



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.

Περιοχή εργασίας 2: Επικοινωνία και Προώθηση

3.3 Οικοδόμηση και βελτίωση των σχέσεων: Μέρος Α

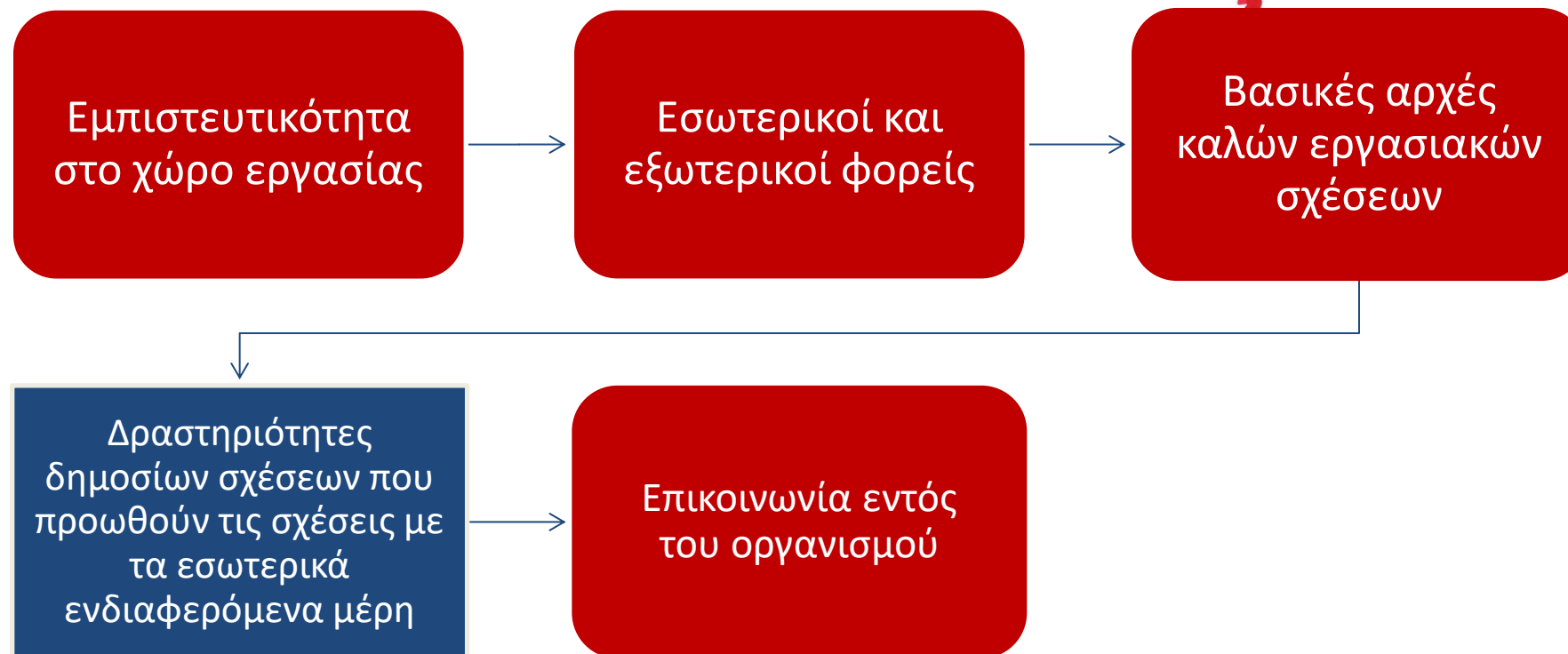
ΜΑ3.7 Επίδειξη της ικανότητας ανάκλησης των βασικών αρχών της προστασίας δεδομένων, της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας στο χώρο εργασίας και στο επιχειρηματικό περιβάλλον και της αποτελεσματικής και αποδοτικής εφαρμογής των αρχών αυτών.

ΜΑ3.8: Επίδειξη της ικανότητας ανάκλησης των βασικών αρχών των καλών σχέσεων με τους πελάτες και άλλους εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς, επίδειξη ικανότητας εφαρμογής των αρχών αυτών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο. Να είναι ικανός/ή ο/η μανθάνων/ουσα να εκτελεί δραστηριότητες Δημοσίων Σχέσεων για τη βελτίωση των σχέσεων στο χώρο εργασίας, π.χ. αναγνώριση γενεθλίων, ονομαστικών εορτών και άλλων ειδικών περιστάσεων.

ΜΑ3.9: Επίδειξη της ικανότητας να ανακαλείτε τις βασικές αρχές των καλών εργασιακών σχέσεων εντός του οργανισμού και να επιδεικνύετε ικανότητα εφαρμογής των αρχών αυτών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο εντός του οργανισμού. Να είναι ικανός/ή ο/η μανθάνων/ουσα να εκτελεί δραστηριότητες Δημοσίων Σχέσεων για τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, όπως για παράδειγμα η αναγνώριση γενεθλίων, ονομαστικών εορτών και άλλων ειδικών περιστάσεων.



