo	5
5	Change Management related updates	Maggie MacIntosh	5
6	Integrations related updates	Maggie MacIntosh	5
7	Data Conversion related updates	Joseph Sheffield	5
8	Purchasing related updates	Everett Archuleta	5
9	Finance related updates	Oren Bierkatz	5

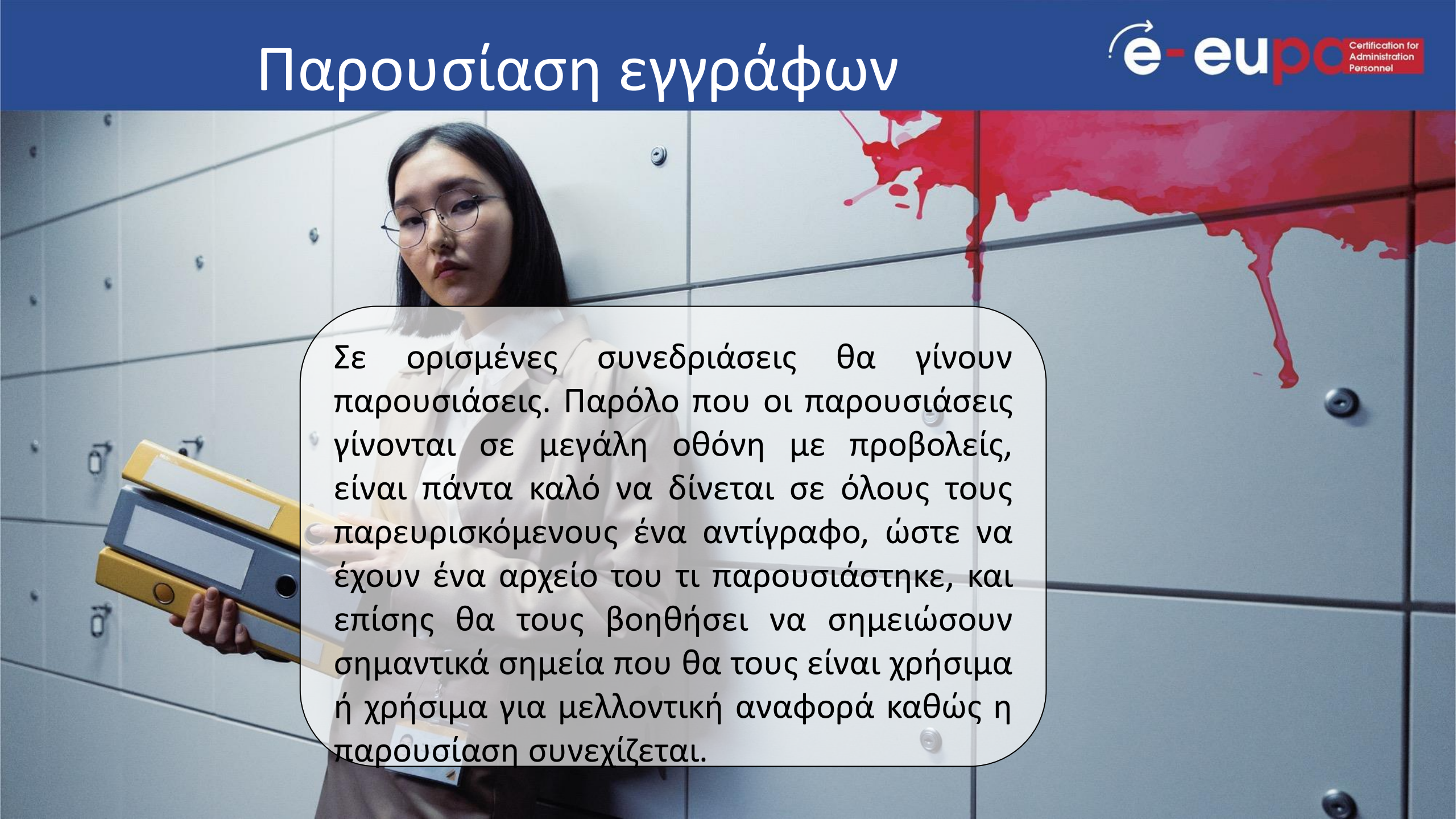
Invitees:			
Name	Attendance	Name	Attendance
SCI consultants	Yes	Laura Shipley	Yes
Jim McKeever	Yes	Elaine Moore	No
Jessica Chandler/ Kelli Bennett	Yes	Karuna Dhingra	Yes
Renee Salois	Yes	Everett Archuleta	Yes
George Karayiannakis / Chris Blackett (DEN) / Zoe Reyes / Bhushan Sawant / Greg Hegarty	Yes	Chris Longshore	No
Chad Mitchell / Andrea Denis	No	Kim Hallsted	Yes
Julie Vlier	Yes	Maggie MacIntosh	Yes
BMO – Kelly Greunke	Yes	Amy Carroll	No

- Εισήχθη στη συνεδρίαση για να διαβαστεί και να επιβεβαιωθεί. Επίσης, ελέγχονται τα σημεία δράσης της προηγούμενης συνεδρίασης για να διαπιστωθεί αν έχουν υλοποιηθεί ή σε ποιο στάδιο βρίσκονται οι δράσεις, και αν δεν έχουν υλοποιηθεί, συγκεντρώνονται οι λόγοι και καταγράφονται στα πρακτικά μαζί με τις απαραίτητες ενέργειες ή αποφάσεις.

