

Παρακαλούμε απαντήστε στα ακόλουθα ερωτήματα:

Θέμα Α: Πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία 20'

1. Σε ποιο Πρόγραμμα Κατάρτισης εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία;
2. Σε ποιους απευθύνεται το πρόγραμμα; (συνοπτική περιγραφή των χαρακτηριστικών του πληθυσμού – στόχου).
3. Ποιος είναι ο τίτλος και η διάρκεια της διδακτικής σας ενότητας στην οποία εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία;
4. Ποιες πληροφορίες χρειάζεται να συλλέξετε και πώς θα τις αξιοποιήσετε προκειμένου να προετοιμάσετε τη Μικροδιδασκαλία;
5. Ποιοι είναι οι στόχοι της διδακτικής σας ενότητας στην οποία εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία;
6. Ποια είναι τα περιεχόμενα (βασικά θέματα) αυτής της διδακτικής ενότητας;
7. Ποια στοιχεία της Μικροδιδασκαλίας σας θα σας ενδιέφερε να αυτοξιολογήσετε και γιατί;
8. Ποιες τεχνικές αυτοαξιολόγησης θα χρησιμοποιούσατε και γιατί;
9. Σε ποια διδακτική ώρα της διδακτικής σας ενότητας εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία;
10. Περιγράψτε σύντομα το περιεχόμενο, τις εκπαιδευτικές τεχνικές και τη χρονική διάρκεια που αντιστοιχεί σε καθεμιά από αυτές, για τη διδακτική ώρα που προηγείται της Μικροδιδασκαλίας.
11. Περιγράψτε σύντομα το περιεχόμενο, τις εκπαιδευτικές τεχνικές και τη χρονική διάρκεια που αντιστοιχεί σε αυτές, για τα λεπτά που απομένουν μετά τη Μικροδιδασκαλία στο πλαίσιο της διδακτικής ώρας όπου αυτή εντάσσεται.

Θέμα Β: Σχέδιο Παρουσίασης Μικροδιδασκαλίας 20'

- Τίτλος Μικροδιδασκαλίας:
- Εκπαιδευτικοί στόχοι Μικροδιδασκαλίας (σε επίπεδο γνώσεων, ικανοτήτων, στάσεων):
- Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα που αφορά τον αναλυτικό σχεδιασμό της Μικροδιδασκαλίας σας.

Θέματα (Υποενότητες)	Διάρκεια	Εκπαιδευτικές Τεχνικές	Εκπαιδευτικά Μέσα
1.			
2.			
3.			
(μπορείτε να συνεχίσετε, εάν χρειάζεται)			

Γιατί επιλέξατε τις συγκεκριμένες εκπαιδευτικές τεχνικές για κάθε θέμα;

Γιατί επιλέξατε τα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά μέσα για κάθε θέμα;

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΑΝ

ΑΠΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΡΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ

ΘΕΜΑ Α: Πλαίσιο στο οποίο εντάσσεται η Μικροδιδασκαλία 20'

1. Η Μικροδιδασκαλία που παρουσιάζεται εντάσσεται στο Πρόγραμμα Κατάρτισης «Ανάπτυξη Δεξιοτήτων επαγγελματισμού» το οποίο ανήκει στο Θεματικό Πεδίο: Επαγγέλματα Οικονομίας και Διοίκησης.
2. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό τραπεζών που διαθέτουν μικρή ή καθόλου προϋπηρεσία και που πρόσφατα προσλήφθηκαν από τους οργανισμούς τους. Πρόκειται για προσωπικό πρώτης γραμμής που εξυπηρετεί πελάτες. Ορισμένοι από τους συμμετέχοντες είναι κάτοχοι πτυχίου (οικονομικού και μη) και αρκετοί απόφοιτοι λυκείου. Ο μέσος όρος ηλικίας είναι τα 25 έτη. Υπάρχουν εκπρόσωποι και των δύο φύλων (με περισσότερες γυναίκες – 6 στους 10 συμμετέχοντες).