Χάρτης πορείας

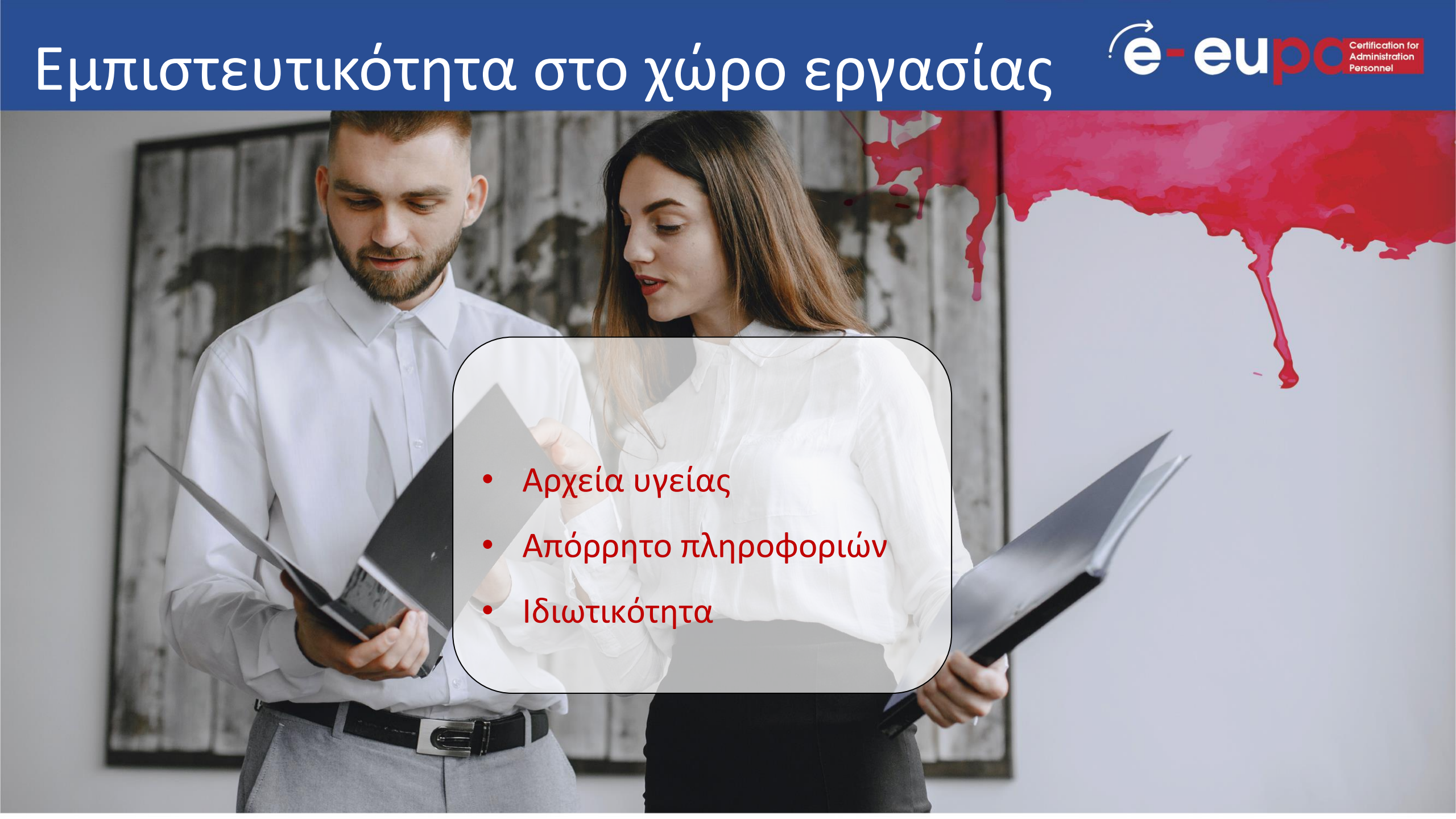


Ορισμός

- Διατήρηση ιδιωτικών πληροφοριών για τους πελάτες και τις επιχειρήσεις.
- Αντιμετώπιση όλων των πληροφοριών που συναντάτε ως εμπιστευτικές
- Ό,τι βλέπει και ακούει κανείς στο χώρο εργασίας παραμένει στη δουλειά. Καμία πληροφορία δεν μπορεί να δοθεί σε κανέναν εκτός του χώρου εργασίας.
- Η πρόσβαση στα αρχεία δίδεται κατόπιν άδειας. Κανένα εμπιστευτικό υλικό ή αρχείο δεν μπορεί να απομακρυνθεί από το πλαίσιο της επιχείρησης.
- Απαγόρευση συζήτησης επιχειρηματικών συναλλαγών εκτός του χώρου εργασίας.

Υπάρχει η δυνατότητα λήψης νομικών μέτρων κατά προσώπου ή οργανισμού, που αποκαλύπτει πληροφορίες πελατών και επιχειρήσεων.

Εμπιστευτικότητα στο χώρο εργασίας

- 
- Αρχεία υγείας
 - Απόρρητο πληροφοριών
 - Ιδιωτικότητα

Μεθοδολογικό Εργαλείο Ι



Εμπιστευτικότητα στο χώρο εργασίας
E-EUPA_LO_3.7_M_001

Επομένως...

Γιατί είναι σημαντική η εμπιστευτικότητα;

Επειδή υπάρχουν προσωπικές πληροφορίες που δεν πρέπει να κοινοποιούνται, όπως ιατρικά θέματα, προσωπικά ζητήματα (π.χ. διαζύγιο) που προκαλούν δυσφορία όταν συζητούνται. Ο εργοδότης καθώς και οι συνάδελφοι θα πρέπει να το σέβονται αυτό.

Ο προσωπικός βοηθός θα συναντήσει συχνά εμπιστευτικές πληροφορίες

- που σχετίζονται με τους υπόλοιπους υπαλλήλους
- που αφορούν τον ίδιο τον διευθυντή

Για να είστε σίγουροι

- Δεν θα πρέπει ΠΟΤΕ να αποκαλύπτετε οποιαδήποτε πληροφορία σε κανέναν, εκτός αν είναι απολύτως απαραίτητη για τη δική σας εργασία ή τη δική τους εργασία.
- Εάν δεν είστε σίγουροι, ΑΠΛΑ ΡΩΤΗΣΤΕ!

- Βεβαιωθείτε ότι οι εμπιστευτικές πληροφορίες προστατεύονται αποτελεσματικά από αθέμιτη αποκάλυψη κατά τη διάθεση, αποθήκευση, διαβίβαση ή λήψη τους.
- Εάν αποκαλύπτετε εμπιστευτικές πληροφορίες, θα πρέπει να δημοσιοποιείτε μόνο όσες πληροφορίες είναι απαραίτητες για το σκοπό αυτό
- Πρέπει να βεβαιώνεστε ότι τα άλλα άτομα στα οποία αποκαλύπτετε πληροφορίες κατανοούν ότι τους δίνονται εμπιστευτικά και ότι πρέπει να τις σέβονται