Συνημμένα στα πρακτικά

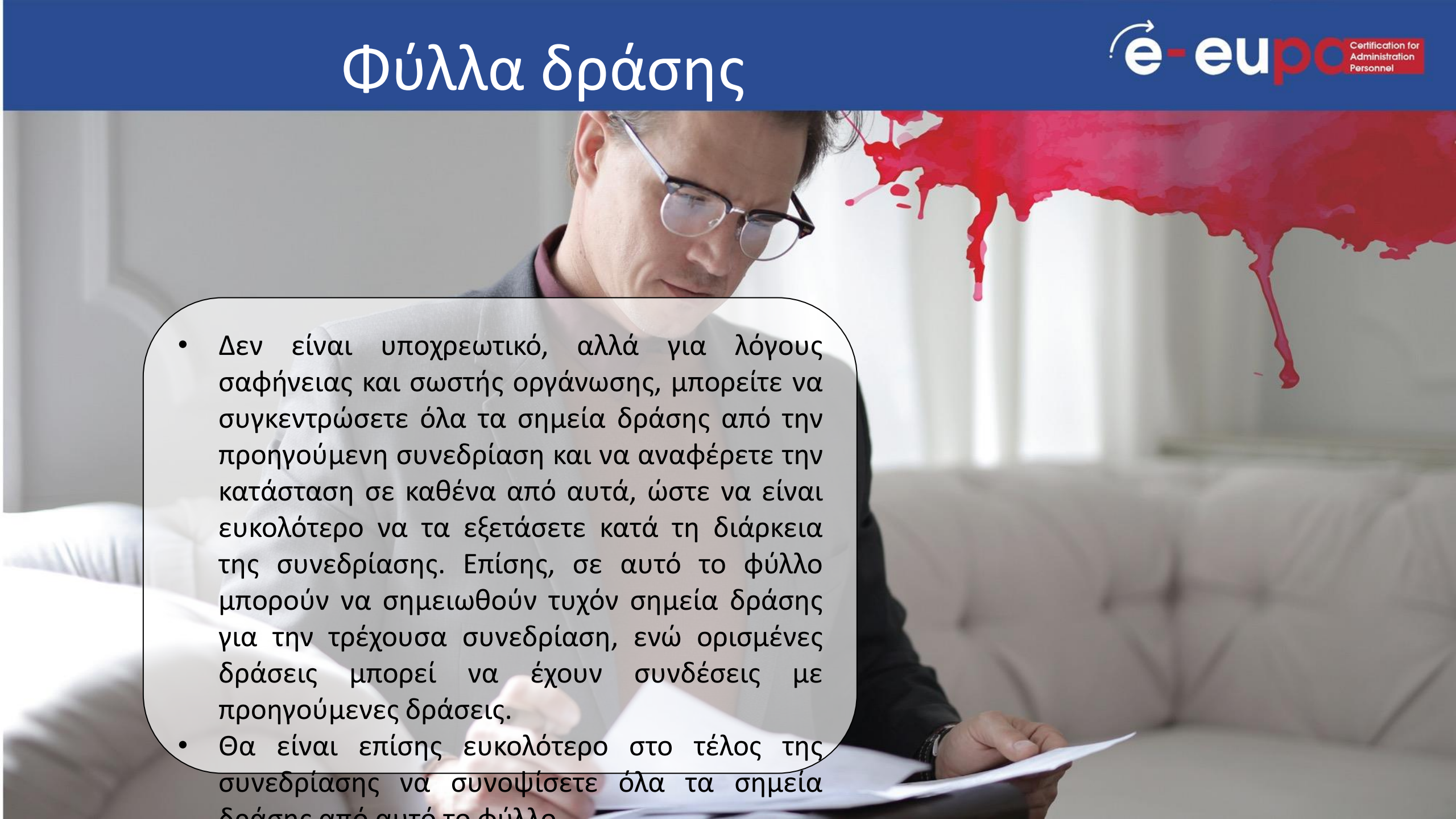
Μερικές φορές, στις συνεδριάσεις, μπορεί να χρειαστεί να διαβαστεί και να συμφωνηθεί μια πολιτική ή μια διαδικασία ή μια έκθεση. Στην περίπτωση αυτή, το έγγραφο αυτό θα πρέπει να προσκομιστεί στη συνεδρίαση και να διαβαστεί στα μέλη και να επισυναφθεί στα πρακτικά.

Παρουσίαση εγγράφων



Σε ορισμένες συνεδριάσεις θα γίνουν παρουσιάσεις. Παρόλο που οι παρουσιάσεις γίνονται σε μεγάλη οθόνη με προβολείς, είναι πάντα καλό να δίνεται σε όλους τους παρευρισκόμενους ένα αντίγραφο, ώστε να έχουν ένα αρχείο του τι παρουσιάστηκε, και επίσης θα τους βοηθήσει να σημειώσουν σημαντικά σημεία που θα τους είναι χρήσιμα ή χρήσιμα για μελλοντική αναφορά καθώς η παρουσίαση συνεχίζεται.

Φύλλα δράσης

- 
- Δεν είναι υποχρεωτικό, αλλά για λόγους σαφήνειας και σωστής οργάνωσης, μπορείτε να συγκεντρώσετε όλα τα σημεία δράσης από την προηγούμενη συνεδρίαση και να αναφέρετε την κατάσταση σε καθένα από αυτά, ώστε να είναι ευκολότερο να τα εξετάσετε κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης. Επίσης, σε αυτό το φύλλο μπορούν να σημειωθούν τυχόν σημεία δράσης για την τρέχουσα συνεδρίαση, ενώ ορισμένες δράσεις μπορεί να έχουν συνδέσεις με προηγούμενες δράσεις.
 - Θα είναι επίσης ευκολότερο στο τέλος της συνεδρίασης να συνοψίσετε όλα τα σημεία δράσης από αυτό το φύλλο.

Φύλλα δράσης/κατάλογοι σημείων

 **ACTION ITEM LIST**

Use this tool at your UBT meetings to track action items. Capturing the team's work and posting it on a wall creates visual focus and allows for agreement on details before closing the meeting.

Action Item List						
#	TASK	OWNER(S)	DATE ASSIGNED	DUE DATE	STATUS	DATE CLOSED
1	Collect patient surveys	John Smith	1-13-13	2-13-13	--	2-12-13
2						
3						
4						
5						
6						

Explanation of terms

#: Number assigned to the action

TASK: Specific description of the task to be completed.

OWNER: Person responsible for making sure the action is completed by its due date; may be the person who does the work, but if not, oversees the work being done.

DATE ASSIGNED: By noting when an action was assigned, teams can see clearly how long it takes to complete.

DUE DATE: Date by which the item should be completed.
Note: If the target date isn't met, leave the original date, then add a new entry in the "Due Date" column of the form "Rescheduled- [new date]." Use the status column to note why the due date was changed.

STATUS/NOTES: Place to put notes, if needed, to reflect any interim progress, issues, why the due date was rescheduled, etc. This column can be a good communication tool for action items in progress.

DATE CLOSED: Date the action item was completed.

