



E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

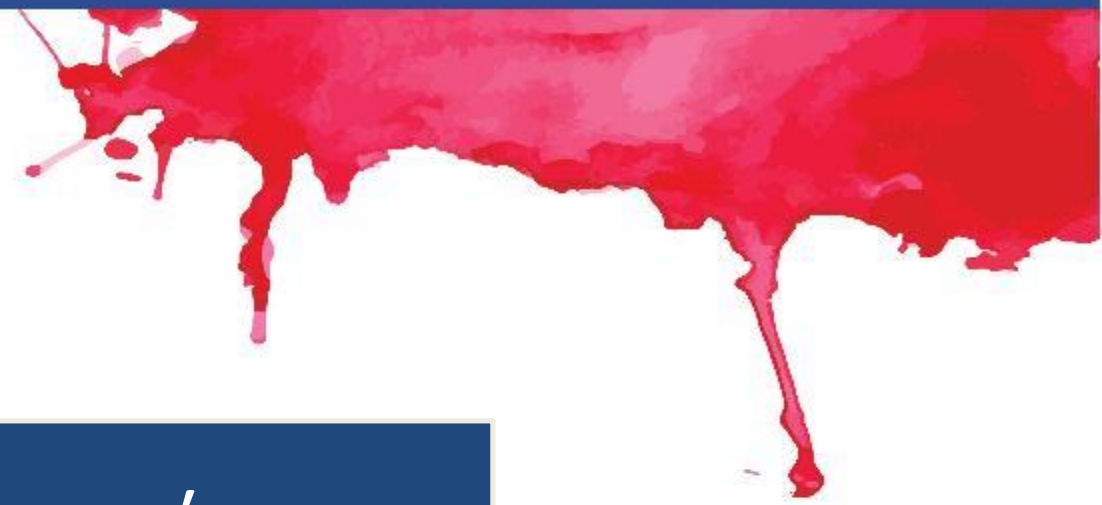
Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και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

Τομέας εργασίας 11: Ομαδική και αυτοδιαχείριση

3.22 Να παρουσιάζετε μια θετική εικόνα του εαυτού σας και του οργανισμού μέσω της προσαρμογής της συμπεριφοράς σας - Μέρος Α

LO3.60 Επίδειξη της ικανότητας προσαρμογής της συμπεριφοράς σας για τη διατήρηση θετικών και επαγγελματικών τρόπων συμπεριφοράς όταν βρίσκεστε υπό πίεση, π.χ. όταν εργάζεστε με βάση χρονικούς περιορισμούς, όταν αντιμετωπίζετε μια δύσκολη κατάσταση ή έναν πελάτη.





Επαγγελματική
συμπεριφορά



Αντιμετώπιση
δύσκολων
καταστάσεων

- Ο επαγγελματισμός είναι ένας τρόπος συμπεριφοράς που περιλαμβάνει:
 - Σεβασμός για τους άλλους
 - Δέσμευση στην ποιότητα
 - Ευθύνη
 - Προσωπική ακεραιότητα
 - Εμφάνιση
 - Αξιοπιστία
 - Ικανότητα
 - Δεοντολογία
 - Διατήρηση της αυτοπεποίθησής σας
 - Οργανωτικές δεξιότητες



