



ΕΝΟΤΗΤΑ 3 – ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ZOOM



**Co-funded by
the European Union**

THIS PROJECT HAS BEEN FUNDED WITH SUPPORT FROM THE EUROPEAN COMMISSION. THIS PUBLICATION REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHOR, AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN.
PROJECT NUMBER: 2022-1-SE01-KA220-VET-000089994

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να επιλύουν ένα κοινό πρόβλημα με το πιο δημοφιλές διαδικτυακό εργαλείο τηλεδιάσκεψης, το Zoom. Θα αναλογιστούν τις ενέργειες στις οποίες έχουν προβεί στο παρελθόν για την επίλυση τέτοιων προβλημάτων και θα καταλήξουν στους καλύτερους τρόπους για να εξηγήσουν στους πελάτες τους πώς να επιλύσουν αυτά τα ζητήματα.

ΣΤΟΧΟΙ



- Επίλυση των δικών σας ψηφιακών προβλημάτων και των προβλημάτων των πελατών σας

ΕΙΔΟΣ

ΔΙΑΡΚΕΙΑ



30 λεπτά

ΟΜΑΔΙΚΗ
ΣΥΖΗΤΗΣΗ

2/8

ΥΛΙΚΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Για να πραγματοποιήσετε αυτή τη δραστηριότητα, θα χρειαστείτε:

- Έναν υπολογιστή για κάθε συμμετέχοντα (προαιρετικό)
- Αν κάνετε τη δραστηριότητα αυτοπροσώπως, τοποθετήστε τις καρέκλες σε κύκλο για να ενθαρρύνετε τη συμμετοχή.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 1

Ο εκπαιδευτής ξεκινά με την παρουσίαση του σεναρίου:

Η Μαρία, σύμβουλος καθοδήγησης, έχει προγραμματίσει μια διαδικτυακή συνεδρία καθοδήγησης με τον πελάτη της, τον Άλεξ. Έχουν αποφασίσει να χρησιμοποιήσουν το Zoom, καθώς η Μαρία είναι εξοικειωμένη με αυτό. Ο Άλεξ δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ εργαλεία βιντεοκλήσης, αλλά είναι σίγουρος για τη δοκιμή και πρόθυμος να το κάνει, καθώς δεν μπορεί να πάει στο γραφείο της Μαρίας εκείνη την ημέρα.

Η Μαρία στέλνει την πρόσκληση στο e-mail του Άλεξ, λέγοντάς του να κάνει απλώς κλικ στον σύνδεσμο για να συμμετάσχει στην κλήση. Χρησιμοποιώντας τον υπολογιστή του, κάνει κλικ στον σύνδεσμο και ένα άλλο παράθυρο ανοίγει στο πρόγραμμα περιήγησής του. Μπορεί να δει τη Μαρία, αλλά δεν μπορεί να την ακούσει, ούτε εκείνη αυτόν.

4/8

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 2

- Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής θέτει στους συμμετέχοντες τις ακόλουθες ερωτήσεις για να συζητήσουν και να ανταλλάξουν απόψεις:
- Ποια βήματα θα κάνατε, αν ήσασταν η Μαρία, προκειμένου να αντιμετωπίσετε αυτά τα προβλήματα;
- Ποια κοινά προβλήματα έχετε αντιμετωπίσει με το Zoom/άλλες πλατφόρμες βιντεοκλήσεων και ποιες λύσεις βρήκατε;
- Πώς θα εξηγούσατε, με απλό και ξεκάθαρο τρόπο, τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο Άλεξ;

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΒΗΜΑ 3

Εάν υπάρχει χρόνος, ο εκπαιδευτής μπορεί να οργανώσει μια επιπλέον δραστηριότητα στο τέλος της δραστηριότητας: να βάλει τους συμμετέχοντες να δοκιμάσουν αυτά τα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων μπαίνοντας σε μια κλήση Zoom.

ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΠΟΡΟΙ

Οι συμμετέχοντες μπορούν να ανατρέξουν σε αυτό το άρθρο υποστήριξης:

- Troubleshooting audio issues, Zoom support,
https://support.zoom.com/hc/en/article?id=zm_kb&sysparm_article=KB0061902