Ελάχιστες απαιτήσεις περιεχομένου

- Τόπος
- Ημερομηνία και ώρα
- Οι συμμετέχοντες και οι ρόλοι τους στη συνάντηση
- Ποιος απουσίαζε
- Πώς πραγματοποιήθηκε η συνάντηση
- Τι συνέβη στη συνάντηση
- Τι συζητήθηκε στη συνάντηση
- Τι αποφασίστηκε και τα επίσημα σημεία δράσης των συζητήσεων και των αποφάσεων

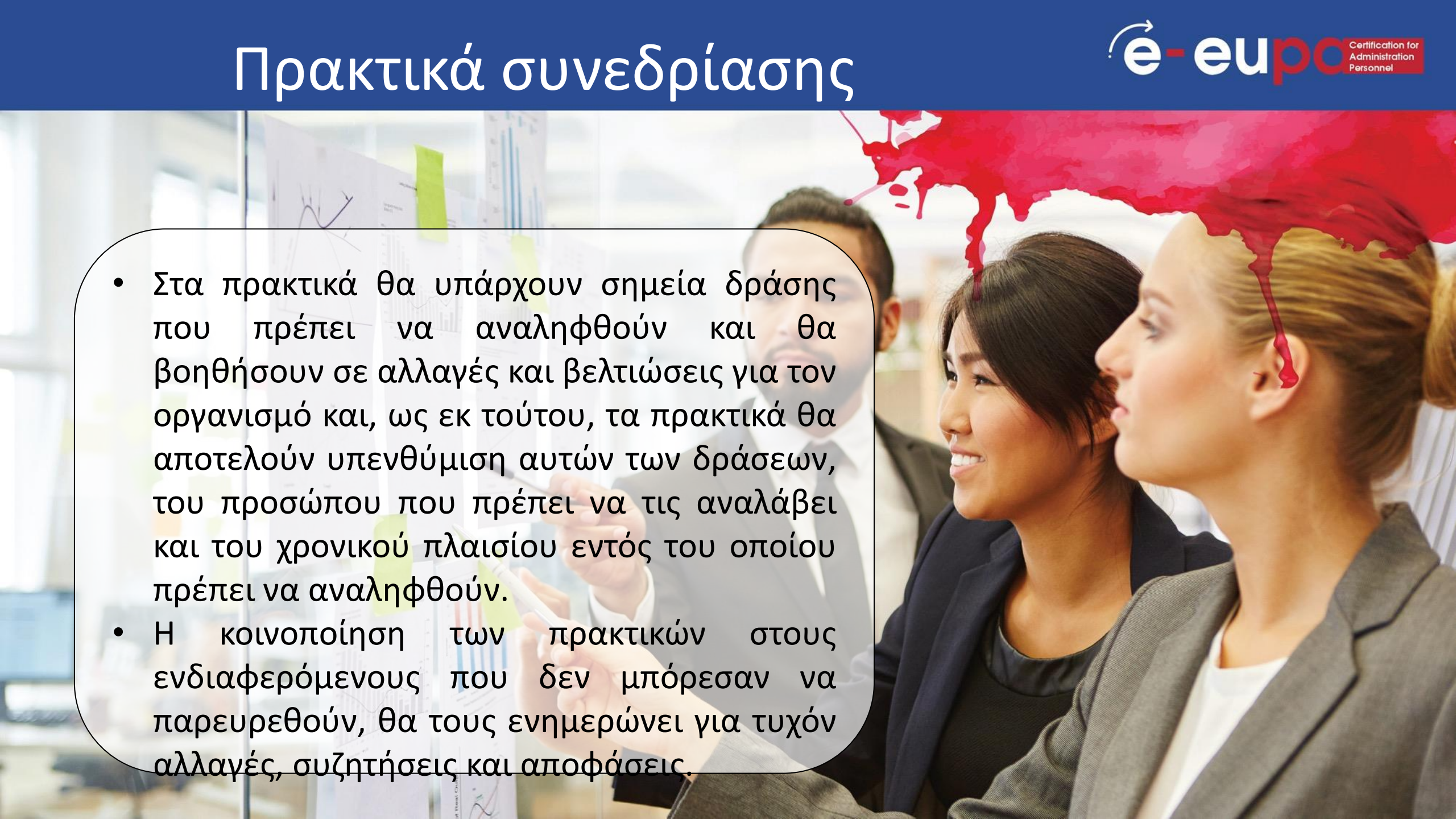
Πρακτικά συνεδρίασης

- Τα πρακτικά μπορούν να χρησιμεύσουν ως **νομικά δεσμευτικά έγγραφα** σε πολλές περιπτώσεις και σε πολλούς οργανισμούς και μπορούν να προσκομιστούν ως αποδεικτικά στοιχεία ορισμένων συζητήσεων και αποφάσεων όταν υπάρξουν νομικές προκλήσεις στο μέλλον.
- Τα πρακτικά θα πρέπει να έχουν στο τέλος την ημερομηνία της επόμενης συνεδρίασης, αν είναι δυνατόν.
- Τα πρακτικά πρέπει να τεκμηριώνουν την παρουσία απαρτίας καθώς οι περισσότερες έγκυρες αποφάσεις χρειάζονται έναν



Ο σκοπός και τα οφέλη των πρακτικών ως ακριβής καταγραφή των συζητήσεων και των αποφάσεων είναι.

- Τα πρακτικά θα πρέπει να κοινοποιούνται στο κοινό όταν πρόκειται για δημόσια διοικητικά όργανα. Έτσι, τα πρακτικά της συνεδρίασης θα είναι διαθέσιμα στο κοινό, καθώς οι άνθρωποι θα θέλουν να γνωρίζουν τα αποτελέσματα των συνεδριάσεων και των συζητήσεων και τον τρόπο με τον οποίο έγιναν.
- Τα πρακτικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παρακολούθηση των αναφερόμενων αποφάσεων και

- 
- Στα πρακτικά θα υπάρχουν σημεία δράσης που πρέπει να αναληφθούν και θα βοηθήσουν σε αλλαγές και βελτιώσεις για τον οργανισμό και, ως εκ τούτου, τα πρακτικά θα αποτελούν υπενθύμιση αυτών των δράσεων, του προσώπου που πρέπει να τις αναλάβει και του χρονικού πλαισίου εντός του οποίου πρέπει να αναληφθούν.
 - Η κοινοποίηση των πρακτικών στους ενδιαφερόμενους που δεν μπόρεσαν να παρευρεθούν, θα τους ενημερώνει για τυχόν αλλαγές, συζητήσεις και αποφάσεις.

Ποιος είναι ο ρόλος σας;



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή μιας συνεδρίασης
απαιτείται καλός **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ** και
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ.

Αυτά τα δύο βήματα μπορεί να πάρουν πολύ χρόνο.

