

Επιδοτούμενα προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζόμενους



Αναπτύξτε τις δεξιότητές σας
με το κύρος και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ



ελληνική εταιρία διοίκησης επιχειρήσεων



ΠΡΟΑΓΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), ως σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα αλλά και εκπληρώνοντας τον καταστατικό της σκοπό, αναπτύσσει συναφείς με την Εταιρική Υπευθυνότητα δράσεις. Εξάλλου, η δραστηριότητά της στοχεύει στην ανάπτυξη των στελεχών – εργαζομένων, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εταιρικής απόδοσης και αποτελεσματικότητας και τελικό αντίκτυπο στην ευρύτερη κοινωνία.

Στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής της Υπευθυνότητας (ΕΚΕ) η ΕΕΔΕ, στην κρίσιμη αυτή οικονομική περίοδο, προσφέρει επιδοτούμενα από τον ΛΑΕΚ προγράμματα εκπαίδευσης για εργαζόμενους, διάρκειας 32 ωρών, προκειμένου να αναπτύξουν δεξιότητες ηγεσίας, μάρκετινγκ, πωλήσεων, operations, logistics, προσωπικής ανάπτυξης κ.ά.

Τα προγράμματα αυτά θα πραγματοποιηθούν σε όλη την Ελλάδα από τον Οκτώβριο του 2017 έως τον Απρίλιο του 2018.

Οι συμμετέχοντες μετά το πέρας του προγράμματος θα δικαιούνται εκπαιδευτικό επίδομα 160€.



Ανάπτυξη Ηγετικών Ικανοτήτων

Σκοπός

Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι:

1. Η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τις σύγχρονες απόψεις ηγεσίας
2. Η συνειδητοποίηση των διαφορετικών ηγετικών στυλ και η κατάλληλη επιλογή κατά περίπτωση
3. Η βελτίωση των ηγετικών δεξιοτήτων

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Εισαγωγή στη σύγχρονη αντίληψη για την Ηγεσία σε αντιδιαστολή με την Διοίκηση
- Γεννιέσαι ή Γίνεσαι ;
- Τα χαρακτηριστικά του ηγέτη
- Η αυτοπεποίθηση
- Η πειστικότητα
- Η διατύπωση οράματος
- Η ανάπτυξη συνειδητότητας και υπευθυνότητας
- Το Περιστασιακό στυλ ηγεσίας
- Ανάπτυξη ηγετικής στάσης (Τα 4 βήματα ΚΟΥΖΕΣ)
- Στυλ ηγεσίας και συμπεριφορά
- Ηγεσία και παρακίνηση ατόμων

- Έργο, Ομάδα και Άτομο
- Η ηγεσία στα χρόνια που έρχονται
- Η Συναισθηματική νοημοσύνη και Ηγεσία (6 στυλ)
- Ανάπτυξη προσωπικών ηγετικών ικανοτήτων
- Οι 21 απαράβατοι νόμοι της ηγεσίας
- Ο εκτροχιασμός της ηγεσίας

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Βασικές Αρχές Management

Σκοπός

- Να μυήσει τους συμμετέχοντες στη φιλοσοφία του σύγχρονου Μάνατζμεντ
- Να παρουσιάσει αναλυτικά τις λειτουργίες του Μάνατζμεντ και να προτείνει σύγχρονες μεθόδους και τεχνικές για την πιο αποτελεσματική άσκησή του.
- Να εισαγάγει στις βασικές θεωρίες γύρω απ' την ανθρώπινη συμπεριφορά και να προτείνει τρόπους καλύτερης και αποτελεσματικότερης διοίκησης των ανθρώπων.

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Εισαγωγή στο Μάνατζμεντ
- Προγραμματισμός
- Οργάνωση
- Επικοινωνία
- Παρακίνηση και ομαδική συνεργασία
- Λήψη Αποφάσεων
- Επίλυση προβλημάτων
- Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

**με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ**

**Δευτέρα & Τετάρτη
17:00-21:00
& Σάββατο 09:00-17:00**

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

**αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών**

Βασικό Πρόγραμμα Μάρκετινγκ

Σκοπός

Το βασικό αυτό πρόγραμμα, έχει στόχο να μυήσει τους συμμετέχοντες στα μυστικά του Μάρκετινγκ, να τους εφοδιάσει με εργαλεία εφαρμογής του και να τους ασκήσει στη διαδικασία υλοποίησής του στην επιχείρηση.