3. Ο τίτλος της διδακτικής ενότητας είναι «*Η ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών*» και η διάρκειά της είναι 2 ημέρες 14 ώρες (16 ώρες μαζί με τα διαλείμματα) σε πρωινό ωράριο.
4. Προκειμένου να γίνει το 1^ο βήμα του σχεδιασμού της διδακτικής ενότητας χρειάζεται να αξιοποιηθούν και να επεξεργαστούν στοιχεία τα οποία θα συγκέντρωνα από τις εξής πηγές:
- Τον επιστημονικό υπεύθυνο του προγράμματος.
 - Τους εκπαιδευτές/εισηγητές των υπολοίπων διδακτικών ενοτήτων.
 - Τους ίδιους τους εκπαιδευόμενους (εάν υπήρχε δυνατότητα επαφής)

Συμπληρωματικά θα επεξεργαζόμουν τους φακέλους με τα προσωπικά δεδομένα των εκπαιδευομένων που τηρεί το Κ.Ε.Κ. ενώ θα ανέτρεχα και στο Σύστημα παρακολούθησης και αξιολόγησης των προγραμμάτων που υλοποιεί.

Πιο συγκεκριμένα οι πληροφορίες προς αξιοποίηση είναι:

- *Τα χαρακτηριστικά των εκπαιδευομένων που θα συμμετέχουν στο πρόγραμμα.* Ηλικία, φύλο, επαγγελματική εμπειρία και εκπαιδευτικά προσόντα που διαθέτουν, τυχόν γνώσεις σχετικές με το αντικείμενο της κατάρτισης, τράπεζες από τις οποίες προέρχονται, συνειδητοποίηση των εκπαιδευτικών τους αναγκών και διάθεσή τους να συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Η γνώση των παραπάνω στοιχείων καθώς και του *βασικού σκοπού του συνολικού προγράμματος*, βοηθούν στη διευκρίνιση των εκπαιδευτικών αναγκών και στη συγκεκριμενοποίηση του βάθους της διδακτικής ενότητας (π.χ. επίπεδο προχωρημένο ή μη). Επίσης, θα βοηθήσουν στην αξιοποίηση της συμμετοχής των εκπαιδευομένων και στη διαμόρφωση του περιεχομένου και των επιμέρους στόχων της διδακτικής ενότητας αλλά και στην επιλογή των κατάλληλων εκπαιδευτικών τεχνικών. Γι' αυτήν την τελευταία επιλογή θα συγκέντρωνα πληροφορίες και για το *χώρο της διδασκαλίας και το διαθέσιμο εξοπλισμό (εποπτικά μέσα) των αιθουσών*. Παράλληλα θα μπορούσα να καθορίσω τη διάταξη των θέσεων (και άρα το είδος της επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων).
- *Το περιεχόμενο και η χρονική διάρκεια του προγράμματος.* Ποιες είναι οι υπόλοιπες διδακτικές ενότητες; Και σε ποια χρονική στιγμή εντάσσεται η δική μου; Με αυτή την πληροφόρηση θα διασφαλιστεί η πληρότητα και η

νοηματική αλληλουχία του περιεχομένου και των τεχνικών αυτής της ενότητας ενώ θα αποφευχθούν τυχόν επικαλύψεις ή κενά.

- Τα συμπεράσματα αξιολογήσεων άλλων διδακτικών ενότητων με χαρακτηριστικά συγκρίσιμα με αυτά της διδακτικής ενότητας που σχεδιάζω, θα με βοηθούσαν να εμπλουτίσω το περιεχόμενο και να το προσαρμόσω στις ανάγκες των εκπαιδευομένων.

5. Οι στόχοι της διδακτικής ενότητας είναι:

Σε επίπεδο γνώσεων:

- Να κατατάσσουν τα βασικά στοιχεία της ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά (συμπεριφορά και εμφάνιση/ύφος) των τεσσάρων (4) διαφορετικών τύπων πελατών.
- Να περιγράφουν τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων.

Σε επίπεδο ικανοτήτων:

- Να αναγνωρίζουν τους 4 διαφορετικούς τύπους πελατών ερμηνεύοντας στοιχεία συμπεριφοράς και εμφάνισης/ύφους.
- Να επιδεικνύουν ευελιξία στο χειρισμό πελατών, εφαρμόζοντας διαφορετική τακτική προσέγγισης για κάθε τύπο πελάτη.
- Να χειρίζονται αποτελεσματικά παραπονούμενους, απαιτητικούς και ασυνήθιστους πελάτες.
- Να εφαρμόζουν μια θετική στάση σώματος.