Ποιος είναι ο ρόλος σας;

Λάβετε υπόψη τα ακόλουθα κατά τον προγραμματισμό της συνάντησης.

- Μάθετε τις **βασικές λεπτομέρειες της σύσκεψης**: το είδος της σύσκεψης, το προϋπολογισμένο ποσό που μπορεί να δαπανηθεί, τον αριθμό των συμμετεχόντων, τον τόπο διεξαγωγής και άλλες λεπτομέρειες.
- Μάθετε το **στόχο** της συνάντησης
- Μάθετε το **ρόλο** κάθε συμμετέχοντος από την ομάδα.
- **Οργανώστε έναν κατάλογο ελέγχου** και **σημειώστε όλες τις ημερομηνίες στο ημερολόγιο**, ώστε να βεβαιωθείτε ότι οι διάφορες συναντήσεις ή εκδηλώσεις δεν συγκρούονται μεταξύ τους.
- Εάν θα πρέπει να **προγραμματίζονται περιοδικά** συνεδριάσεις για την παρακολούθηση των δράσεων που αναλαμβάνονται, μπορεί να τεθεί στο ηλεκτρονικό ημερολόγιο μια συνεδρίαση που θα επαναλαμβάνεται κάθε μήνα ή κάθε δεκαπενθήμερο.

Ποιος είναι ο ρόλος σας;

Λάβετε υπόψη τα ακόλουθα κατά την οργάνωση της συνάντησης.

- Να κατανοήσετε πλήρως τον **σκοπό** της συνάντησης
- Ενημερωθείτε για το **ωράριο** των εμπλεκόμενων ατόμων, ώστε να καθορίσετε την καλύτερη ώρα διεξαγωγής της συνάντησης.
- **Επιλέξτε έναν χώρο** εύκολα προσβάσιμο από όλους τους συμμετέχοντες.
- Σημειώστε τυχόν **έγγραφα** και **εξοπλισμό** που πρέπει να προετοιμάσετε.
- Προγραμματίστε τη **διάρκεια της συνάντησης**, λαμβάνοντας υπόψη τους επισκέπτες και τον αριθμό των θεμάτων που πρέπει να συζητηθούν.
- Σχεδιάστε τι **αναψυκτικά** θα προσφερθούν και ποιος θα είναι υπεύθυνος.
- Συγκεντρώστε τα θέματα της **ημερήσιας διάταξης** και προετοιμάστε τα με την κατάλληλη μορφή και σειρά.
- Εάν **οι αρμοδιότητες** πρέπει να κατανεμηθούν σε διαφορετικά άτομα, κάντε έναν κατάλογο με το ποιος θα κάνει τι!

Χώρος συνάντησης

Βασικές απαιτήσεις χώρου:

- Με βάση το σκοπό της συνεδρίασης και τον αριθμό των συμμετεχόντων.
- Είναι ο χώρος διεξαγωγής σε καλή απόσταση;
- Ενημερωθείτε από τον τόπο διεξαγωγής της συνάντησης για να δείτε αν διαθέτει όλες τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται για τη συνάντηση.
- Ενημερώστε τον πρόεδρο και τους παρευρισκόμενους, εάν είναι απαραίτητο, και πάρτε ιδέες, εάν χρειάζεται, σχετικά με τις προσδοκίες τους για τον χώρο, προκειμένου να αποφύγετε τυχόν προβλήματα ή αποτυχίες.

Κριτήρια επιλογής χώρου συνάντησης

Καταλληλότητα:

Ελέγξτε αν ο χώρος είναι αρκετά μεγάλος για να φιλοξενήσει όλους τους συμμετέχοντες στη συνάντηση.

Τοποθεσία:

Βεβαιωθείτε ότι ο χώρος διεξαγωγής βρίσκεται σε σημείο προσβάσιμο από όλους τους συμμετέχοντες στη συνάντηση.

Διαθεσιμότητα:

Ελέγξτε αν ο χώρος είναι ελεύθερος την ημερομηνία που ζητάτε, για να αποφύγετε την απογοήτευση την τελευταία στιγμή. Μπορεί να δημιουργήσει περαιτέρω προβλήματα το να μην γνωρίζετε ότι ο χώρος δεν είναι διαθέσιμος αφού έχουν γίνει όλες οι διευθετήσεις και έχουν φτάσει όλοι οι συμμετέχοντες.

Κριτήρια επιλογής χώρου συνάντησης

Μέγεθος:

Ελέγξτε αν ο χώρος μπορεί να φιλοξενήσει όλους τους συμμετέχοντες και τους πόρους που θα χρειαστούν και αν υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια για τη χρήση των πόρων που χρειάζονται.

Εγκαταστάσεις:

Ελέγξτε τον χώρο για να δείτε αν μπορείτε να πραγματοποιήσετε τη συνάντηση εκεί χωρίς κανένα πρόβλημα στη χρήση των πόρων.

Κόστος:

Ελέγξτε επίσης αν ο χώρος ταιριάζει στον προϋπολογισμό και αν είναι οικονομικά αποδοτικός.



Πόροι και εξοπλισμός συνεδριάσεων

- *Υλικό γραφής:* για να κρατάτε σημειώσεις κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης.
- *Προβολέας οροφής:* για την επίδειξη ή την προβολή εγγράφων ή διαφανειών.
- *Λευκός πίνακας, Flipchart:* Αυτό βοηθά το άτομο που κάνει την επίδειξη να καταγράψει τα πράγματα ή τις ιδέες με σαφήνεια για τους παρευρισκόμενους, ώστε να μην υπάρχουν αμφιβολίες.
- *Η/Υ/φορητός υπολογιστής:* χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με τον προβολέα για την προβολή διαφανειών ή εγγράφων.