Οι συμμετέχοντες θα χειρίζονται με άνεση έννοιες όπως:

- Περιβάλλον – Marketing Mix – Φιλοσοφία Μάρκετινγκ
- Ψυχολογία καταναλωτή – Τιμολόγηση – Τμηματοποίηση
- Διανομή – Προβολή – Έρευνα Μάρκετινγκ
- Πρόγραμμα Μάρκετινγκ – Στρατηγική Μάρκετινγκ
- Βιομηχανικό Μάρκετινγκ – Διεθνές Μάρκετινγκ

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Η έννοια του Μάρκετινγκ
- Το περιβάλλον του Μάρκετινγκ
- Θεωρίες συμπεριφοράς καταναλωτή
- Μίγμα Μάρκετινγκ:
- Το προϊόν – Δίαυλοι Μάρκετινγκ – Προβολή –

Διαφήμιση – Προσωπική πώληση –

- Προώθηση πωλήσεων – Τιμολόγηση
- Η έρευνα Μάρκετινγκ
- Τμηματοποίηση
- Στρατηγικός προγραμματισμός και Μάρκετινγκ:
- Αναγκαιότητα – Μέθοδοι στρατηγικού προγραμματισμού – Διαλειτουργική σύνδεση
- Διαγνωστικά εργαλεία του Μάρκετινγκ – Δημιουργική και Μάρκετινγκ – Ανάπτυξη νέων προϊόντων
- Διεθνές Μάρκετινγκ
- Αναλυτική μελέτη περιπτώσεων (case studies)

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Αποτελεσματικές Τεχνικές Εισπράξεων Οφειλών - Υποχρεώσεων

Σκοπός

Στη σημερινή αγορά, που οι παγκοσμιοποιημένες συνθήκες λειτουργίας της, γίνονται όλο και πιο πολύπλοκες, ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις, είναι η είσπραξη ανεκπλήρωτων οφειλών και υποχρεώσεων.

Το σεμινάριο «Αποτελεσματικές Τεχνικές Εισπράξεων Οφειλών – Υποχρεώσεων» δίνει τις λύσεις στα θέματα της αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας, μετατρέποντας το μειονέκτημα σε πλεονέκτημα, αναπτύσσοντας τις τηλεφωνικές, επικοινωνιακές και διαπραγματευτικές δεξιότητες των στελεχών.

Συνοπτικό Πρόγραμμα

Το επικοινωνιακό στέλεχος

- Προσωπικότητα και Στάση
- Ακουστικές και Διαπραγματευτικές Ικανότητες
- Ψυχολογία του Πελάτη, Ψυχολογία του Οφειλέτη, Ψυχολογία του Αντιρρησία
- Στάδια ανακάλυψης ανθρώπινων αναγκών
- Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, το «κλείσιμο» της επαφής και η δέσμευση του οφειλέτη
- Πώς να γίνομαι συμπαθής
- Δημιουργική πλάγια σκέψη και αξιοποίηση της δύναμης των συναισθημάτων

Τα μυστικά της τηλεφωνικής επαφής

- Παράγοντες επιτυχίας στην τηλεφωνική πώληση

- Τι μπορείτε να κάνετε με το Telemarketing
- Τα πιο συχνά λάθη στο Telemarketing
- Τηλεφωνική επαφή – Έλεγχος συνομιλίας
- Αντιμέτωπιση παραπόνων και αντιρρήσεων
- Λεξιλόγιο επιτυχίας
- Παραδείγματα διαλόγων
- Διαμόρφωση πορτρέτου του επιτυχημένου στελέχους Telemarketing είσπραξης οφειλών
- Πρακτικές συμβουλές τηλεφωνικής επαφής
- **Τα βήματα για την επιτυχημένη είσπραξη οφειλών**
- Ο απαραίτητος προγραμματισμός Telemarketing για την είσπραξη οφειλών
- Το ιδανικό σενάριο
- «Προσωπικό» ερωτηματολόγιο και διαδικασία χειρισμού αντιρρήσεων οφειλετών
- «Strategy Statement» – Στρατηγική διαδικασία τηλεφωνικής επαφής
- «Steps and Planning» – Υλοποίηση διαδικασίας τηλεφωνικής επαφής
- «Follow-Up» – Στρατηγική διαδικασία β' τηλεφωνικής επαφής
- Υλοποίηση διαδικασίας β' τηλεφωνικής επαφής και παραδείγματα διαλόγων
- Στρατηγική και διαδικασία ψυχολογικής πίεσης και «εξαναγκασμού» προς τον οφειλέτη
- Προσαρμογή επιθετικού Marketing – Περιπτώσεις υιοθέτησης



Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας

με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών

Αποτελεσματική Αντιμέτωπιση & Διαχείριση του Προσωπικού σας Stress Profile

Σκοπός

- Η κατανόηση του άγχους και των παραγόντων δημιουργίας του
- Η αξιολόγηση του προσωπικού μας προφίλ και η επίδρασή του στα γεγονότα στους τέσσερις κύριους τομείς της ζωής μας
- Η δημιουργία προσωπικού σχεδίου δράσης για την επίτευξη στόχων στο κάθε τομέα
- Ανάπτυξη τεχνικών μείωσης του stress
- Η αποτελεσματική διαχείριση αλλαγής

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Εισαγωγή – Ορισμοί
- Προσωπικό και ομαδικό στρες
- Πηγές – Κύριοι παράγοντες άγχους
- Τεχνικές διαχείρισης
- Ακούγοντας και μιλώντας αποτελεσματικά
- Εστίαση, ισορροπία, ευελιξία
- Επίλυση προβλημάτων
- Επικοινωνία
- Εργασιακή αντιμετώπιση
- Τεχνικές για αντιμετώπιση των δύσκολων καταστάσεων

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών

- Ανακάλυψη της ευκαιρίας στο πρόβλημα
- Δημιουργία προσωπικού συστήματος υποστήριξης
- Ευκαμψία, ικανότητα θετικής αντιμετώπισης απρόβλεπτων
- Διαχείριση κρίσεων
- Τεχνικές για αντιμετώπιση των στρεσογόνων
- Ενδυνάμωση σχέσεων
- Βελτίωση των ικανοτήτων
- Ανάπτυξη του μοντέλου αλλαγής



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών

Σκοπός

Το σεμινάριο «Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών» είναι ένα πρότυπο, συμμετοχικό σεμινάριο που θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες:

- να κατανοήσουν την σημασία της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών
- να χρησιμοποιήσουν το πρόγραμμα παράλληλα με την εργασία τους ούτως ώστε να πετύχουν μεγαλύτερες και επικερδέστερες πωλήσεις αξιοποιώντας καλύτερα τα μέσα που διαθέτουν
- να καταλάβουν τη συμβολή της Εξυπηρέτησης Πελατών στην διαμόρφωση ευνοϊκής εικόνας για την επιχείρησή τους και τους ίδιους.

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Ορισμοί ολικής ποιότητας, ποιοτικής πώλησης και ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών
- Σημασία ποιοτικής - κατά πρόσωπο ή τηλεφωνικής - εξυπηρέτησης
- Τι θέλει ο πελάτης σήμερα;
- Χαρακτηριστικά αποτελεσματικής και αναποτελεσματικής τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Σημασία θετικής στάσης
- Προσωπική εικόνα και εξωτερική εμφάνιση
- Γλώσσα του σώματος
- Χαρακτηριστικά φωνής
- Το χαμόγελο και η θετική του επίδραση
- Τηλεφωνική επικοινωνία

- Εστιάστε την προσοχή σας στην ικανοποίηση του πελάτη
- Τι πρέπει να ξέρετε για τους πελάτες σας
- Ο πελάτης θα σας πει τι θεωρεί καλή εξυπηρέτηση
- Ανθρώπινες ανάγκες
- Πρόβλεψη αναγκών του πελάτη
- Αποτελεσματική ακρόαση του πελάτη
- Τεχνικές ερωτήσεων – ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις
- Εξασφαλίστε αναπληροφόρηση-feedback
- Η σημασία της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών
- Μάθετε τί προϊόντα και τί υπηρεσίες παρέχετε στους πελάτες σας
- Αποτελεσματική επικοινωνία με τον πελάτη
- Ο αποτελεσματικότερος τρόπος προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών
- Βάλτε τους πελάτες στο παιχνίδι
- Ειδικές περιπτώσεις πωλήσεων
- Όταν κάτι πάει στραβά
- Ενέργειες υποστήριξης
- Σημασία αντιρρήσεων και παραπόνων
- Διαδικασία αντιμετώπισης αντιρρήσεων & παραπόνων
- Η ψυχολογία των δύσκολων πελατών
- Διαδικασία αντιμετώπισης δύσκολων πελατών
- Σημασία διατήρησης πελατών
- Τρόποι διατήρησης πελατών
- Αύξηση της συχνότητας αγορών των πελατών