Σε επίπεδο στάσεων:

- Να αποδεχτούν τα ατομικά και ομαδικά οφέλη της προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Να αυξήσουν την αυτοπεποίθησή τους όσον αφορά τον αποτελεσματικό χειρισμό της πελατείας τους.

6. Περιεχόμενα της Διδακτικής Ενότητας

Θέματα (υποενότητες)	Διδακτικές ώρες (κατά προσέγγιση)
1. Ορισμός της άριστης ποιότητας Εξυπηρέτησης	2
2. Κάνοντας τον πελάτη να νιώθει μοναδικός	2
3. Ικανοποιώντας διαφορετικούς τύπους πελατών	3
4. Χειρισμός παραπόνων και αντιμετώπιση «δύσκολων Πελατών»	3
5. Υιοθετώντας θετική στάση σώματος	2
6. Αντιμετωπίζοντας ασυνήθιστους πελάτες	2

7. Θα με ενδιέφερε να αυτοαξιολογήσω και τους τέσσερις άξονες αξιολόγησης. Πιο συγκεκριμένα, θα εστίαζα στο *πώς σχεδίασα τη διδακτική ενότητα*, αν οι στόχοι είναι σαφείς και συνδυάζονται με το σκοπό του συνολικού προγράμματος, αλλά και αν καλύπτουν τελικά τις εξειδικευμένες ανάγκες των συμμετεχόντων. Επίσης, θα αξιολογούσα αν η *χρήση των εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων* που επέλεξα ήταν κατάλληλη. Εάν δηλαδή ενεργοποίησαν τους συμμετέχοντες στο βαθμό που είχα υπολογίσει, εάν συνέδεσαν τη νέα γνώση και τις ικανότητες με την καθημερινή τους πράξη, εάν ανέδειξαν τα βασικά μηνύματα της ενότητας. Σημαντικός είναι ο άξονας αξιολόγησης της *σχέσης μου με τους εκπαιδευόμενους*. Επομένως, θα αυτοαξιολογούσα τα κατά πόσο αναπτύχθηκε σταδιακά μια σχέση εμπιστοσύνης αναμεταξύ τους αλλά και μαζί μου. Εάν ενθάρρυνα σε μεγάλο βαθμό τη συμμετοχή τους, εάν τους έδειξα ότι όλες οι απόψεις τους, ακόμη και η μικρή τους ίσως εμπειρία, είναι πολύτιμες και σεβαστές. Αναφορικά *προς τα εκπαιδευτικά αποτελέσματα*, θα αξιολογούσα εάν μαθαίνουν τελικά οι εκπαιδευόμενοι και τι, και πόσο καλά, και με ποιο ρυθμό. Θα εστίαζα στις ενδείξεις εκείνες που μου αποδεικνύουν ότι μαθαίνουν: Συμμετέχουν, δοκιμάζουν, έχουν διάθεση να εκτελέσουν τις ασκήσεις, αναπτύσσονται σταδιακά οι γνώσεις, ικανότητες και στάσεις τους;

8. Οι τεχνικές που θα χρησιμοποιούσα είναι:

A) *Παρατήρηση επεισοδίων εκπαιδευτικής συνάντησης*. Θα προετοίμαζα το σχετικό «Φύλλο Παρατήρησης» και θα κατέγραφα (τόσο κατά τη διάρκεια όσο και μετά τη λήξη της κάθε ημέρας) δραστηριότητες και καταστάσεις, παρατηρώντας τους εκπαιδευόμενους αλλά και τον εαυτό μου. Αυτή την τεχνική θα την επέλεγα γιατί είναι απλή και εύκολη και προσφέρει αυθεντικές και αξιόλογες πληροφορίες.

B) *Συνέντευξη από εκπαιδευόμενους*. Με τη συνέντευξη θα προσπαθούσα να αντλήσω τις απόψεις των εκπαιδευομένων για όλους τους άξονες αυτοαξιολόγησης που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο ερώτημα. Θα επέλεγα την τεχνική αυτή γιατί μέσα από τη δική μου παρακίνηση πιστεύω ότι θα κατάφερνα να εκμαιεύσω πλούσια ανατροφοδότηση και σε βάθος πληροφόρηση, σημαντική τόσο για τη δική μου αυτογνωσία όσο και των εκπαιδευομένων.