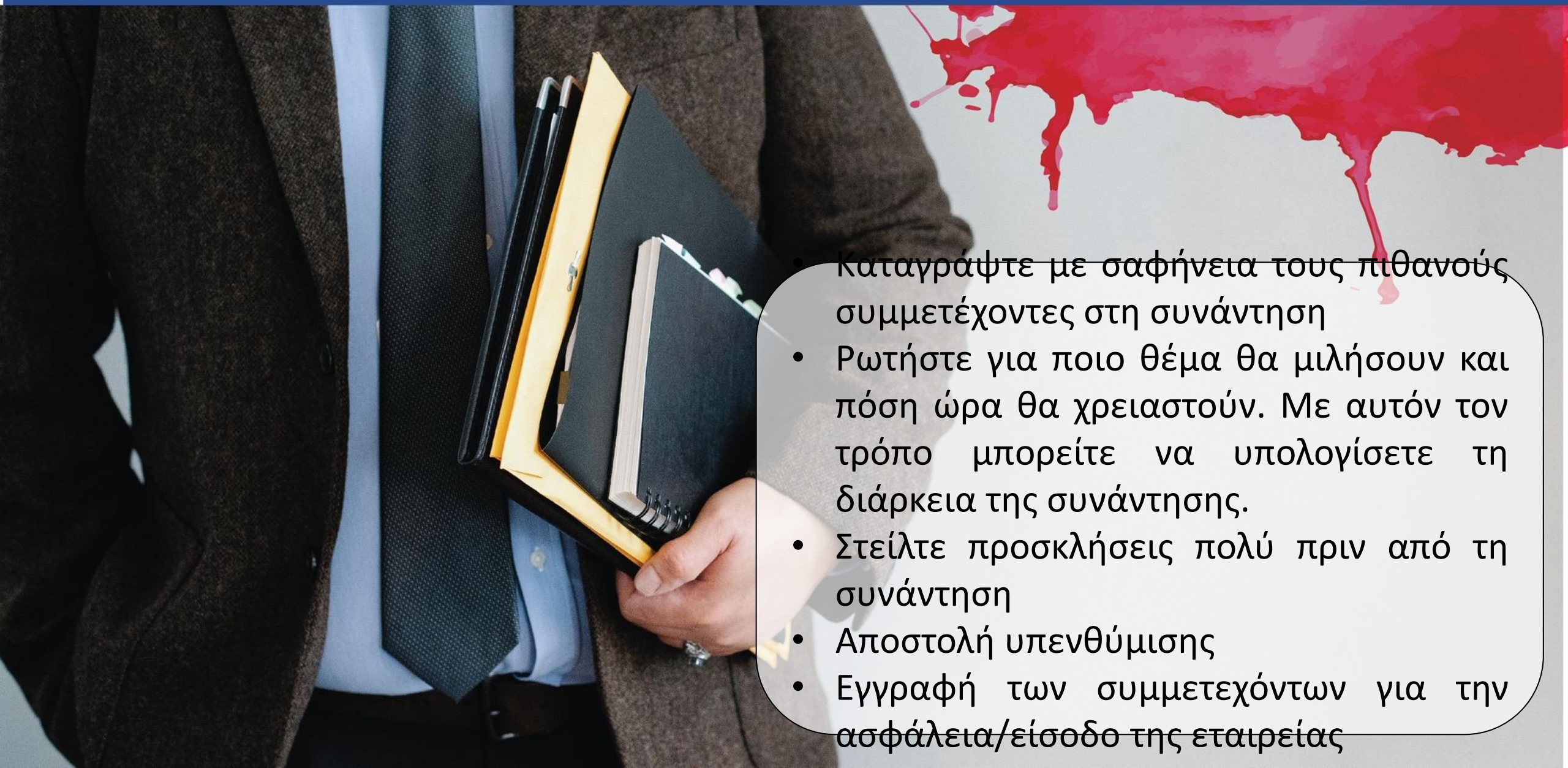


- *Εκτυπώσεις πληροφοριών για άλλους συμμετέχοντες: Αυτές περιλαμβάνουν ημερήσιες διατάξεις και άλλα έγγραφα που μπορεί να χρειαστούν οι συμμετέχοντες για να παρακολουθήσουν τη συνάντηση χωρίς προβλήματα.*
- *Αναψυκτικά: ...*

Απαιτήσεις του προϋπολογισμού

- Τι να συμπεριλάβετε στον προϋπολογισμό;
 - Ενοικίαση χώρου
 - Αναψυκτικά
 - Μεταφορά και διαμονή
 - Προετοιμασία και εκτύπωση υλικών
- Διαχωρίστε τα must haves από τα good to haves

Συμμετέχοντες και προσκλήσεις

- 
- Καταγράψτε με σαφήνεια τους πιθανούς συμμετέχοντες στη συνάντηση
 - Ρωτήστε για ποιο θέμα θα μιλήσουν και πόση ώρα θα χρειαστούν. Με αυτόν τον τρόπο μπορείτε να υπολογίσετε τη διάρκεια της συνάντησης.
 - Στείλτε προσκλήσεις πολύ πριν από τη συνάντηση
 - Αποστολή υπενθύμισης
 - Εγγραφή των συμμετεχόντων για την ασφάλεια/είσοδο της εταιρείας

Προσκλήσεις



Η πρόσκληση περιέχει.

- Ημερομηνία
- RSVP
- Κόστος
- Πρόγραμμα
- Οδηγίες
- Επαφές

Κάντε τους να αισθάνονται άνετα

- Ο διοργανωτής μιας συνάντησης θα πρέπει να διασφαλίσει ότι οι ανάγκες όλων των συμμετεχόντων ικανοποιούνται.
- **Να έρχεστε πάντα προετοιμασμένοι**, αν σας έχει ανατεθεί κάτι συγκεκριμένο. Εάν προγραμματίζετε μια τηλεδιάσκεψη, φροντίστε να το κάνετε εκ των προτέρων. Μπορεί να σας ζητηθεί να φέρετε φαγητό ή ποτά.
- Εάν είστε υπεύθυνοι για την οργάνωση φαγητού και ποτού για τους παρευρισκόμενους, ελέγξτε αν κάποιοι από τους παρευρισκόμενους έχουν **ειδικές διατροφικές απαιτήσεις**.
- Εάν ο πρόεδρος ή ο ομιλητής πρέπει να χρησιμοποιήσει φορητό υπολογιστή και βιντεοπροβολέα, **βεβαιωθείτε ότι είναι έτοιμοι**.

Κάντε τους να αισθάνονται άνετα

- Εάν κάποιος συμμετέχων **είναι ανάπηρος** και χρειάζεται ειδικές ρυθμίσεις πρόσβασης, βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν διευκολύνσεις για το άτομο αυτό στο χώρο διεξαγωγής.
- Εάν οι συμμετέχοντες χρειάζονται τη διεύθυνση και τις οδηγίες, βεβαιωθείτε ότι τους έχουν αποσταλεί οι λεπτομέρειες με email αρκετά νωρίτερα.