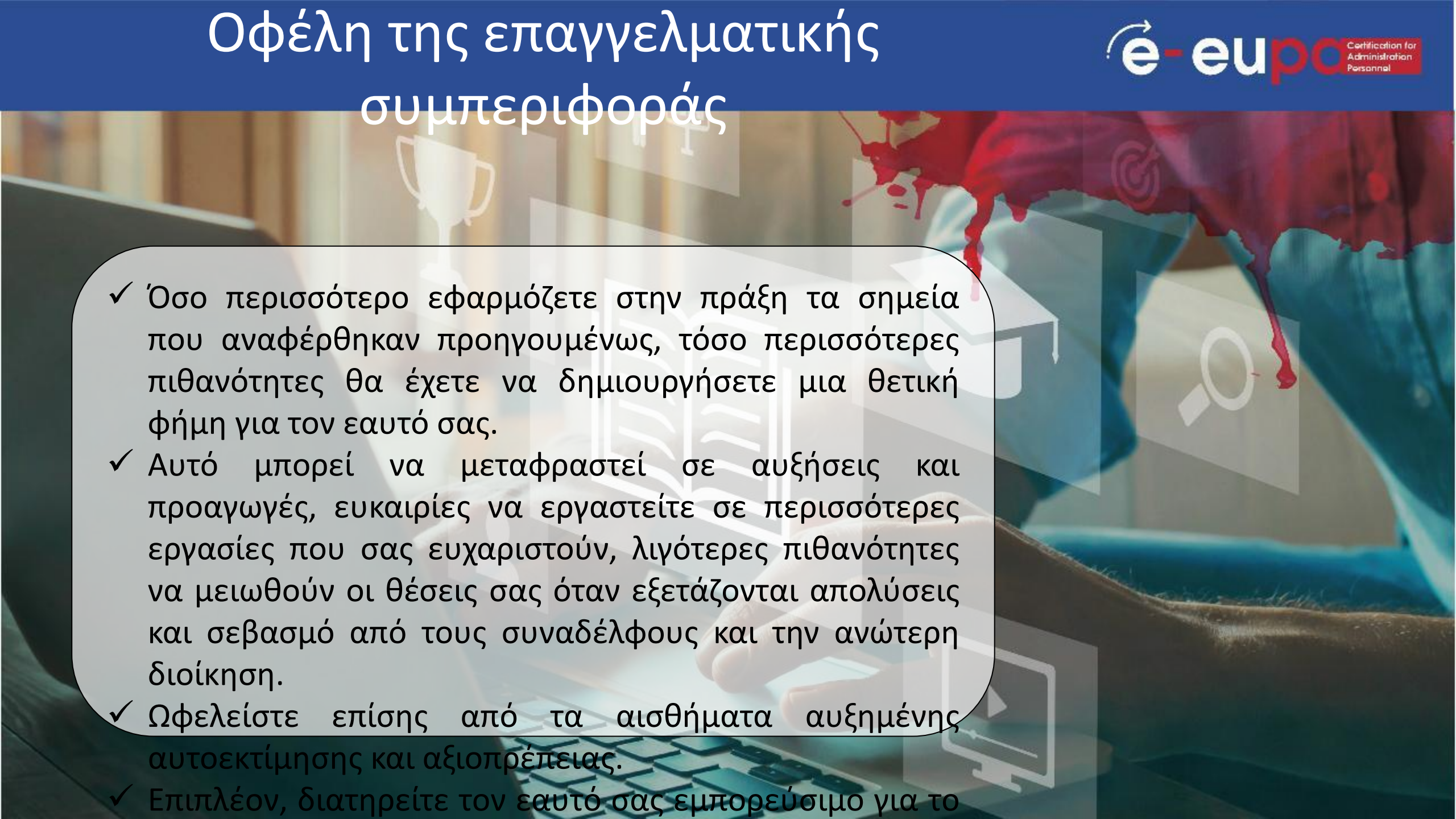
Οι εργαζόμενοι αναμένεται να συμπεριφέρονται μεταξύ τους, στο προσωπικό, στους μαθητές και σε άλλους με επαγγελματικό τρόπο κατά τη διεξαγωγή των εργασιών τους. Η δυσάρεστη ή προσβλητική συμπεριφορά προς το προσωπικό, τους μαθητές ή άλλους δεν θα είναι ανεκτή. Παραδείγματα τέτοιας συμπεριφοράς περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Εκφοβισμός ή εξύβριση άλλων
- Σωματικός ή λεκτικός εκφοβισμός, όπως φωνές ή θυμωμένα ξεσπάσματα που απευθύνονται σε άλλους
- Υποτιμητική λεκτική ή σωματική συμπεριφορά, όπως χαρακτηρισμοί
- Κατεύθυνση βωμολοχιών προς άλλους
- Συμπεριφορά που έχει ως αποτέλεσμα τον εξευτελισμό των άλλων
- Mobbing
- Άλλη αντιεπαγγελματική ή ανάρμοστη συμπεριφορά

Ορισμός της επαγγελματικής συμπεριφοράς

- Η επαγγελματική συμπεριφορά περιλαμβάνει συμπεριφορά με ακεραιότητα, ειλικρίνεια και καλή ηθική.
- Περιλαμβάνει επίσης την επικοινωνία με τους άλλους με σεβασμό, την ανάληψη πρωτοβουλιών, την τήρηση των δεσμεύσεων και των ευθυνών, τη συμβολή και τη συμμετοχή σε ομαδικές εκδηλώσεις, την αναγνώριση και τη μάθηση από τα προσωπικά λάθη, την ακρίβεια και την ανάληψη ευθύνης για τις πράξεις του.