Γ) *Ερωτηματολόγιο*. Δεν είναι τυχαίο ότι αποτελεί την πιο διαδεδομένη τεχνική (αυτο)αξιολόγησης ενός προγράμματος ή του εκπαιδευτή. Θα το χρησιμοποιούσα συμπληρωματικά με την προαναφερθείσα τεχνική, για να δώσω στους εκπαιδευόμενους την πραγματική ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις τους. Για το σκοπό αυτό θα τους άφηνα την πρωτοβουλία να το συμπληρώσουν ανώνυμα,

εάν το επιθυμούσαν. Επίσης, θα με βοηθούσε να διασταυρώσω την πληροφόρηση που θα αντληθεί από τις άλλες τεχνικές.

Δ) Συμφωνώ απόλυτα με την άποψη ότι ο σημαντικότερος δείκτης για την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού μας έργου είναι τα *επιτεύγματα των ίδιων των εκπαιδευομένων*. Την πληροφόρηση θα την έπαιρνα μέσα από τις απαντήσεις τους κατά την εκπόνηση των διαφόρων ασκήσεων, τις συμπεριφορές και τις ικανότητες που επιδεικνύουν στα παιχνίδια ρόλων, τις ερωτήσεις που υποβάλλουν, τις στάσεις που επιδεικνύουν για το γνωστικό αντικείμενο.

9. Στην υποενότητα 3. Συγκεκριμένα αποτελεί έναρξη αυτής της υποενότητας.
10. Το 45 λεπτό που προηγείται αποτελεί το τέλος της προηγούμενης ενότητας (No 2) η οποία έχει σαν θέμα τα βασικά στοιχεία που επιδεικνύει ένας υπάλληλος προκειμένου να κάνει τον πελάτη να νιώσει μοναδικός και σημαντικός (ειλικρίνεια, σεβασμός, κατανόηση, ευαισθησία). Σε αυτά τα 45 λεπτά διεξάγεται μια μελέτη περίπτωσης όπου η εκπαιδευόμενη ομάδα χωρίζεται σε υποομάδες, κάθε μία από τις οποίες εξετάζει ένα διαφορετικό περιστατικό για το οποίο πρέπει να προτείνει τρόπους με τους οποίους θα επιδείξει κάθε ένα από τα 4 βασικά στοιχεία που προαναφέρθηκαν (συνολικός χρόνος συμπεριλαμβανομένων και των παρουσιάσεων των εκπροσώπων στην ολομέλεια, **40-42** λεπτά). Στα τελευταία **3-5 λεπτά** γίνεται μια σύνοψη από τον εκπαιδευτή, που ανακεφαλαιώνει τα βασικά συμπεράσματα της ενότητας.
11. Θα εξεταστούν οι δυσκολίες στην αντιμετώπιση και το χειρισμό του κάθε τύπου πελάτη. Αυτό θα γίνει ως εξής: Πρώτα ατομικά (**2 λεπτά**) και στη συνέχεια σε ομάδες (**5 λεπτά**) θα καταγράψουν τις δυσκολίες που νιώθουν οι ίδιοι ότι θα αντιμετωπίσουν τόσο στον εντοπισμό των 4 διαφορετικών τύπων πελατών όσο και στο χειρισμό τους. Κάθε ομάδα παρουσιάζει τις απόψεις της στην ολομέλεια (**4 λεπτά συνολικά**). Παράλληλα, ο εκπαιδευτής με τη συνεργασία των εκπαιδευμένων κατηγοριοποιεί τις βασικές δυσκολίες και εμπόδια (**1 λεπτό**) (π.χ. τα εμπόδια για τον κάθε τύπο πελάτη) και κάθε μία ομάδα αναλαμβάνει να εντοπίσει τις δικές της λύσεις για τον τρόπο που θα ξεπεράσει μία συγκεκριμένη κατηγορία εμποδίων (**10-12 λεπτά**).

Τίτλος Μικροδιδασκαλίας: «Οι τέσσερις τύποι πελατών».

Εκπαιδευτικοί στόχοι Μικροδιδασκαλίας:

Σε επίπεδο γνώσεων:

- Να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά (συμπεριφορά και εμφάνιση/ύφος) των τεσσάρων διαφορετικών τύπων πελατών.

Σε επίπεδο ικανοτήτων:

- Να αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τύπους πελατών ερμηνεύοντας στοιχεία συμπεριφοράς και εμφάνισης/ύφους.
- Να εφαρμόζουν διαφορετική τακτική προσέγγισης και κάθε τύπο πελάτη.