Λίστα ελέγχου συναντήσεων

- Έχουν τεθεί οι συγκεκριμένοι και ρεαλιστικοί στόχοι;
- Είναι ο χώρος προσβάσιμος σε όλους;
- Οι ημερομηνίες και οι ώρες είναι κατάλληλες για όλους τους συμμετέχοντες;
- Καλύπτει η ημερήσια διάταξη όλα τα θέματα και τους στόχους;
- Είναι τυπωμένη και έτοιμη η ημερήσια διάταξη, είναι έτοιμοι οι πόροι και έχουν αποσταλεί όλες οι προσκλήσεις.
- Είναι έτοιμοι ο πρόεδρος, ο γραμματέας πρακτικών και οι ομιλητές και τα αναψυκτικά είναι έτοιμα;

Μεθοδολογικό εργαλείο II



Προετοιμάστε λεπτομερή
κατάλογο ελέγχου

e-EUPA_LO_3.40_M_001

Πώς να συνεργάζεστε με τον πρόεδρο κατά την τήρηση των πρακτικών

- Η τήρηση λεπτών μπορεί μερικές φορές να είναι δύσκολη, ιδίως όταν πολλοί άνθρωποι μιλούν ταυτόχρονα ή όταν συνεχίζονται οι διαφωνίες και τα επιχειρήματα ή όταν οι συζητήσεις παρεκκλίνουν και γίνονται περίπλοκες.
- Σε τέτοιου είδους καταστάσεις, η επικοινωνία με τον πρόεδρο θα είναι επωφελής, θα κάνει το έργο της τήρησης των πρακτικών απλούστερο και θα βοηθήσει στη σύνταξη των πρακτικών με αυτοπεποίθηση.

Κρατώντας σημειώσεις

Πώς να συνεργάζεστε με τον πρόεδρο κατά την τήρηση των πρακτικών

- Καθώς ο πρόεδρος ελέγχει τη συνεδρίαση και τις συζητήσεις, είναι σημαντικό ο γραμματέας πρακτικών να κάθεται κοντά στον πρόεδρο, ώστε να διευκολύνεται η επικοινωνία με τον πρόεδρο.
- Ένας καλός πρόεδρος θα λαμβάνει επίσης πάντα υπόψη του την κατάσταση του πρακτικογράφου και θα ελέγχει τις συζητήσεις με τέτοιο τρόπο ώστε να μην μιλούν περισσότερα από ένα άτομα ανά πάσα στιγμή ή να μην υπάρχουν πολλές διακοπές.

Πώς να συνεργάζεστε με τον πρόεδρο κατά την τήρηση των πρακτικών

- Επίσης, μερικές φορές, όταν οι συζητήσεις παρεκκλίνουν από το κύριο θέμα προς ένα άλλο θέμα παρόμοιο με το κύριο, ο πρόεδρος μπορεί να ξεχάσει να λάβει απόφαση για το συγκεκριμένο θέμα ως αποτέλεσμα των παρεκκλίσεων προς άλλα θέματα. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η στενή συνεργασία με τον πρόεδρο μπορεί να βοηθήσει τον υπεύθυνο του πρακτικού να υπενθυμίσει στον πρόεδρο ότι πρέπει να ληφθεί απόφαση για το συγκεκριμένο θέμα πριν προχωρήσει στο επόμενο σημείο.
- Όταν έχετε αμφιβολίες σχετικά με το αν πρέπει ή όχι να καταγράψετε κάτι, να το επιβεβαιώνετε πάντα με τον πρόεδρο.

Κρατώντας σημειώσεις

Πώς να συνεργάζεστε με τον πρόεδρο κατά την τήρηση των πρακτικών

Ακόμη και πριν από την έναρξη της συνεδρίασης, ο γραμματέας πρακτικών μπορεί να συζητήσει με τον πρόεδρο σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της συνεδρίασης, τα θέματα που θα συζητηθούν, τον τρόπο διεξαγωγής της συζήτησης και το τι πρέπει απαραίτητα να καταγραφεί στα πρακτικά. Μετά τη συνεδρίαση, κατά την καταγραφή των πρακτικών, εάν ο υπεύθυνος για την τήρηση των πρακτικών δυσκολεύεται με οτιδήποτε σχετικό με τις συζητήσεις, θα πρέπει να μιλήσει γρήγορα με τον πρόεδρο για να διευκρινίσει τα πράγματα, καθώς η διστακτικότητα να το κάνει αυτό θα καταλήξει σε ανακριβείς πληροφορίες στα πρακτικά.

Βέλτιστη πρακτική

- Όταν κρατάμε σημειώσεις, δεν καταγράφουμε τις λέξεις που χρησιμοποιήθηκαν στη συζήτηση, αλλά καταγράφουμε τις συζητήσεις που έγιναν στη συνάντηση.
- Θα πρέπει να μελετήσετε όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με τη συνεδρίαση και τα οποία διανεμήθηκαν ή κυκλοφόρησαν πριν από τη συνεδρίαση, ώστε να είστε εξοικειωμένοι με το τι συζητείται.
- Σε περιπτώσεις όπου οι συζητήσεις ή οι συνομιλίες είναι μακροσκελείς και περίπλοκες, να εστιάζετε πάντα στις σημαντικές πτυχές της συζήτησης, όπως, ποιο είναι το αντικείμενο της συζήτησης, ποια είναι η απόφαση, εάν υπάρχει, γιατί ελήφθη αυτή η απόφαση, ποιος πρέπει να αναλάβει δράση για την απόφαση και πότε/εντός ποιου χρονικού πλαισίου πρέπει να ληφθεί η απόφαση.

Βέλτιστη πρακτική

- Καταγράψτε σημαντικές απόψεις και γνώμες όλων των παρόντων.
- Χρησιμοποιήστε επικεφαλίδες, καθώς αυτό θα σας βοηθήσει να παρακολουθήσετε τις σημειώσεις αργότερα, και μπορείτε να έχετε διαφορετικά τμήματα της συνάντησης κάτω από διαφορετικές επικεφαλίδες. Αφήστε λίγο χώρο κάτω από κάθε ενότητα, έτσι ώστε να είναι ευκολότερο να προσθέσετε σημειώσεις από κάτω, εάν κάποιος σκεφτεί νέα σημεία ή ιδέες κατά τη διάρκεια της σύσκεψης.
- Εάν γνωρίζετε τη σύντομη γραφή, είναι καλύτερο να γράφετε σημειώσεις χρησιμοποιώντας τη σύντομη γραφή και να χρησιμοποιείτε επίσης συντομογραφίες όπου είναι δυνατόν.

