

**“ΕΠΙΤΑΓΗ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΑΝΕΡΓΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΕΩΣ 29 ΕΤΩΝ”  
ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΔΕΥΤ/ΘΜΙΑΣ/ & ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΤΙΤΛΟΣ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ MARKETING ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

**1. Παρουσίαση του προγράμματος**

Οι γραμματειακές λειτουργίες και εργασίες αποτελούσαν και αποτελούν αναπόσπαστη συνιστώσα της ύπαρξης και λειτουργίας οποιουδήποτε οργανισμού, είτε αυτός είναι επιχείρηση σε οιονδήποτε τομέα (πρωτογενή, δευτερογενή, τριτογενή) και κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, είτε είναι οργανισμός ή υπηρεσία (δημόσια ή ιδιωτική) που σε ένα περιβάλλον υψηλού ανταγωνισμού η ικανοποίηση του πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιεί η επιχείρηση επηρεάζει άμεσα τη συνολική της εικόνα, την αξιοπιστία της, και τελικά την ανάπτυξη και την κερδοφορία της. Η έγκαιρη και ουσιαστική ανταπόκριση στις ανάγκες, τις απαιτήσεις, ή τα προβλήματα των πελατών οδηγεί στην ικανοποίησή τους και δημιουργεί τις προϋποθέσεις αφοσίωσης και δέσμευσης των πελατών ως προς την επιχείρηση. Παρέχει υπηρεσίες ανεξαρτήτως μεγέθους του οργανισμού. Σε ένα περιβάλλον υψηλού ανταγωνισμού η ικανοποίηση του πελάτη είναι καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης. Η έννοια του μάρκετινγκ είναι μια συγκεχυμένη ιδέα για πολλές επιχειρήσεις κυρίως μικρού και μεσαίου μεγέθους. Θεωρώντας το κόστος της εφαρμογής και της εντάξεως του μάρκετινγκ στις καθημερινές λειτουργίες μιας επιχείρησης απλησίαστο, κινδυνεύουν να αφανιστούν. Αυτό που δεν γίνεται άμεσα αντιληπτό είναι ότι το φαινομενικά αυτό υψηλό κόστος του προσεκτικά σχεδιασμένου μίγματος μάρκετινγκ θα γλίτωνε την υποβάθμιση, αν όχι την εξαφάνιση, των επιχειρήσεων αυτών και θα επιτύγχανε κερδοφορία. Για την επίτευξη κερδοφορίας όμως θα πρέπει να γίνει κατανοητός ο λόγος για τον οποίον είναι απαραίτητο το μάρκετινγκ. Καταρχήν, η εφαρμογή των βασικών ιδεών του μάρκετινγκ διευκολύνει την διοίκηση των επιχειρήσεων. Μέσα από αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα επιμορφωθούν οι καταρτιζόμενοι και θα αποκτήσουν μια σφαιρική γνώση για την οικονομία και το marketing υπηρεσιών και προϊόντων.

**2. Σκοπός – στόχος του προγράμματος**

Βασικός σκοπός του προγράμματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις ζητούμενες από την αγορά εργασίας γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις στο αντικείμενο γραμματειακής υποστήριξης του σύγχρονου γραφείου έτσι ώστε να βελτιωθούν οι δυνατότητες απασχόλησης τους, να ενισχυθεί η κοινωνική τους ενσωμάτωση και να επιτευχθεί η ένταξη τους στην αγορά εργασίας. Να αποκτήσουν γνώσεις marketing και να γνωρίσουν τις σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων έτσι ώστε να μπορέσουν να αναβαθμίσουν και παρέχουν σημαντικές εργασίες, στις επιχειρήσεις που θα στελεχωθούν .

Γενικοί στόχοι του προγράμματος αποτελούν:

- Η προσαρμογή και αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των ανέργων στις απαιτήσεις της σύγχρονης οικονομίας και η άρση των εμποδίων πρόσβασης και ένταξης των ατόμων αυτών στην αγορά εργασίας
- Η σύνδεση της κατάρτισης με τις ευκαιρίες άμεσης απασχόλησης στην αγορά εργασίας στον τομέα της οικονομίας

Οι ειδικοί στόχοι που επιδιώκεται να επιτευχθούν μέσα από τις θεματικές ενότητες του προγράμματος είναι:

- Να γνωρίσουν τις βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου, επικοινωνίας, το βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς, το θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας.

• Οι ειδικοί στόχοι που επιδιώκεται να επιτευχθούν μέσα από τις θεματικές ενότητες του προγράμματος είναι:

- Να γνωρίσουν τις βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου, οικονομίας και επικοινωνίας, το βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς,
  - Να διεκπεραιώνουν την επικοινωνία γραφείου, να εξυπηρετούν και συναλλάσσονται με τρίτους.
  - Θα αντιληφθούν τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης & θα δημιουργήσουν νοοτροπία εξυπηρέτησης
  - Θα αναγνωρίζουν τις ανάγκες του πελάτη ή του χρήστη της υπηρεσίας
  - Θα κατέχουν το marketing νέων προϊόντων

- Θα επικοινωνούν αποτελεσματικά με τον πελάτη
- Θα έχουν γνώση χειρισμού των διαθέσιμων τεχνολογικών μέσων και εφαρμογών
- Θα εξοικειωθούν με τις νέες τεχνικές και θα τις χρησιμοποιούν ώστε να πετύχουν την άρτια εξυπηρέτηση του πελάτη.

Θα αντιμετωπίζουν τα παράπονα των πελατών & να θα χειρίζονται δύσκολες καταστάσεις

### 3. Εκπαιδευτικό περιεχόμενο του προγράμματος

Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο του προγράμματος κατάρτισης αναπτύσσεται σε τρεις (3) άξονες:

1. Συμβουλευτική η οποία λαμβάνει μέρος πριν, κατά την διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος.
2. Θεωρητική κατάρτιση στο αντικείμενο του προγράμματος,
3. Πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις

Αναλυτικότερα το πρόγραμμα θα περιλαμβάνει τις κάτωθι θεματικές ενότητες και τίτλους μαθημάτων:

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟΣ ΚΥΚΛΟΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΓΝΩΡΙΜΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ.ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:4**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου Το σύγχρονο γραφείο. Αυτοματισμός γραφείου & πληροφορικός εξοπλισμός**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:5**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ.ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΒΛΙΩΝ .ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:6**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ & ΑΡΧΕΙΩΝ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΝΤΥΠΟΥ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ-ΧΡΗΣΗ EMAIL .ΤΥΠΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ & ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ EXCEL.**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:5**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.ΜΙΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ.ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:6**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: MARKETING-ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: α)ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ MARKETING. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ. Η ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.β) ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ-ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟΥ γ) ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ .ΤΟ ON LINE MARKETING.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ.Η ΦΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ. δ) TRADE MARKETING.ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΙΝΗΤΡΑ & ΑΜΟΙΒΕΣ.ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ Η ΔΟΥΛΕΙΑ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΤΑ ΕΙΔΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ.ε) ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ. ΕΜΠΟΡΙΟ & ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ & ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ. στ) Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ**

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:38**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

**ΤΙΤΛΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ(3 ώρες).**

**ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ (3 ώρες).**

**ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ (2 ώρες).**

- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΧΩΡΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ (8 ώρες).

**ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ:16**