Σε επίπεδο στάσεων:

- Να εκτιμήσουν την ύψιστη σημασία της επίδειξης ευελιξίας κατά το χειρισμό πελατών.
- Να αυξήσουν την αυτοπεποίθησή τους όσον αφορά τον αποτελεσματικό χειρισμό της πελατείας τους.

Θέματα 20λεπτης Μικροδιδασκαλίας

Θέματα	Διάρκεια (λεπτά)	Εκπαιδευτικές τεχνικές	Εκπαιδευτικά μέσα
1. Σύνδεση με προηγούμενη ενότητα & παρουσίαση στόχων παρούσας	1΄	Εισήγηση	Χαρτοπίνακας
2. Οι 4 τύποι πελατών και ο χειρισμός τους	7΄	Ομάδες εργασίας	Έντυπα Πρακτικής Άσκησης
3. Παρουσίαση εκπροσώπων ομάδων	10΄	Συζήτηση- παρεμβάσεις εκπαιδύτριας	Χαρτοπίνακας
4. Σύνθεση / εξαγωγή συμπερασμάτων	1΄	Εισήγηση	Χαρτοπίνακας

Γιατί επιλέξατε τις συγκεκριμένες εκπαιδευτικές τεχνικές για κάθε θέμα;

Για την έναρξη της μικροδιδασκαλίας επέλεξα την εισήγηση, εφόσον αυτή ενδείκνυται όταν πρόκειται να γίνει εισαγωγή ενός ζητήματος (νέα ενότητα και παρουσίαση των στόχων) αλλά και όταν γίνεται παρουσίαση των οδηγιών (π.χ. πρακτική άσκηση που ακολουθεί). Τη χρησιμοποίησα και πάλι στη λήξη, γιατί διευκολύνει τη σύντομη σύνοψη όσων έχουν σχολιαστεί από τους εκπαιδευόμενους. Προσπάθησα ωστόσο να την περιορίσω στον ελάχιστο δυνατό χρόνο (2΄ συνολικά), ώστε να φανούν οι μαθητοκεντρικές διαθέσεις μου και να προδιαθέσω τους εκπαιδευόμενους για ενεργητική συμμετοχή.

Η πρακτική άσκηση σε ομάδες εργασίας που επέλεξα απαιτεί **να ανακαλύψουν μόνοι τους οι εκπαιδευόμενοι τα χαρακτηριστικά των διαφόρων πελατών και τον τρόπο χειρισμού τους** (επισυνάπτεται το σχετικό υλικό που δόθηκε στις ομάδες). Έτσι, οικοδομείται πνεύμα δημιουργικότητας και ομαδικότητας, ενώ προσωπικά με βοηθά στον να αξιολογήσω τις δυνατότητες της ομάδας ώστε αν χρειαστεί να αναθεωρήσω τις δραστηριότητες που ακολουθούν. Η τεχνική αυτή αποτελεί μια από τις πιο δημιουργικές μαθησιακές τεχνικές, κάτι που επιβεβαιώνουν πολλοί μελετητές του πεδίου (Κόκκος, 2003).

Μετά την ολοκλήρωση της άσκησης επέλεξα το σχολιασμό με εκπροσώπηση των ομάδων, αλλά και την εμβόλιμη συμμετοχή μου με ερωτήσεις και διευκρινήσεις με στόχο να παροτρύνω τους εκπαιδευόμενους να εκφραστούν πληρέστερα.

Γιατί επιλέξατε τα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά μέσα για κάθε θέμα;