Βέλτιστη πρακτική

- Μην ξεχάσετε να έχετε ένα ή δύο ανταλλακτικά στυλό και μολύβια.
- Τραβήξτε φωτογραφίες όταν απαιτείται, συνιστάται επίσης να τραβήξετε φωτογραφίες των γραπτών του πίνακα και των χαρτιών flipchart.
- Βεβαιωθείτε ότι όλοι έχουν υπογράψει τη λίστα συμμετεχόντων
- Εάν η τήρηση σημειώσεων καθίσταται πολύ δύσκολη λόγω των πολλών συζητήσεων και των διασταυρούμενων αναφορών κ.λπ., μπορείτε πάντα να ζητήσετε άδεια για να δείτε αν η συνεδρίαση μπορεί να καταγραφεί σε συσκευή ηχογράφησης. Βεβαιωθείτε ότι οι συμμετέχοντες το γνωρίζουν αυτό. Αυτό βοηθάει πολύ στην αποσαφήνιση των πραγμάτων κατά τη σύνταξη των πρακτικών.

Προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης

Προβλήματα με την τεχνολογία.

- Ο φορητός υπολογιστής ή ο βιντεοπροβολέας που χρησιμοποιείται για τη συνάντηση ενδέχεται να μην λειτουργεί σωστά λόγω σύγκρουσης με το λογισμικό.
- Προβλήματα σύνδεσης Wifi ή intranet
- Δεν υπάρχουν αρκετές πρίζες ή επεκτάσεις

Λύσεις.

- Προετοιμάστε και δοκιμάστε τα πάντα εκ των προτέρων
- Λήψη εγγράφων για χρήση εκτός σύνδεσης
- Ζητήστε βοήθεια από τον τεχνικό πληροφορικής ή κλείστε τον για τη συνάντηση.

Προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης

Διαχείριση **χρόνου**

- Οι συνεδριάσεις δεν αρχίζουν και δεν τελειώνουν εγκαίρως
- Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης δεν καλύπτονται επαρκώς ή δεν καλύπτονται καθόλου.

Λύσεις.

- Στείλτε μια ατζέντα συνεδριάσεων με μια πρόχειρη εκτίμηση του χρόνου που θα διαρκέσει κάθε θέμα.
- Βεβαιωθείτε ότι η ημερήσια διάταξη είναι σαφής για όλους και φροντίστε να σημειώνετε τα σημεία καθώς προχωράτε. Αυτό θα βοηθήσει την ομάδα να δει την πρόοδο.
- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει χρονομέτρης που παρακολουθεί το ρολόι για κάθε σημείο της ημερήσιας διάταξης.

Δραστηριότητες παρακολούθησης και τεκμηρίωση μετά τη συνάντηση

Διαχείριση **χρόνου**

- Οι συνεδριάσεις δεν αρχίζουν και δεν τελειώνουν εγκαίρως
- Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης δεν καλύπτονται επαρκώς ή δεν καλύπτονται καθόλου.

Λύσεις.

- Στείλτε μια ατζέντα συνεδριάσεων με μια πρόχειρη εκτίμηση του χρόνου που θα διαρκέσει κάθε θέμα.
- Βεβαιωθείτε ότι η ημερήσια διάταξη είναι σαφής για όλους και φροντίστε να σημειώνετε τα σημεία καθώς προχωράτε. Αυτό θα βοηθήσει την ομάδα να δει την πρόοδο.
- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει χρονομέτρης που παρακολουθεί το ρολόι για κάθε σημείο της ημερήσιας διάταξης.

- Είναι προτιμότερο να γράψετε τα πρακτικά το συντομότερο δυνατό μετά τη συνεδρίαση, καθώς θα θυμάστε καλύτερα τα πράγματα.
- Σημειώστε τα κύρια/σημαντικά σημεία.
- Θυμηθείτε την αρίθμηση των πρακτικών.
- Κάθε θέμα της ημερήσιας διάταξης ή κάθε συζήτηση θα πρέπει να έχει μια εξήγηση ή μια σύντομη σημείωση του τι συζητήθηκε με τα κύρια σημεία της συζήτησης, τυχόν διαφωνίες, αποφάσεις και ενέργειες.
- Έχετε ένα τυποποιημένο υπόδειγμα για τα πρακτικά, εάν μια συνεδρίαση επαναλαμβάνεται περιοδικά, οποιαδήποτε σημεία της ημερήσιας διάταξης, τα οποία είναι τυποποιημένα, μπορούν να προστεθούν στο υπόδειγμα των πρακτικών.