Οφέλη της επαγγελματικής συμπεριφοράς

- 
- ✓ Όσο περισσότερο εφαρμόζετε στην πράξη τα σημεία που αναφέρθηκαν προηγουμένως, τόσο περισσότερες πιθανότητες θα έχετε να δημιουργήσετε μια θετική φήμη για τον εαυτό σας.
 - ✓ Αυτό μπορεί να μεταφραστεί σε αυξήσεις και προαγωγές, ευκαιρίες να εργαστείτε σε περισσότερες εργασίες που σας ευχαριστούν, λιγότερες πιθανότητες να μειωθούν οι θέσεις σας όταν εξετάζονται απολύσεις και σεβασμό από τους συναδέλφους και την ανώτερη διοίκηση.
 - ✓ Ωφελείστε επίσης από τα αισθήματα αυξημένης αυτοεκτίμησης και αξιοπρέπειας.
 - ✓ Επιπλέον, διατηρείτε τον εαυτό σας εμπορεύσιμο για το

Κατάλληλη συμπεριφορά

- **Αφήστε μια ευνοϊκή εντύπωση**
 - Να θυμάστε τα ονόματα και τις προτιμήσεις των πελατών.
 - Κάντε μια επιπλέον προσπάθεια να είστε εξυπηρετικοί.
 - Επίδειξη γνώσεων, ενθουσιασμού και ενδιαφέροντος για τους πελάτες.
 - Να επιδεικνύετε γνήσιο ενδιαφέρον για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών.
 - Νοιάζεστε για τους ανθρώπους και την ικανοποίηση των αναγκών τους.
 - Ακούστε με κατανόηση τα παράπονα των πελατών.
 - Να είστε υπερήφανοι για τον εαυτό σας και τη δουλειά σας.

- **Εργασία σε συνθήκες υψηλής πίεσης**

Για να εργαστείτε καλά υπό πίεση, υπάρχουν μερικές προϋποθέσεις που πρέπει να έχετε κατά νου:

- Ψυχική ανθεκτικότητα
- Ο προγραμματισμός είναι απαραίτητος
- Η εστίαση είναι ζωτικής σημασίας
- Ανάθεση εργασίας
- Να είστε συγκροτημένοι
- Να είστε προσαρμόσιμοι και ευέλικτοι

- Οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι μπορούν να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα εργασιακής πίεσης και εργασιακού στρες σε πέντε στάδια.
 - συνειδητοποίηση του προβλήματος
 - ανάλυση και μέτρηση
 - επιλογή μέτρων
 - θέσπιση μέτρων
 - παρακολούθηση και αξιολόγηση

Συγκρούσεις στο χώρο εργασίας

➤ Συγκρούσεις με πελάτες

Οι υπάλληλοι πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών μπορεί να αντιμετωπίζουν συγκρούσεις με τους πελάτες σε αρκετά τακτική βάση, ανάλογα με τον κλάδο. Μια συνηθισμένη σύγκρουση που βιώνουν οι πωλητές είναι ένας δυσαρεστημένος πελάτης που αισθάνεται προσωπικά εξαπατημένος.