Μεθοδολογικό Εργαλείο II



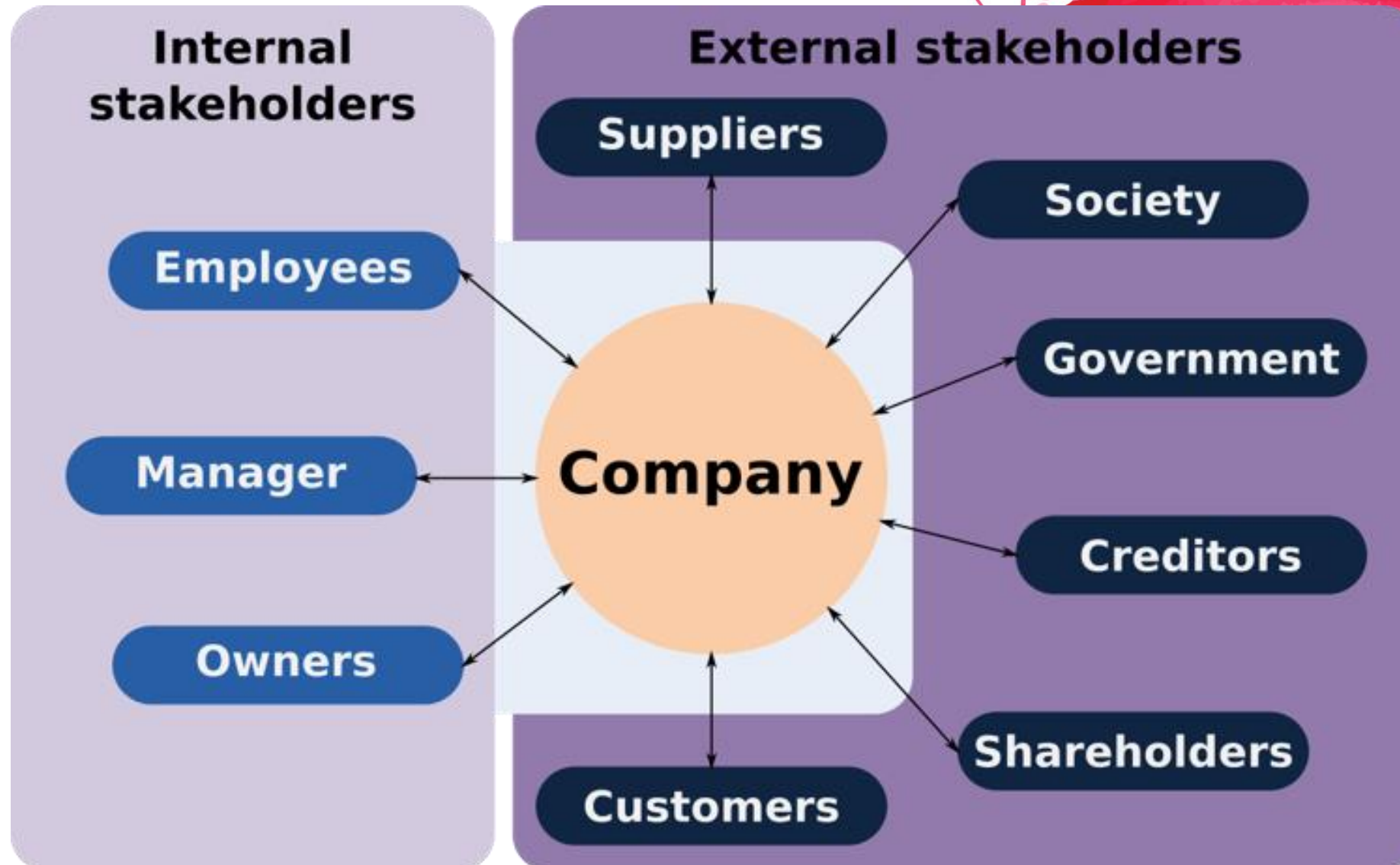
**Παραβίαση Απορρήτου
E-EURA_LO_3.7_M_002**

Ενδιαφερόμενα μέρη/φορείς

Είναι άτομα που έχουν έννομο
συμφέρον για την εταιρεία.



Εσωτερικοί και εξωτερικοί φορείς



Εσωτερικοί και εξωτερικοί φορείς



Εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη: εργαζόμενοι, διευθυντές, ιδιοκτήτες/μέτοχοι. → Όλοι επηρεάζονται από τους μισθούς και τη σταθερότητα της εργασίας καθώς και από άλλες παροχές. Οι μάνατζερ μπορεί να λαμβάνουν μπόνους, οπότε θέλουν να είναι επιτυχημένη η επιχείρηση. Οι ιδιοκτήτες/μέτοχοι θέλουν το καλύτερο για την επιχείρηση, ώστε να κερδίσουν περισσότερα χρήματα.

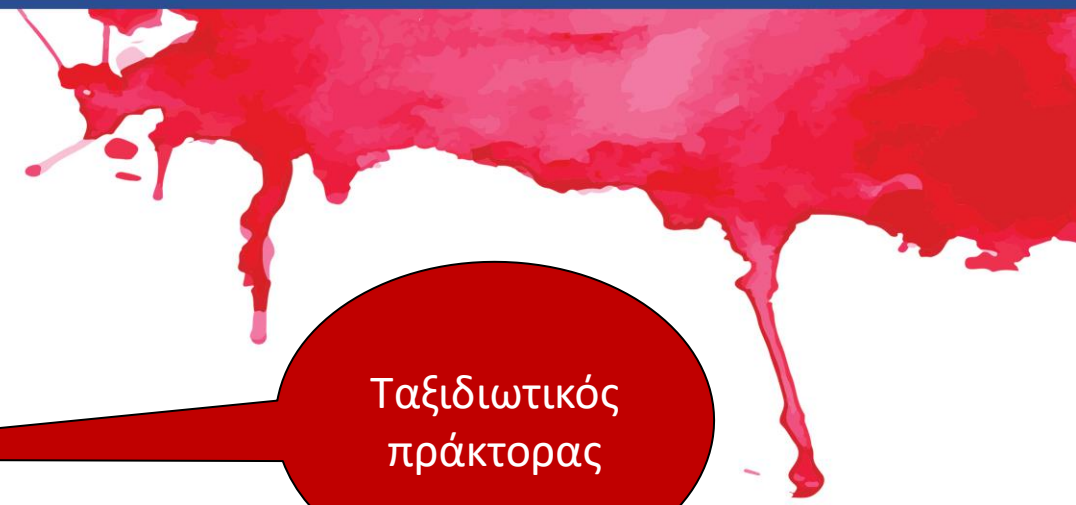
Εσωτερικοί και εξωτερικοί φορείς

Εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη/φορείς: πελάτες, προμηθευτές, κυβέρνηση.

