



ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΠΩΣ ΝΑ ΕΜΠΝΕΥΣΕΤΕ

ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ Ή ΟΧΙ ΩΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ

ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ



Co-funded by
the European Union

ΤΟ ΕΡΓΟ ΑΥΤΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΤΙΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΜΟΝΟ ΤΟΥ ΣΥΝΤΑΚΤΗ ΚΑΙ Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΥΤΗΝ.
ΑΡ. ΕΡΓΟΥ: 2022-1-SE01-KA220-VET-000089994

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η γραπτή διαδικτυακή επικοινωνία έχει αρκετές ιδιαιτερότητες. Σε αντίθεση με τον προφορικό λόγο, δεν περιλαμβάνει παραλεκτικές ή μη λεκτικές ενδείξεις. Ακόμη και αν πρόκειται για διαδικτυακή συμβουλευτική μέσω βίντεο, μόνο ένα μέρος του ατόμου είναι ορατό και όχι ολόκληρο το άτομο.

Η διά ζώσης συμβουλευτική βοηθά κάποια άτομα να εμπιστευτούν πιο εύκολα τον σύμβουλό τους. Αντίθετα, κάποιοι άλλοι μπορεί να αισθάνονται πιο άνετα σε διαδικτυακό περιβάλλον. Η διά ζώσης συμβουλευτική συμβάλλει συχνά στη δημιουργία ενός κλίματος επαγγελματισμού και εχεμύθειας. Από την άλλη, στη διαδικτυακή συμβουλευτική οι πελάτες μπορεί να μην είναι πάντα σίγουροι για το επίπεδο εμπιστευτικότητας, αφού ενδεχομένως να ανησυχούν ότι ηχογραφούνται ή ότι κάποιος μπορεί να προωθήσει ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχουν στείλει χωρίς την άδειά τους.

ΣΤΟΧΟΙ



- Οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες και διατήρηση του ενδιαφέροντος για τη διαδικασία σε υψηλά επίπεδα.

ΕΙΔΟΣ

ΔΙΑΡΚΕΙΑ



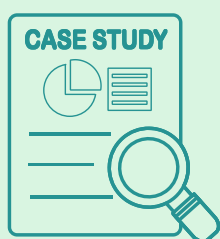
30 λεπτά



ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ

2/9

ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΕΙΔΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ (ΠΡΟΣΘΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΣΕΛΙΔΑ)



ΜΕΛΕΤΗ
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ



ΑΣΚΗΣΗ



ΕΡΕΥΝΑ



ΟΜΑΔΙΚΗ
ΣΥΖΗΤΗΣΗ



ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ



ΙΔΕΑ



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

2/9

ΥΛΙΚΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Φύλλα χαρτοπίνακα, στιλό/μαρκαδόροι.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 1

Σε αυτή την άσκηση οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε δύο ομάδες των 5-6 ατόμων και αναστοχάζονται για δύο πρότυπα συμβούλων επαγγελματικού προσανατολισμού: το πρώτο είναι ο χειρότερος διαδικτυακός επαγγελματικός σύμβουλος που μπορεί να φανταστεί κανείς και το δεύτερο ο καλύτερος. Ο πρώτος δεν πρέπει να εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη, ενώ ο δεύτερος να εμπνέει.

1. Άσκηση 1: Ποια είναι η συμπεριφορά του «κακού» προτύπου; Πώς πρέπει να επικοινωνεί για να μη δημιουργήσει σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη του;
2. Άσκηση 2: Ποια είναι η συμπεριφορά του «καλού» προτύπου; Πώς πρέπει να επικοινωνεί για να δημιουργήσει σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη του;

Οι δύο ομάδες φτιάχνουν από μία ζωγραφιά που να απεικονίζει τα δύο πιο πάνω σενάρια και καταγράφουν πιθανές συμπεριφορές και φράσεις που θα μπορούσε να πει ο κάθε σύμβουλος. Ο εκπαιδευτής μοιράζει ένα φύλλο χαρτοπίνακα σε κάθε ομάδα, για να φτιάξει τα σχέδιά της και να καταγράψει τα αποτελέσματα της ομαδικής της συζήτησης.

Στη συνέχεια, παρουσιάζουν τα σχέδιά τους η μία στην άλλη και συζητούν μεταξύ τους. Ο εκπαιδευτής, που λειτουργεί ως συντονιστής, μπορεί να κάνει ερωτήσεις και να εξαγάγει συμπεράσματα.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 2

—

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 3

—

ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΠΟΡΟΙ



8/9



Co-funded by
the European Union

ΤΟ ΕΡΓΟ ΑΥΤΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΑΝΤΙΚΑΤΟΠΤΡΙΖΕΙ ΤΙΣ ΑΠΟΦΕΙΣ ΜΟΝΟ ΤΟΥ ΣΥΝΤΑΚΤΗ ΚΑΙ Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΥΤΗΝ.
ΑΡ. ΕΡΓΟΥ: 2022-1-SE01-KA220-VET-000089994

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