➤ Συγκρούσεις ηγεσίας

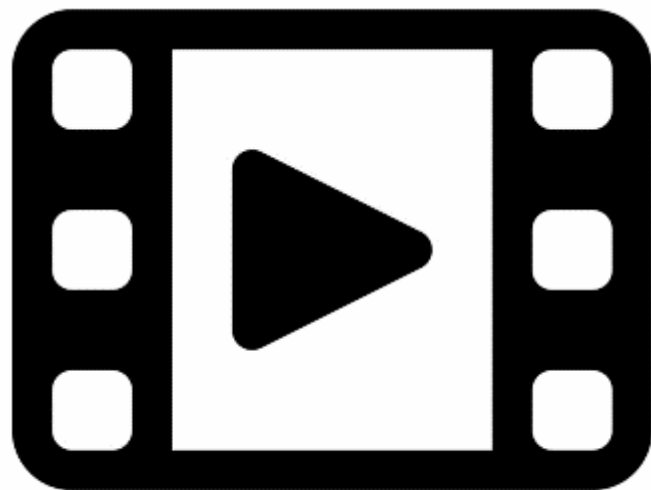
Οι συγκρούσεις προσωπικότητας μεταξύ διευθυντών και υφισταμένων μπορεί να προκαλέσουν μια σειρά από διαπροσωπικές συγκρούσεις. Οι εργαζόμενοι μπορεί να αισθάνονται ότι εκφοβίζονται ή πιέζονται από πιο αυταρχικούς διευθυντές ή μπορεί να αντιλαμβάνονται