Εμπλεκόμενοι με την εταιρεία αλλά όχι άμεσα απασχολούμενοι από την εταιρεία. Οι πελάτες ενδιαφέρονται για τις τιμές και την ποιότητα του προϊόντος. Οι προμηθευτές ενδιαφέρονται για την επιτυχία και τη σταθερότητα της εταιρείας, ώστε να εξασφαλίσουν ότι θα έχουν πελάτες στο μέλλον. Η κυβέρνηση ενδιαφέρεται επειδή οι εταιρείες πληρώνουν φόρους και πρέπει να συμμορφώνονται με το νόμο όταν απασχολούν άτομα.

Προσδιορίστε τρεις σημαντικούς πελάτες - ενδιαφερόμενα μέρη

- "Γεια σου Sheila! Μπορείς να μου κλείσεις ένα αεροπορικό εισιτήριο για το Παρίσι το πρωί του Σαββάτου;".
- "Κύριε Duchonny, το πιστωτικό σας υπόλοιπο έχει λήξει".
- Μαίρη, μπορούμε να στείλουμε λουλούδια σήμερα σε όλα τα άτομα που ονομάζονται Andrew στο γραφείο;

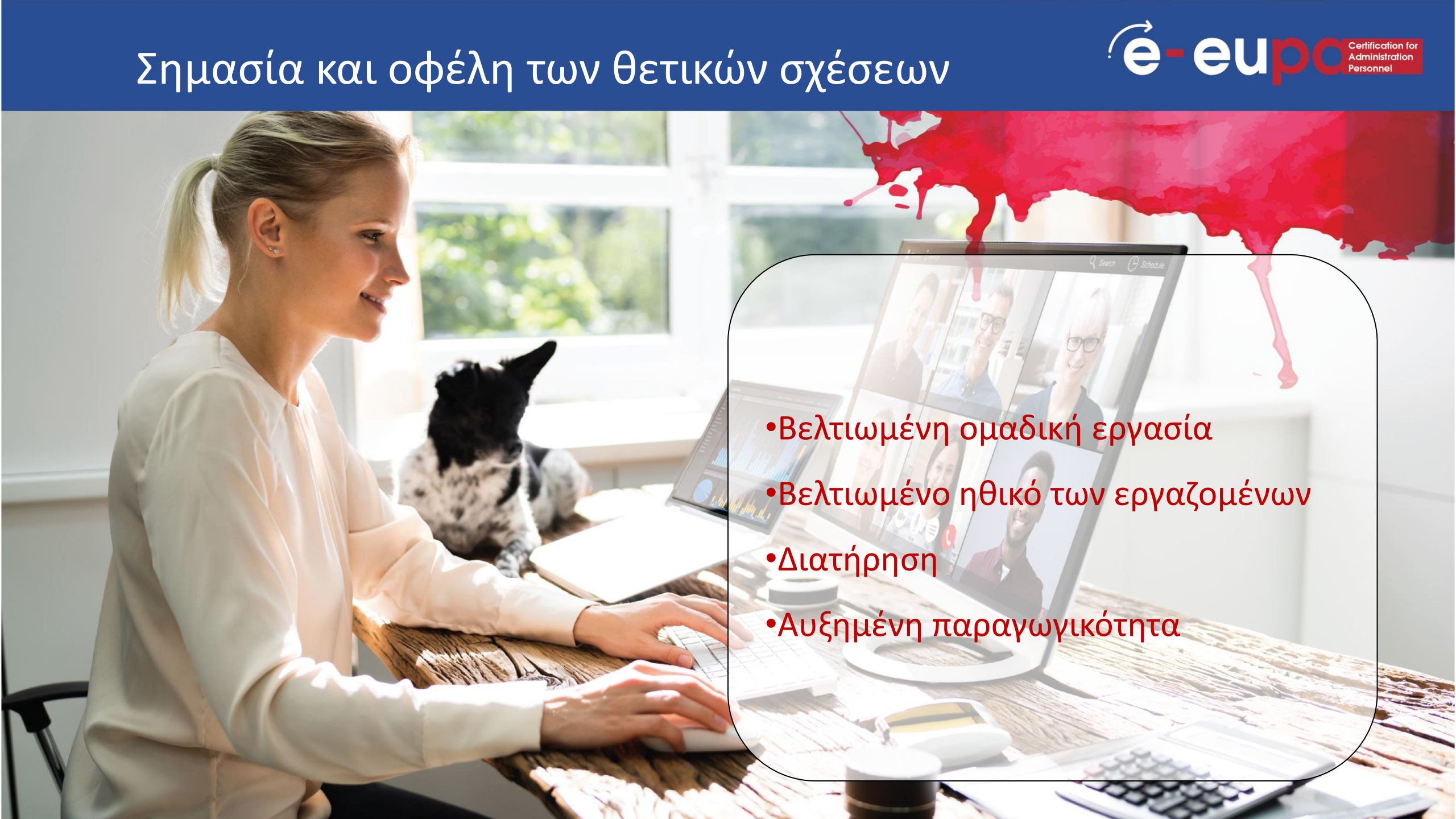


Ταξιδιωτικός
πράκτορας

Τραπεζίτης

Ανθοπώλης

Σημασία και οφέλη των θετικών σχέσεων

- 
- The background image shows a woman with blonde hair in a ponytail, wearing a white long-sleeved shirt, sitting at a wooden desk. She is looking at a laptop screen. A small black and white dog is sitting on the desk next to her. The desk also has a calculator, a pen, and some papers. A large red ink splatter is visible in the upper right corner. A semi-transparent rounded rectangle is overlaid on the right side of the image, containing a list of benefits in red text.
- Βελτιωμένη ομαδική εργασία
 - Βελτιωμένο ηθικό των εργαζομένων
 - Διατήρηση
 - Αυξημένη παραγωγικότητα

Αποδοχή

- Αποδοχή των ανθρώπων γι' αυτό που είναι.
- Όλοι οι άνθρωποι είναι μοναδικοί και αυτό είναι καλό.