Παραγωγή των πρακτικών

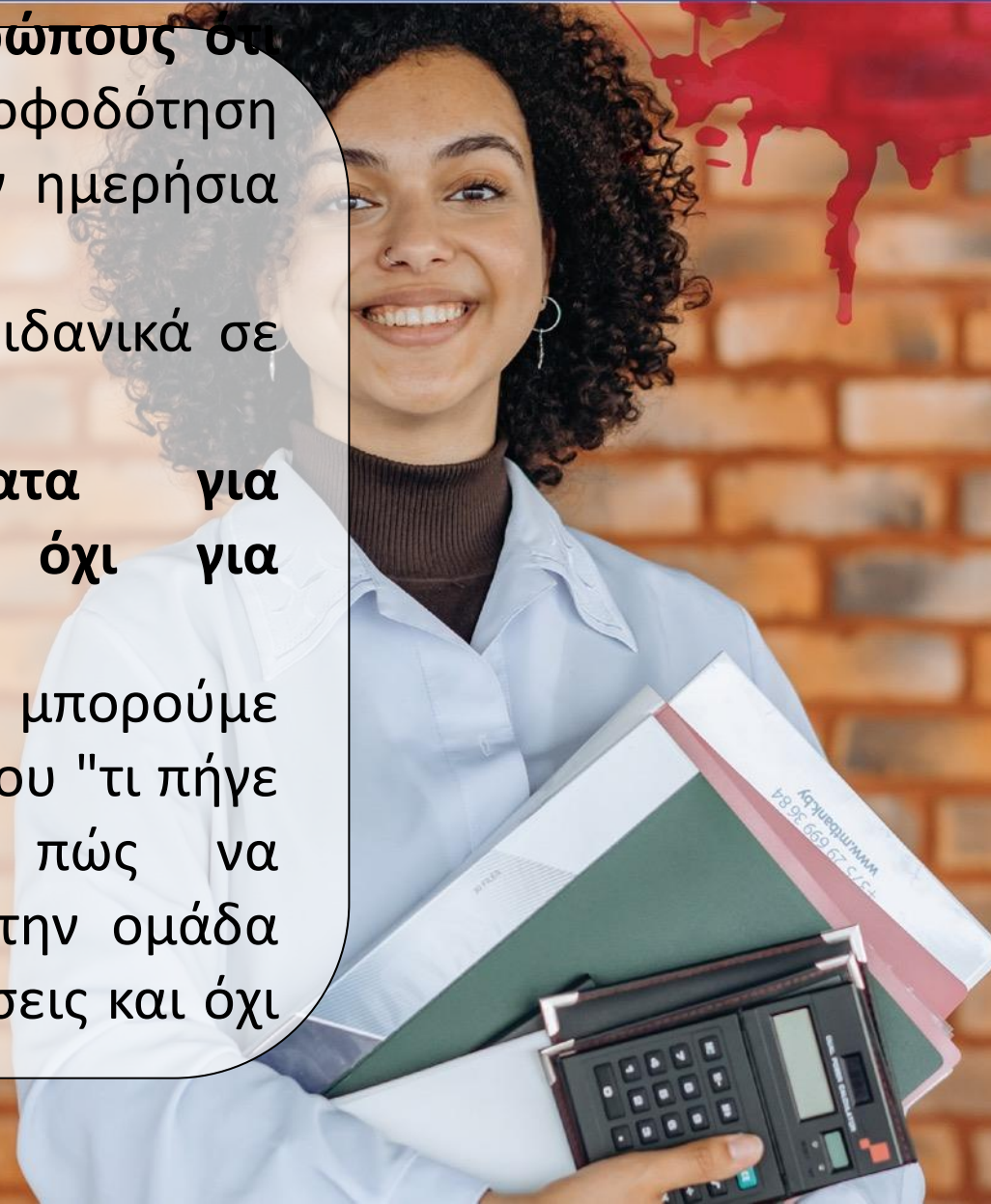
- Τα πρακτικά είναι επαγγελματικά έγγραφα που μπορούν να προβληθούν από οποιονδήποτε εκτός του οργανισμού.
- Είναι σημαντικό να τις καταγράφετε με επαγγελματικό τρόπο, χρησιμοποιώντας το σωστό επαγγελματικό/τυπικό ύφος και γλώσσα.
- Τα πρακτικά πρέπει να γράφονται σε παρελθοντικό χρόνο, καθώς αφορούν μια συνάντηση ή συζήτηση που έλαβε χώρα στο παρελθόν.
- Χρησιμοποιείτε πάντα ένα μείγμα προτάσεων ενεργητικής και παθητικής φωνής κατά την καταγραφή των πρακτικών.
- Είναι καλύτερο να γράφετε τα πρακτικά ως τρίτο πρόσωπο. Χρησιμοποιήστε φράσεις όπως, "ο πρόεδρος δήλωσε ότι", "σημειώθηκε", "η επιτροπή αποφάσισε ότι", "αποφασίστηκε", κ.λπ. Σε περιπτώσεις όπου τα σημεία τέθηκαν από ένα συγκεκριμένο πρόσωπο ή όπου η συμφωνία έγινε από ένα άτομο, είναι σημαντικό να προσδιορίσετε το συγκεκριμένο πρόσωπο και τι είπε, καθώς αυτό θα βοηθήσει για μελλοντικές αναφορές.

- Αφού συντάξετε τα πρακτικά, μπορείτε να τα στείλετε στον πρόεδρο για τυχόν διευκρινίσεις και στη συνέχεια να τα εγκρίνετε.
- Μετά την έγκρισή τους από τον πρόεδρο μπορούν να διανεμηθούν στους αρμόδιους, δηλαδή στα άτομα που συμμετείχαν και στα άτομα που πρέπει να αναλάβουν δράση για τις αποφάσεις.
- Μπορεί να είναι χρήσιμο να επισυνάπτεται μαζί με τα πρακτικά και ο κατάλογος ενεργειών με τις ημερομηνίες λήξης της προθεσμίας, ώστε να είναι ευκολότερο για τους αρμόδιους να αναλάβουν δράση.
- Εάν μετά τη διανομή, οι ενδιαφερόμενοι ζητήσουν να γίνουν διορθώσεις, αυτές μπορούν να καταγραφούν και να μεταφερθούν στην επόμενη συνεδρίαση, ώστε ο πρόεδρος να μπορέσει να τις ελέγξει και να τις διευκρινίσει μαζί με τα άλλα μέλη που είναι παρόντα στη συνεδρίαση. Μόνο αφού γίνουν όλες οι αλλαγές, τα πρακτικά συμφωνούνται και υπογράφονται ως ακριβή.

Συλλογή ανατροφοδότησης

- **Ενημερώστε τους ανθρώπους** ότι θα **ζητήσετε** ανατροφοδότηση (ενσωματώστε την στην ημερήσια διάταξη).
- **Κρατήστε το σύντομο** (ιδανικά σε απευθείας σύνδεση)
- **Ζητήστε παραδείγματα** για **τρόπους βελτίωσης, όχι για προβλήματα.**

Χρησιμοποιήστε το "τι μπορούμε να βελτιώσουμε;" αντί του "τι πήγε στραβά;". Ρωτώντας πώς να βελτιωθείτε, εστιάζετε την ομάδα στη βελτίωση και τις λύσεις και όχι στην κριτική.



Ερώτηση 1

Περιγράψτε τα κύρια σημεία που πρέπει να καλύπτονται από την ημερήσια διάταξη και τα πρακτικά της συνεδρίασης

Ερώτηση 2

Περιγράψτε και εξηγήστε πώς και γιατί ένας βοηθός πρέπει να συνεργάζεται με τον πρόεδρο πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη συνεδρίαση.

Ερώτηση 3

Περιγράψτε τα είδη των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίασης και πώς να τα επιλύσετε.

Προετοιμασία.

- Βάλτε ένα χαμόγελο στη φωνή σας
- Εξάσκηση ενεργητικής ακρόασης
- Μιλήστε φυσικά
- Αφήνετε πάντα τον καλούντα να απαντήσει

Τεκμηρίωση

- Προετοιμάστε ένα σχέδιο κλήσης
- Χρήση αποτελεσματικών ερωτήσεων
- Δημιουργία δέσμευσης



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την ενότητα 3.10



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