Ο χαρτοπίνακας είναι ένα μέσο που χρησιμοποιώ συχνά λόγω του βασικού του πλεονεκτήματος, που είναι η ευελιξία. Πάνω σε αυτόν κατέγραφα μηνύματα πριν από την έναρξη της διδασκαλίας, τα οποία εύκολα καλύφθηκαν για να τα εμφανίσω την κατάλληλη στιγμή. Θεωρώ επίσης, ότι οι κόλλες του χαρτοπίνακα έχουν ένα πιο «ανθρώπινο» / δημιουργικό χαρακτήρα σε σχέση με τις διαφάνειες. Χρησιμοποίησα τα έντυπα πρακτικής άσκησης, γιατί εξυπηρετούν τις ανάγκες της εκπαιδευτικής δραστηριότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Καραλής, Θ., *Κοινωνικο-οικονομικές και πολιτισμικές διαστάσεις της εκπαίδευσης ενηλίκων*, Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, Αθήνα, 2003
2. Κόκκος, Α., *Εκπαιδευτικές τεχνικές*, Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, Αθήνα, 2003
3. Βαλάκας, Γ., *Εκπαιδευτικά μέσα και εκπαιδευτικός χώρος*, Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, Αθήνα, 2003
4. Γιαννακοπούλου, Ε., *Σχεδιασμός διδακτικής ενότητας*, Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, Αθήνα, 2003
5. Μαυρογιώργος, Γ., *Αξιολόγηση εκπαιδευτικού έργου*, Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών, Αθήνα, 2003

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ 1

Αξιολογεί, μετρά επιπτώσεις, δε ρισκάρει, συγκρίνει, θέλει πληροφορίες.

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ 2

Σταθερός, παραδοσιακός, δε ρισκάρει την ασφάλειά του, σκοπός του η οικονομική εξασφάλιση, δε θέλει αλλαγές, δεν κάνει κριτική και δεν τη δέχεται, είναι διστακτικός.

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ 3

Φιλικός, ανοικτός σε προτάσεις, αποφεύγει τη σύγκρουση, περίεργος, δημιουργικός, βαριέται τις λεπτομέρειες, δραστηριοποιείται από πράγματα που αυξάνουν τη δημοτικότητά του.

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ 4

Ανταγωνιστικός, δραστήριος, αποφασιστικός, δίνει διαταγές, θέλει άμεσα αποτελέσματα, δεν αποκαλύπτει τις επιθυμίες, δεν εμπιστεύεται, δεν ανέχεται την ήττα, δεν θέλει ιδιαίτερα φιλικές σχέσεις. Ξεκαθαρίζει ότι αυτός θα πάρει την απόφαση. Εσύ είσαι απλά εκεί για του παρουσιάσεις τις πληροφορίες.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΜΦΑΝΙΣΗ/ΥΦΟΣ 1

Ευχάριστα ρούχα με έντονα χρώματα, ευέλικτος, αυθόρμητος, λίγο νευρικός, ενθουσιώδης, εκφράζεται με επιφωνήματα.

ΕΜΦΑΝΙΣΗ/ΥΦΟΣ 2

Ακριβό, κλασσικό, (γκρι, μπλε), εμφάνιση άκαμπτου, υπερόπτης, αυστηρή έκφραση και φωνή, αποδοκιμαστικό βλέμμα, δεικτικές χειρονομίες.

ΕΜΦΑΝΙΣΗ/ΥΦΟΣ 3

Σωστά ρούχα για την κάθε περίπτωση και όχι πάντα ακριβά, διερευνητικό βλέμμα, έκφραση προσοχής, άνετη κίνηση ελεύθερη, χέρια ανοικτά, φωνή ξεκάθαρη, αρμονική, θετική με χαλαρό τόνο.

ΕΜΦΑΝΙΣΗ/ΥΦΟΣ 4

Ντύσιμο συντηρητικό, χρώματα της γης, ύφος μαζεμένο, δείχνει να φοβάται μήπως δεν πάρει τη σωστή απόφαση.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ

Οι εκπαιδευόμενοι χωρίζονται σε τέσσερις ομάδες. **Όλες οι ομάδες** χρειάζεται να ανακαλύψουν ποιο είδος **ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ/ΥΦΟΥΣ** που αναλύονται παραπάνω αντιστοιχεί σε κάθε έναν από τους 4 τύπους πελατών που εμφανίζονται στον πίνακα της προηγούμενης σελίδας. Στη συνέχεια **κάθε μία από τις 4 ομάδες αναλαμβάνει ένα μόνο είδος πελάτη** και συμπληρώνει επιγραμματικά στο κενό πεδίο τους χειρισμούς που θεωρεί καταλληλότερους για το συγκεκριμένο πελάτη.

Συνολικός χρόνος και για τα 2 σκέλη της εργασίας: 7 λεπτά

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ

	ΚΥΡΙΑΡΧΟΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ	ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΟΣ/ ΑΝΑΠΟΦΑΣΤΙΣΤΟΣ	ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΗ				
ΕΜΦΑΝΙΣΗ/ ΥΦΟΣ				
ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ				