



Επικοινωνία που Μετράει: Ενσυναίσθηση, Σχέσεις και Εξυπηρέτηση Πελατών στο Νέο Εργασιακό Περιβάλλον

Αρ. προγράμματος: 625758

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το σεμινάριο εστιάζει στη βελτίωση της επαγγελματικής επικοινωνίας στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, δίνοντας έμφαση στην ενσυναίσθηση, την ενεργητική ακρόαση και τη δημιουργία ουσιαστικών σχέσεων με συναδέλφους και πελάτες. Μέσα από βιωματικές ασκήσεις και πρακτικά παραδείγματα, οι συμμετέχοντες ενισχύουν τις δεξιότητες συνεργασίας και εξυπηρέτησης πελατών, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση μιας πελατοκεντρικής και αποτελεσματικής κουλτούρας.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- ✔ Στελέχη και εργαζόμενους σε όλες τις βαθμίδες.
- ✔ Επαγγελματίες εξυπηρέτησης πελατών (front-line, τηλεφωνική ή ψηφιακή επικοινωνία).
- ✔ Προϊσταμένους, υπεύθυνους τμημάτων και συντονιστές ομάδων.

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα λάβουν Πιστοποιητικό Παρακολούθησης, στο οποίο θα αναγράφεται ότι το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ).

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ:

Μάιος: 13 & 14

ΩΡΕΣ:

9:00 - 13:45

ΔΙΑΡΚΕΙΑ:

9 ώρες - 9 μονάδες CPD

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:

Αγγέλα Χατζηκώστα

ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:Terramedia Interactive Ltd
Διγενή Ακρίτα 57, Λευκωσία, Τ.Κ.
1070, 4ος όροφος**ΚΟΣΤΟΣ:**

€230

ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΝΑΔ:

€180

ΚΑΘΑΡΟ ΚΟΣΤΟΣ:

€50

ΑΝΕΡΓΟΙ:

ΔΩΡΕΑΝ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΘΟΥΝ

Μετά την ολοκλήρωση, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- ✓ Ενεργητική ακρόαση, ερμηνεία λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων και σαφής, ενσυναισθητική επικοινωνία.
- ✓ Διαχείριση επικοινωνιακών δυσκολιών, συγκρούσεων και ανατροφοδότησης με ενσυναίσθηση.
- ✓ Ενίσχυση ομαδικής συνεργασίας, εμπιστοσύνης και προσαρμογή επικοινωνιακής στάσης ανά περίπτωση.
- ✓ Ανάλυση πραγματικών περιστατικών επικοινωνίας και εφαρμογή βελτιώσεων στην πράξη.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η εκπαίδευση πραγματοποιείται με κατά πρόσωπο μέθοδο και περιλαμβάνει διάλεξη και συζήτηση, εργασία σε ομάδες, βιωματικό εργαστήριο, υπόδυση ρόλων, προσομοιώσεις, μελέτες περίπτωσης, καταγισμό ιδεών και πρακτική άσκηση, όπως προβλέπεται στην εγκεκριμένη εφαρμογή του προγράμματος.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΚΑΛΥΦΘΟΥΝ

- ✓ Επικοινωνία στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον και ο ρόλος της ενσυναίσθησης.
- ✓ Ενεργητική ακρόαση και ερμηνεία λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων.
- ✓ Δεξιότητες που χτίζουν εμπιστοσύνη και επαγγελματικές σχέσεις.
- ✓ Επικοινωνιακά στυλ, συνεργασία και διαχείριση συγκρούσεων.
- ✓ Εξυπηρέτηση πελατών με ενσυναίσθηση και πελατοκεντρική προσέγγιση.
- ✓ Ανάλυση περιστατικών, βιωματικές ασκήσεις και εφαρμογή στην πράξη.

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ



Αγγέλα Χατζηκώστα
Mindset & Wellbeing Coach,
Speaker, Certified HRDA
Trainer, Certified Life Coach,
Business Development
Manager

Η Αγγέλα Χατζηκώστα είναι πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια Ενηλίκων από την ΑνΑΔ με εξειδίκευση στον σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων που ενισχύουν την ψυχική ανθεκτικότητα, την ενσυνειδητότητα και την ευεξία, ενώ παράλληλα αναπτύσσουν ηγετικές δεξιότητες. Ως Mindset & Wellbeing Coach, υποστηρίζει άτομα και στελέχη να ξεπεράσουν περιορισμούς και να πετύχουν ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή.

Σπούδασε Φαρμακευτική στο Πανεπιστήμιο Πατρών και, μετά από μια επιτυχημένη πολυετή πορεία σε πολυεθνικές εταιρείες Υγείας, ακολούθησε τον δρόμο της προσωπικής ανάπτυξης και της επαγγελματικής καθοδήγησης. Είναι πιστοποιημένη Executive Coach από τον ICF, καθώς και Coach Υγείας & Ευεξίας και Coach Ευεξίας στον Εργασιακό Χώρο από το ΕΚΠΑ.

Συνδυάζοντας την ιδιότητα της ως Εκπαιδύτρια και Coach, προσφέρει βιωματικά εργαστήρια και προγράμματα που εστιάζουν στη διαχείριση χρόνου, τη μείωση του στρες και την ενίσχυση της αποδοτικότητας. Χρησιμοποιεί τεκμηριωμένες τεχνικές coaching και ενθαρρύνει βιώσιμες αλλαγές, υποστηρίζοντας επαγγελματίες και οργανισμούς στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στρατηγικών που οδηγούν σε ουσιαστικά αποτελέσματα.



Find us on Social Media



Για περισσότερες πληροφορίες:



22511090