Σεβασμός

- Αντιμετωπίστε όλους τους ανθρώπους με σεβασμό
- Μην χειραγωγείτε τους άλλους
- Να σέβεστε το δικαίωμα των άλλων να είναι αυτό που είναι και να μην προσπαθείτε να τους αλλάξετε

Κατανόηση

- Να έχετε σαφή κατανόηση του εαυτού σας και των άλλων.
- Προσπαθήστε να εκτιμήσετε και να κατανοήσετε τις διαφορές που κάνουν κάθε άτομο μοναδικό και ξεχωριστό.



Διαφάνεια

- Να είστε ανοιχτοί και ειλικρινείς.
- Να επιτρέπετε και να ενθαρρύνετε τους άλλους να είναι ο εαυτός τους.
- Προωθήστε το αίσθημα της ανοιχτότητας.
- Μην επιτρέπετε σε προδιαθέσεις, προκαταλήψεις ή προκαταλήψεις να στέκονται εμπόδιο στις ανοιχτές και αρμονικές σχέσεις.



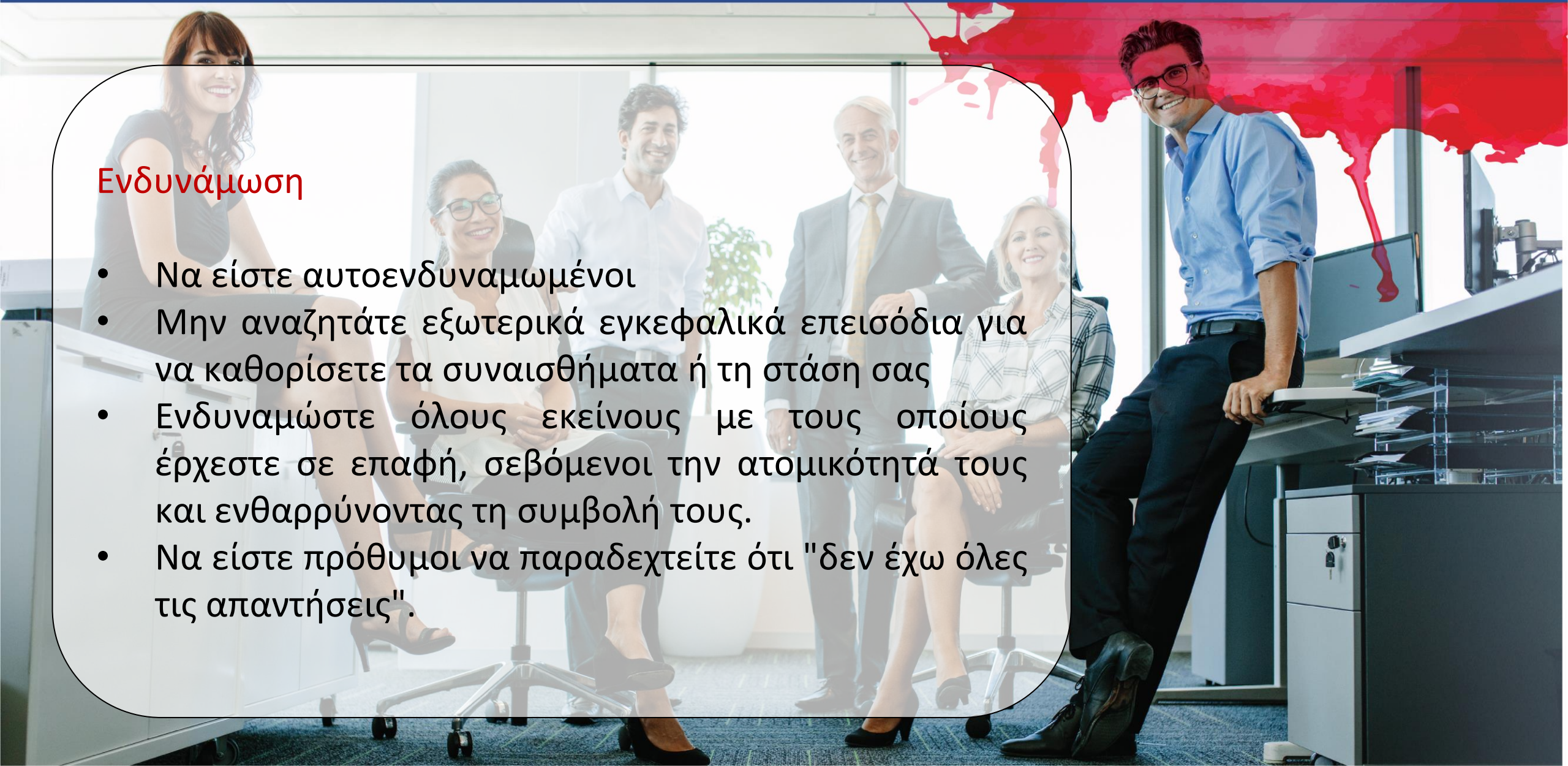
Αποφυγή της κριτικής

- Μην κρίνετε.
- Αποδεχτείτε και εφαρμόστε την πεποίθηση ότι όλοι είμαστε διαφορετικοί και μοναδικοί.
- Προσεγγίστε τους άλλους με τη στάση ότι υπάρχουν περισσότερες διαστάσεις σε μια δεδομένη κατάσταση από το απλό "σωστό" ή "λάθος".
- Αναμένετε και αγκαλιάστε αυτές τις διαφορές αντίληψης ως ευκαιρίες για μάθηση.



Ενδυνάμωση

- Να είστε αυτοενδυναμωμένοι
- Μην αναζητάτε εξωτερικά εγκεφαλικά επεισόδια για να καθορίσετε τα συναισθήματα ή τη στάση σας
- Ενδυναμώστε όλους εκείνους με τους οποίους έρχεστε σε επαφή, σεβόμενοι την ατομικότητά τους και ενθαρρύνοντας τη συμβολή τους.
- Να είστε πρόθυμοι να παραδεχτείτε ότι "δεν έχω όλες τις απαντήσεις".



