



ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ WORKSHOP

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟ

Προσαρμοσμένο στις προσωπικές ανάγκες και δυνατότητες κάθε συμμετέχοντα και έμφαση στην προσομοίωση της καθημερινότητας

ΠΟΙΟΣ: Μελέτη σχεδιασμός Γωγώ Παπαδοπούλου www.SystemicLifeCoach.gr

ΣΕ ΠΟΙΟΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ : Σε κάθε δημόσιο και δημοτικό υπάλληλο

ΣΚΟΠΟΣ: Να αναβαθμιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες με κατάλληλη στάση και συμπεριφορά από το προσωπικό

ΣΤΟΧΟΣ: Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν επαναπροσδιορίσει τη στάση τους ως επαγγελματίες και θα είναι σε θέση:

- να κατανοήσουν τους διαφορετικούς τρόπους υποκειμενικής «ερμηνείας» εικόνων, συμπεριφορών και των αναγκών από τους πολίτες και τους συναδέλφους,
- να υιοθετήσουν συμπεριφορές τέτοιες, που να ερμηνεύονται ως ποιοτική εξυπηρέτηση από την πλειοψηφία των πολιτών και των συναδέλφων.
- να βελτιώσουν τη στάση του σώματος και τις αντιδράσεις τους σε στιγμές πίεσης
- να αντιμετωπίζουν με κατάλληλο τρόπο και συμπεριφορά διάφορες κρίσεις που αντιμετωπίζουν στα πόστα τους

ΤΡΟΠΟΣ: Με βάση τη φιλοσοφία της δραματοποιημένης Βιωματικής εκπαίδευσης, θα δημιουργηθούν συνθήκες προσομοίωσης και οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν βιωματικές εμπειρίες μέσα από παιχνίδια ρόλων και σενάρια πραγματικών και πιθανών καταστάσεων. Παράλληλα, θα χρησιμοποιηθούν οπτικοακουστικά μέσα, με στόχο πάντα να συνδυάζεται η εκπαίδευση με τη ψυχαγωγία ώστε να εξελίσσεται η απλή πληροφόρηση σε γνώση...

**...γιατί, κάθε τι που μαθαίνεις με την καρδιά σου,
γίνεται πραγματικά δικό σου και τότε μπορείς να το χρησιμοποιήσεις.**

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο πολίτης είναι ο πελάτης σου. Μάθε να κερδίζεις από αυτόν
- Ποιοι είναι οι σύγχρονοι «πολίτες» και οι απαιτήσεις τους
- Τι μπορεί να κερδίσει ο δημοτικός υπάλληλος από τον ευχαριστημένο πολίτη;
- Γιατί οι εταιρίες και τώρα οι Δήμοι επενδύουν στην ποιοτική εξυπηρέτηση
- Τι θεωρείται ποιοτική εξυπηρέτηση
- Καλές πρακτικές παραδείγματα και προτάσεις
- Τα μυστικά της επαγγελματικής επικοινωνίας
 - Εμπόδια, παρερμηνεύσεις
 - Λύσεις

- Μοντέλα ποιοτικής εξυπηρέτησης για κάθε πόστο
- Εικονικές εφαρμογές,
 - Σχολιασμός
 - Εντοπισμός δυσκολιών
 - Λύσεις – προτάσεις
- Αντιμετώπιση κρίσης κάθε πόστου
 - Ποιες είναι οι πιθανές κρίσεις
 - Τρόπος & συμπεριφορά αντιμετώπισης