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

**με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ**

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

**αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών**

Τεχνικές Επαγγελματικών Πωλήσεων

1η Ενότητα: Εισαγωγή

- Η προστιθέμενη αξία του πωλητή
- Οι κανόνες του παιχνιδιού
- Τα πιθανά αγοραστικά κριτήρια
- Τα στάδια της σκέψης του αγοραστή

2η Ενότητα: Η Προσωπική εικόνα του εργαζομένου

- Η σημασία της θετικής στάσης
- Προσωπική εικόνα και εξωτερική εμφάνιση
- Η γλώσσα του σώματος
- Χαρακτηριστικά της φωνής
- Η τηλεφωνική επικοινωνία
- Ο τρόπος που είμαστε πάντα σε εγρήγορση

3η Ενότητα: Δημιουργώντας Πελατοκεντρική Νοοτροπία

- Δημιουργώντας πελατοκεντρική νοοτροπία
- Ενεργητική ακρόαση
- Συμπεριφορά
- Χειρισμός δύσκολων περιπτώσεων

4η Ενότητα: Η Βίβλος των Πωλήσεων

- Τι ζητούν οι πελάτες από τους πωλητές
- Ο παραπονούμενος πελάτης
- Απαντώντας στον πελάτη
- Τα 7 στάδια της πώλησης

- i. Προσέγγιση
- ii. Διερεύνηση αναγκών
- iii. Πρόταση – Παρουσίαση
- iv. Χειρισμός Αντιρρήσεων (Λογικές αντιρρήσεις - Ψυχολογικές αντιρρήσεις)
- v. Κλείσιμο Πώλησης
- vi. Cross Selling
- vii. After sales (Υποστήριξη / Διατήρηση Πελατών)
- Οι κανόνες της πώλησης

5η Ενότητα: Η Απόλυτη Ικανοποίηση του Πελάτη

- Παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Η σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Ορισμός ολικής ποιότητας
- Χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής και αναποτελεσματικής εξυπηρέτησης
- Ότι κάνετε, κάντε το σωστά από την αρχή/ με την πρώτη
- Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο???
- Ενέργειες υποστήριξης
- Κερδίζοντας την αφοσίωση του πελάτη
- Πως και με ποιο τρόπο αποφασίζει ο πελάτης

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Οικονομικές Γνώσεις για μη Οικονομικά Στελέχη

Σκοπός

Σκοπός του σεμιναρίου είναι να μεταδοθούν οι γνώσεις και οι εμπειρίες του εισηγητή και να δοθούν πρακτικά εργαλεία στους συμμετέχοντες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν έγκαιρα αποφάσεις, να προβλέπουν τις οικονομικές συνέπειες των αποφάσεων, να τις αξιολογούν ερμηνεύοντας και συσχετίζοντας οικονομικά μεγέθη, εμπορικά μεγέθη και δείκτες, να παρακολουθούν την πορεία των στόχων, να προβαίνουν έγκαιρα σε διορθωτικές ενέργειες και τέλος να είναι σε θέση να επικοινωνούν αποτελεσματικά μεταξύ τους άτομα από διαφορετικά τμήματα και διευθύνσεις.

Συνοπτικό Πρόγραμμα

1. Ερμηνεία Οικονομικών και Εμπορικών Μεγεθών

- Τι είναι τα: Πάγια στοιχεία, Αποσβέσεις, Αποθέματα, Απαιτήσεις, Διαθέσιμα, Καθαρή θέση, Μακροπρόθεσμες και βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις.
 - Τι είναι το Κόστος Πωληθέντων & τι ονομάζουμε Μικτό Κέρδος. Πως επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης
 - Περιθώρια Μικτού Κέρδους: Margin και Markup: Ο οδηγός της τιμολογιακής πολιτικής μας. Πως επιδρούν οι εκπτώσεις και πως οι παροχές.
 - Ποια είναι τα έξοδα κατά είδος και ποια τα έξοδα κατά προορισμό (Κέντρα Κόστους)
 - Πως προσδιορίζουμε τους τόκους των δανείων, που προέρχονται από την ακολουθούμενη πιστωτική μας πολιτική. Τι πρέπει να αλλάξουμε
- ### 2. Συσχέτιση & αλληλοεπιδράσεις Οικονομικών & Εμπορικών Πολιτικών
- B/S, Income Statement: Τι – με απλά λόγια - απεικονίζουν

και που χρησιμεύουν ο Ισολογισμός και η Κατάσταση Κερδών / Ζημιών

- Financial Ratios: Έννοια και χρησιμότητα των εμπορικών και οικονομικών δεικτών (Contribution Margin, Markup, EBITDA, OPEX & CAPEX, ρευστότητας, εισπράξεων, πληρωμών, κεφαλαίου κίνησης, καθαρής θέσης, κόστους πωληθέντων, δαπανών, επενδύσεων, δανειακής εξάρτησης). Συσχέτιση και αλληλεπιδράσεις
 - Ανάλυση Νεκρού σημείου (Break Even Point) & Πολιτικές Ρευστότητας
 - Cash flow Management
 - Αξιολόγηση πορείας μίας επιχείρησης & Αποτύπωση των προοπτικών
 - Αξιολόγηση επενδυτικών σχεδίων: NPV, IRR, Payback
- ### 3. Εμπορικές Πολιτικές & οι Οικονομικές Επιπτώσεις
- Εταιρικές στρατηγικές και επιμέρους Εμπορικές Πολιτικές
 - Πολιτικές μεγιστοποίησης Πωλήσεων & Μεγιστοποίησης Κερδών: που συναντιούνται
 - Τιμολογιακές & Εκπτώτικές Πολιτικές από Προμηθευτές και προς Πελάτες
 - Πολιτικές Παροχών σε πελάτες
 - Πολιτικές Πιστώσεων από προμηθευτές και προς πελάτες: πως καθορίζουμε το πλαφόν και τον χρόνο αποπληρωμής
 - Πολιτικές Αποθεμάτων : Πόσες φορές πρέπει να «γυρνάει» η αποθήκη μας
 - Cost Management: Πολιτικές Δαπανών & Εξόδων
 - Πότε και πως διαφοροποιούμε τις επιμέρους πολιτικές ? Ακολουθούμενα μοντέλα
 - Basic Macro Economics (Inflation, GDP) και επίδρασή τους στην πορεία μίας επιχείρησης.
- ### 4. Πρακτικά παραδείγματα



Αναπτύξτε τις δεξιότητές σας

με το κύρος και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

Επιδοτούμενα από τον ΛΑΕΚ προγράμματα εκπαίδευσης

αποκλειστικά για εργαζόμενους διάρκειας 32 ωρών

Advanced Business Logistics

Σκοπός

Στόχος του προγράμματος είναι η ενημέρωση και η εξοικείωση των στελεχών των επιχειρήσεων στις αρχές της σύγχρονης και ορθολογικής διαχείρισης των Logistics.

Κατά την διεξαγωγή του προγράμματος κατάρτισης παρουσιάζονται και μελέτες περιπτώσεων (case studies), όπου αναλύεται η χρήση των σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων διαχείρισης των Logistics, έτσι ώστε με την ολοκλήρωση της κατάρτισης οι συμμετέχοντες να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν τις παραπάνω τεχνικές στις επιχειρήσεις από τις οποίες προέρχονται.

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Εισαγωγή - Η δομή της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ομοιότητες και διαφορές με τις εφοδιαστικές αλυσίδες άλλων κλάδων.
- Forecasting - Η σημασία και ο ρόλος του forecasting στα Logistics των προϊόντων. Μεθοδολογίες και τεχνικές διαχείρισης προβλέψεων. Κατανομή αρμοδιοτήτων και πλαίσιο συνεργασίας με Κύκλωμα Πωλήσεων.
- Διαχείριση αποθεμάτων - Η σημασία και ο ρόλος των αποθεμάτων στην κερδοφορία της επιχείρησης και στην εξυπηρέτηση των πελατών. Αποθέματα,

Αποθεματική Πολιτική και Νομοθεσία.

CASE STUDY - Πρακτικές εφαρμογές των τεχνικών διαχείρισης αποθεμάτων

- Αποθήκη (I) - Ο ρόλος της αποθήκης στην εφοδιαστική αλυσίδα των προϊόντων. Στρατηγικές αποφάσεις αποθήκευσης προϊόντων.
- Αποθήκη (II) - Λειτουργική οργάνωση αποθήκης. Διαδικασίες και συστήματα παραλαβής, picking, φόρτωσης. Χρήση Bar Code και φορητών τερματικών στην αποθήκη. Μέτρηση παραγωγικότητας και δείκτες λειτουργίας. Διασφάλιση ιχνηλασιμότητας.