Εμπιστοσύνη

- Να λειτουργείτε με θεμελιακή βάση την ειλικρίνεια
- Να είστε ειλικρινείς με τους άλλους
- Να προωθείτε ενεργά ένα περιβάλλον που προσκαλεί την ανοιχτή συζήτηση, τις διαφορετικές απόψεις
- Να τηρείτε την εμπιστευτικότητα όταν οι άλλοι μας εμπιστεύονται

Κατανόηση των σχέσεων με τους πελάτες και άλλα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

Η φιλική εικόνα και οι καλές σχέσεις στην εργασία ήταν η απάντηση σε μία από τις δώδεκα βασικές ερωτήσεις που συνεπάγονταν ικανοποίηση από την εργασία.

- Δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων
 - Να θυμάστε τα γενέθλια, τις ονομαστικές εορτές κ.λπ.
- Γνωρίστε τους συναδέλφους προσωπικά εκτός εργασίας
- Διατηρείτε επαφή
- Να είστε φιλικοί
- Δείξτε ειλικρινές ενδιαφέρον (π.χ., γνωρίζετε ότι το παιδί ενός συναδέλφου σας ήταν άρρωστο - ρωτήστε για την υγεία του), αλλά να είστε διακριτικοί

Πώς να διατηρήσετε τις σχέσεις σας με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη



Συμπεριφορά εργαζομένου: η αντίδραση ενός εργαζομένου σε μια συγκεκριμένη κατάσταση στο χώρο εργασίας

Οι εργαζόμενοι πρέπει να συμπεριφέρονται έλλογα στο χώρο εργασίας:

- Για να κερδίσουν την εκτίμηση και τον σεβασμό των άλλων
- Για να διατηρήσουν μια υγιή εργασιακή κουλτούρα
- Να μην φωνάζουν ποτέ στους συναδέλφους τους
- Να διαδίδουν φήμες
- Να επικρίνουν το αφεντικό τους
- Να είναι ευγενικοί και να μιλούν χαμηλόφωνα

Να θυμάστε ότι δεν είστε ο μόνος που εργάζεται!

Θετικές σχέσεις στο χώρο εργασίας: ζωτικής σημασίας για την επιτυχία της σταδιοδρομίας.

Οι σχέσεις μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την ικανοποίησή σας από τη δουλειά, την ικανότητά σας να προοδεύετε και να κερδίζετε αναγνώριση για τα επιτεύγματά σας.

- Όταν χτίζετε θετικές σχέσεις, αισθάνεστε πιο άνετα με τις αλληλεπιδράσεις σας και λιγότερο προσβεβλημένοι από τους άλλους. Νιώθετε στενότερο δεσμό με τους ανθρώπους με τους οποίους περνάτε το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου εργασίας σας.

Ανάγκη για θετικές εργασιακές
σχέσεις

- Πιο παραγωγική εργασία
- Καλύτερη ψυχολογία
- Πιο πελατοκεντρικός
προσανατολισμός





Καλή συμπεριφορά



καλύτερο εργασιακό περιβάλλον
υψηλότερος προσανατολισμός
προς τον πελάτη

Να θυμάστε Ονομαστικές Γιορτές, Γενέθλια και ειδικές ημερομηνίες

Τι πιστεύουν οι εργαζόμενοι γι' αυτό;

Michael:

Καλύτερα να μην αρχίσετε να γιορτάζετε τα γενέθλια. Το αφεντικό μου έχει δίκιο. Αν θέλει να αναγνωρίσει την εργασία ή τη συνεισφορά τους, μπορεί να το κάνει δίνοντάς τους ένα μπόνους στο τέλος του έτους.

Peter.

Μπράβο σας. Σε κάνει να αισθάνεσαι σημαντικός και μέλος της ομάδας. Ο προϊστάμενός μου μας δίνει πάντα μια κάρτα και ένα μικρό δώρο (σοκολάτα συνήθως). Νομίζω ότι είναι υπέροχο και αισθάνομαι ότι με εκτιμούν.

Μεθοδολογικό Εργαλείο III



**Βελτιώνοντας τις φτωχές εργασιακές
σχέσεις: Σενάριο
E-EURA_LO_3.9_M_001**

Μερικές φορές απαιτείται γραπτή απολογία

Ειδικά στην περίπτωση που υπάρχει:

- Παράπονο πελάτη
- Διαφωνία με προμηθευτή

Παρόλο που,

- Η γραπτή επικοινωνία θεωρείται πιο επίσημη από την προφορική - αλλά ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι λιγότερο επίσημο από τις εταιρικές επιστολές κ.λπ.

Απαιτείται επίσημη γλώσσα

- Η αργκό δεν είναι αποδεκτή
- Προσοχή στον πληθυντικό και τον ενικό



Αγαπητέ κ. Stevenson.

Θα ήθελα να ζητήσω ειλικρινά συγγνώμη για την ανάρτηση ορισμένων ψεύτικων διαφημίσεων Lego που προκάλεσαν μια σειρά από ανησυχίες και αηδία στο διαδίκτυο. Δεν είχα συνειδητοποιήσει ότι οι διαφημίσεις που είχα λάβει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ήταν spam.

Ζητώ συγγνώμη από τη σεβαστή μάρκα Lego.

Με εκτίμηση και ειλικρίνεια.

Tate Philips

Προσπαθήστε να λαμβάνετε ανατροφοδότηση από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες σχετικά με τις δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων. Διασκέδασαν το πάρτι (θα καταλάβετε ότι δεν το διασκέδασαν αν δεν έρθουν την επόμενη χρονιά).

Προσπαθήστε να βελτιώνετε συνεχώς την ποιότητα της καθημερινής σας εργασίας.

Δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων που προωθούν τις σχέσεις με τα εσωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη

- Εκδρομές
- Πάρτι
- Προσκαλέστε τις οικογένειές τους
- Εκδηλώσεις
- Γεύματα
- Δείπνα
- Ομαδικά αθλήματα



- Καθορίστε το κοινό: Καταγράψτε τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη
- Καθορίστε τις απαιτήσεις: "Τι θέλουν να μάθουν;"
- Κατασκευάστε ένα χρονοδιάγραμμα επικοινωνίας: Ευέλικτο αλλά συνεπές
- Καθορίστε το μέσο επικοινωνίας Θα πρέπει να επιλεγεί το κατάλληλο μέσο για να εξασφαλιστεί η επιτυχής παράδοση των πληροφοριών.
- Προετοιμάστε το περιεχόμενο



Έρευνα δημοσίων σχέσεων

- Έρευνες
 - τηλέφωνο
 - Email
 - προσωπικές συνεντεύξεις
- Ομάδες εστίασης
- Ανατροφοδότηση
- Διαδικτυακά φόρουμ
- Ανάλυση βάσης δεδομένων



Πρέπει να κατανοήσουμε πρώτα τις ανάγκες τους!

- Άμεσο ταχυδρομείο ή διαδικτυακή ενημερωτική έκδοση
- Κοινωνικές δραστηριότητες
Π.χ. εκδρομές, πάρτι, δείπνα/γεύματα, εκδηλώσεις
Χριστουγεννιάτικες κάρτες, ευχές για τα γενέθλια/ημέρα γενεθλίων κ.λπ.
- Ενημερωτικά δελτία
- Φιλανθρωπική/εταιρική κοινωνική ευθύνη



Μεθοδολογικό Εργαλείο IV



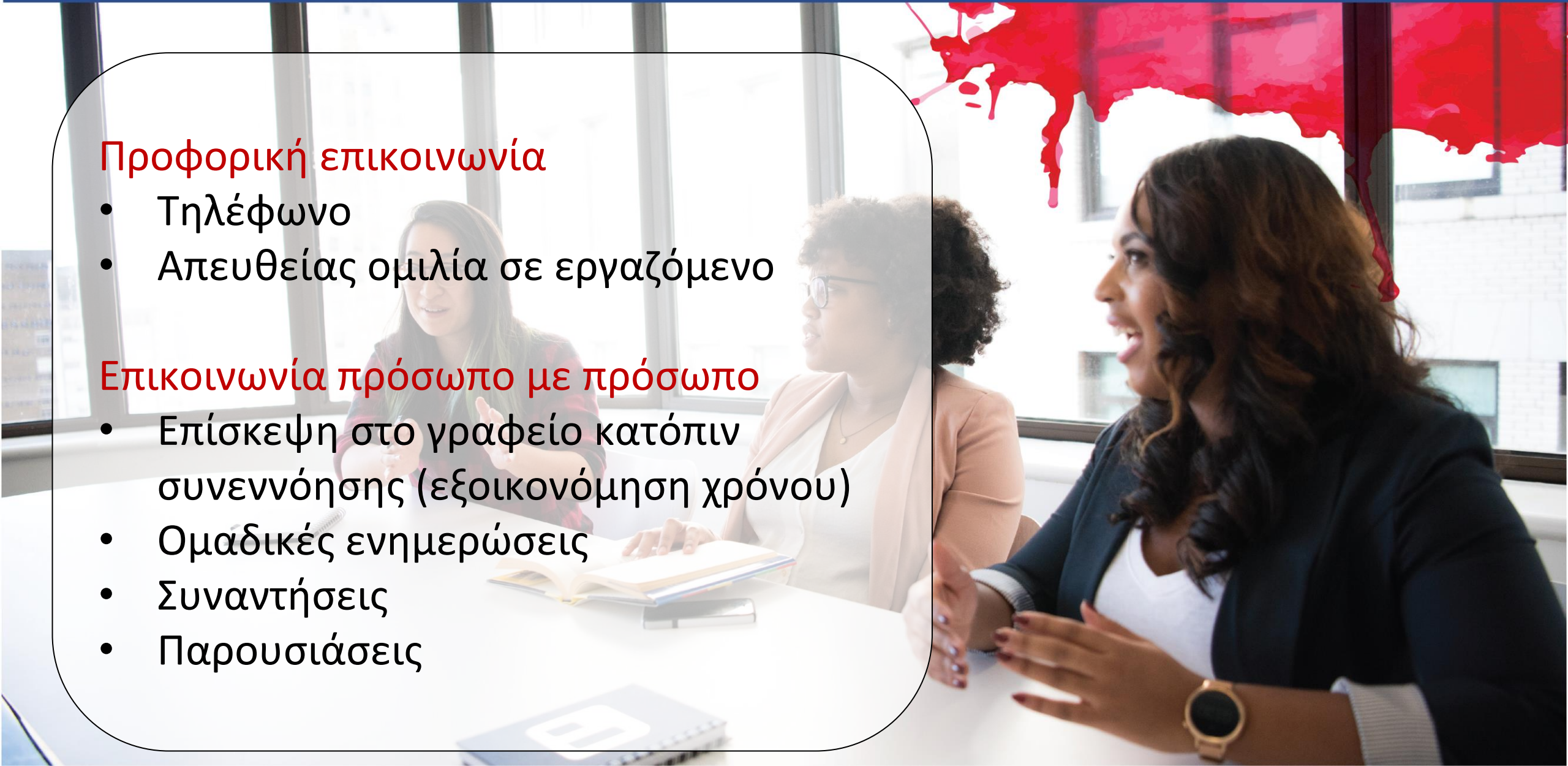
**Κατανοώντας τις δραστηριότητες
Δημόσιων Σχέσεων για τις σχέσεις με
Εξωτερικά Ενδιαφερόμενα Μέρη
E-EUPA_LO_3.8_M_001**

Προφορική επικοινωνία

- Τηλέφωνο
- Απευθείας ομιλία σε εργαζόμενο

Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο

- Επίσκεψη στο γραφείο κατόπιν συνεννόησης (εξοικονόμηση χρόνου)
- Ομαδικές ενημερώσεις
- Συναντήσεις
- Παρουσιάσεις