έλλειψη καθοδήγησης από πιο γρήγορους διευθυντές

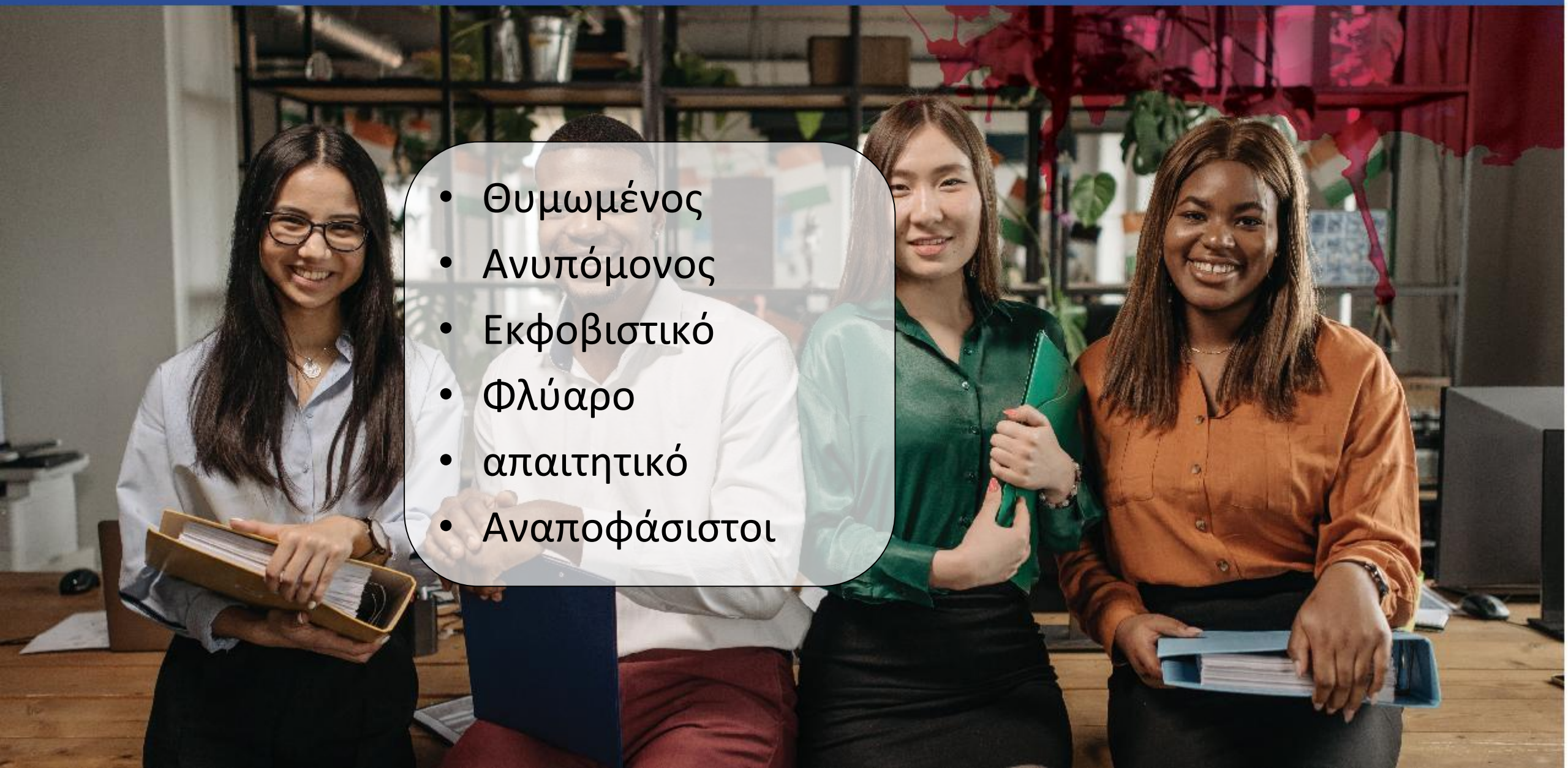
Συζήτηση στο φόρουμ του Moodle

- Σας έχει τύχει ποτέ να αντιμετωπίσετε έναν δύσκολο πελάτη;
- Τι έκανες;

Δείτε το βίντεο



Δύσκολοι τύποι πελατών

- 
- Θυμωμένος
 - Ανυπόμονος
 - Εκφοβιστικό
 - Φλύαρο
 - απαιτητικό
 - Αναποφάσιστοι

- **Ελέγξτε τον εαυτό σας:**
 - Μην τσακώνεστε με θυμωμένους πελάτες
 - Μπορείτε να χάσετε έναν καλό πελάτη
- **Ακούστε και αφήστε τον πελάτη να χαλαρώσει:**
 - Ο πελάτης θέλει να τον ακούσουν, να τον αναγνωρίσουν και να τον κατανοήσουν.
- **Διατηρήστε οπτική επαφή.**

Αντιμετώπιση δύσκολων πελατών

- **Δείξτε ότι νοιάζεστε:**
 - Επίδειξη ενεργητικής ακρόασης και ενσυναίσθησης
- **Μην κατηγορείτε τον πελάτη ή την εταιρεία:**
 - Όταν εξηγείτε την πολιτική του οργανισμού σας, χρησιμοποιήστε όσο το δυνατόν περισσότερο είτε την έμμεση προσέγγιση ("Υπάρχουν μερικές ερωτήσεις προτού μπορέσω να σας επιστρέψω το ποσό.") είτε τις δηλώσεις "εγώ" ("Χρειάζομαι πρόσθετες πληροφορίες.").
- **Προσπαθήστε να λύσετε το πρόβλημα ή βρείτε κάποιον που μπορεί:**
- **Μην δίνετε υποσχέσεις που δεν μπορείτε να τηρήσετε.**

Μεθοδολογικό εργαλείο Ι



**Ανάρμοστη συμπεριφορά των
εργαζομένων**

E-EUPA_LO_3.60_M_001

Ερώτηση 1

Ποια είναι τα οφέλη της επαγγελματικής συμπεριφοράς;

Ερώτηση 2

Πώς μπορείτε να αντιμετωπίσετε έναν δύσκολο πελάτη;

Βασικά σημεία ενότητας

- Ο επαγγελματισμός περιλαμβάνει:

- Σεβασμός για τους άλλους
- Δέσμευση στην ποιότητα
- Ευθύνη
- Προσωπική ακεραιότητα
- Εμφάνιση
- Αξιοπιστία
- Ικανότητα
- Δεοντολογία
- Διατήρηση της αυτοπεποίθησής σας
- Οργανωτικές δεξιότητες

- Αντιμετώπιση ενός δύσκολου πελάτη από:

- Ελέγξτε τον εαυτό σας:
- Ακούγοντας και αφήνοντας τον πελάτη να χαλαρώσει:
- Διατήρηση οπτικής επαφής.
- Δείχνοντας ότι νοιάζεστε
- Να μην κατηγορείτε τον πελάτη ή την εταιρεία
- Προσπαθώντας να λύσετε το πρόβλημα ή να βασίσετε κατανόηση

- Δύσκολοι τύποι πελατών:

- Θυμωμένος
- Ανυπόμονος
- Εκφοβιστικό
- Φλύαρο
- απαιτητικό
- Αναποφάσιστοι



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 3.22 - Μέρος Α



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.