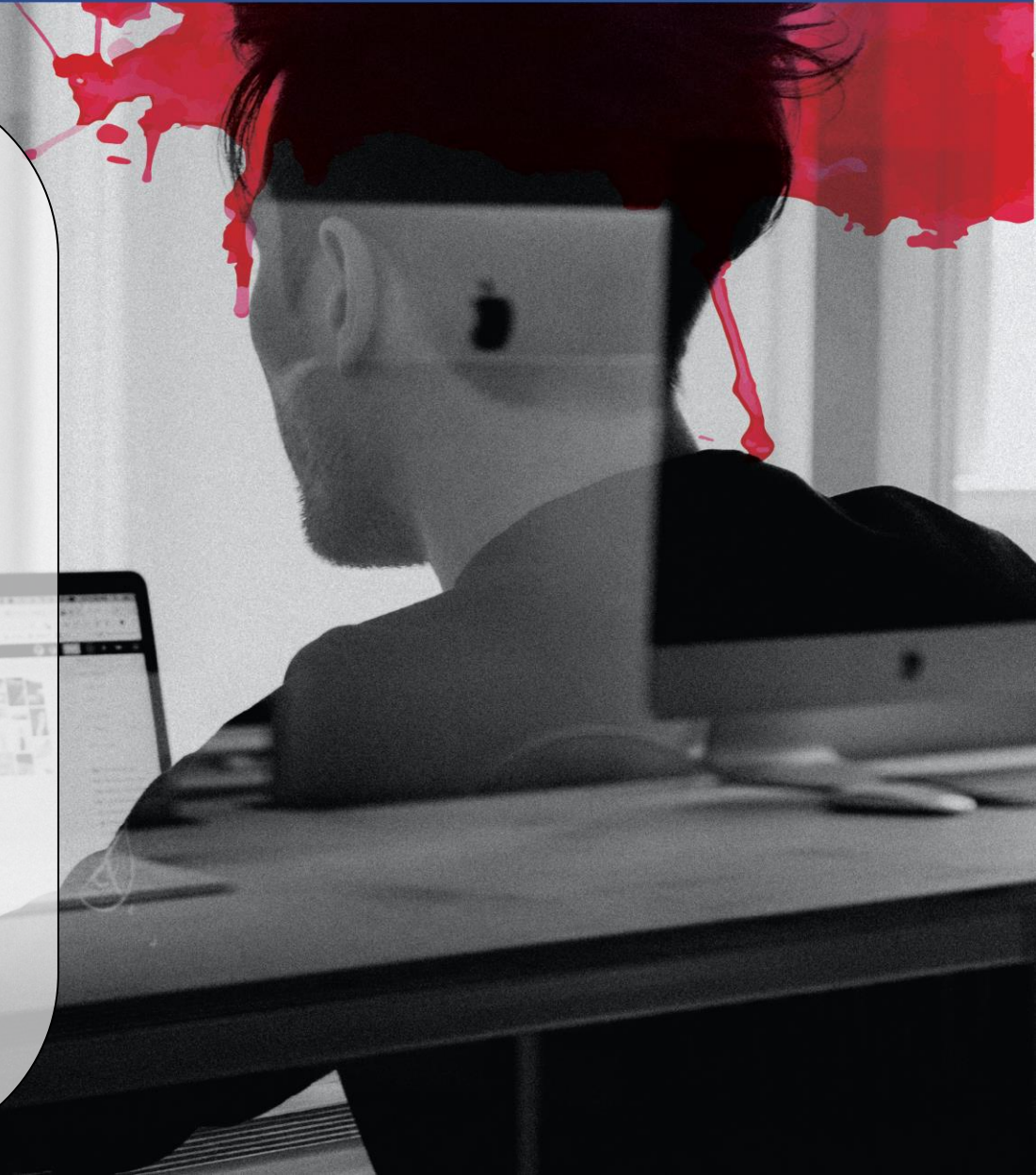


Διαδικτυακή επικοινωνία

- Εσωτερικά ηλεκτρονικά μηνύματα
- Εσωτερική συνομιλία
- Εσωτερικές διαδικτυακές κλήσεις
- Ένα φθηνό, γρήγορο και αποτελεσματικό μέσο επικοινωνίας.

Γραπτές επικοινωνίες

- Εσωτερικά σημειώματα, περιοδικά προσωπικού, ανακοινώσεις ή αφίσες στους πίνακες ανακοινώσεων του προσωπικού.
- Όχι πολύ διαδεδομένο μέσο επικοινωνίας σήμερα



- Αναφέρετε παραδείγματα όπου πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι αρχές της εμπιστευτικότητας.
- Εξηγήστε γιατί η εμπιστευτικότητα είναι σημαντική. Προσδιορίστε τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη ενός οργανισμού.
- Περιγράψτε πώς να συμπεριφέρεστε στους άλλους ανθρώπους με τρόπο που να σέβεται τις ικανότητες, το υπόβαθρο, τις αξίες, τα ήθη και τα έθιμα και τις πεποιθήσεις τους.
- Ορίστε τις βασικές αρχές που ακολουθείτε προκειμένου να οικοδομήσετε καλές εργασιακές σχέσεις εντός του οργανισμού.
- Να απαριθμήσετε διάφορες δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων και να περιγράψετε πώς μπορούν να προωθήσουν αποτελεσματικές σχέσεις εντός του οργανισμού.

Εμπιστευτικότητα

Διατήρηση προσωπικών πληροφοριών πελατών και επιχειρήσεων

Αντιμετωπίζοντας όλες τις πληροφορίες που συναντάτε ως εμπιστευτικές

Ό,τι βλέπετε και ακούτε στο χώρο εργασίας παραμένει στη δουλειά. Καμία πληροφορία δεν μπορεί να ειπωθεί σε κανέναν εκτός του χώρου εργασίας

Πρόσβαση σε αρχεία μόνο αν σας δοθεί άδεια. Κανένα εμπιστευτικό υλικό ή αρχείο δεν μπορεί να εγκαταλείψει μια επιχείρηση.

Να μην συζητάτε τις επιχειρηματικές συναλλαγές εκτός του χώρου εργασίας

Βασικές αρχές των καλών εργασιακών σχέσεων

- Αποδοχή
- Σεβασμός
- Κατανόηση
- Διαφάνεια
- Μη κρίση
- Ενδυνάμωση
- Εμπιστοσύνη



Συγχαρητήρια!

Έχετε ολοκληρώσει την Ενότητα 3.3 - 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.