CASE STUDY - Χωροταξική οργάνωση και αυτοματισμοί

- Μηχανογραφική οργάνωση
- Φυσική διανομή - Σύγχρονες απαιτήσεις και τάσεις οργάνωσης δικτύων διανομής. Πώς διασφαλίζεται η μη αλλοίωση των προϊόντων. Δρομολόγηση και Χρόνος ανταπόκρισης στον πελάτη. Μέτρηση αποδοτικότητας των μέσων διανομής. Προδιαγραφές για την επιλογή οχημάτων.
- Customer service - Οι διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης παραγγελιών στην επιχείρηση. Ο ρόλος του Customer Service. Συστήματα και πολιτικές Credit Control & Stock Control. Δείκτες αξιολόγησης και μέτρησης του Customer Service. Διαχείριση Προσφορών.
- Οργανογραμματική ένταξη των logistics στις επιχειρήσεις κλάδου

Δευτέρα & Τετάρτη

17:00-21:00

& Σάββατο 09:00-17:00

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

**με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ**

Συναισθηματική Νοημοσύνη

Συνοπτικό Πρόγραμμα

- Τι είναι το EQ (Emotional Quotient) και τι το IQ (Intellectual Quotient)
- Η σχέση τους με το κέρδος, την επιτυχία & ευτυχία στην ζωή
- Η ανάγκη για συναισθηματική νοημοσύνη
- IQ & EQ ατόμου, ομάδας & επιχείρησης
- Τα είδη νοημοσύνης & οι κατηγορίες της Συναισθηματικής νοημοσύνης
- Ο εγκέφαλος μας & τα διαφορετικά κέντρα
- Η διαφορετική συμπεριφορά ανδρών & γυναικών
- Χαρακτηριστικά ανδρών & γυναικών με υψηλό IQ & EQ
- Αυτογνωσία & γνώση των συναισθημάτων μας
- Παίρνοντας τον έλεγχο των συναισθημάτων μας (Αυτοεπίγνωση-αυτοκυριαρχία-αυτοέλεγχος)
- Αυτοπειθαρχία, θυμός & μέθοδοι διαχείρισης του θυμού
- Proactive v.s. reactive χαρακτήρες
- Πηγές παρακίνησης & κίνητρα συμπεριφοράς
- Παρακίνηση ή αυτοπαρακίνηση ;
- Προβλήματα ή ευκαιρίες ;
- Το EQ στην Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών
- Η συναισθηματική ακρόαση σαν η μόνη αποτελεσματική ακρόαση
- Τα δυνατά & τα αδύνατα σημεία μας. Τι να κάνουμε γι' αυτά
- Η εργασία μας & η οικογένεια μας. Πως να τα ισορροπούμε
- Πως το κάθε στέλεχος μπορεί να κινητοποιηθεί για επιτυχία στη ζωή



**Αναπτύξτε
τις δεξιότητές σας**

**με το κύρος
και την αξιοπιστία της ΕΕΔΕ**

**Δευτέρα & Τετάρτη
17:00-21:00
& Σάββατο 09:00-17:00**

**Επιδοτούμενα
από τον ΛΑΕΚ
προγράμματα
εκπαίδευσης**

**αποκλειστικά
για εργαζόμενους
διάρκειας 32 ωρών**

ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΛΑΕΚ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

| | | |
|---------------|-----------------------|------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ: | ΟΝΟΜΑ: | |
| ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ: | ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ: | |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: | ΠΟΛΗ: | T.K. |
| ΤΗΛΕΦΩΝΟ: | ΚΙΝΗΤΟ: | |
| E MAIL: | FAX: | |
| ΑΔΤ: | A.Φ. Μ.: | ΔΟΥ: |
| ΑΜΚΑ: | ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΙΚΑ : | |

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

- Αίτηση Συμμετοχής στο πρόγραμμα
- Φωτοαντίγραφο της αστυνομικής ταυτότητας
- Α.Φ.Μ.
- Επίσημο έγγραφο, στο οποίο να αναγράφεται ευκρινώς ο Α.Φ.Μ.

Ο/Η ΑΙΤΩΝ/-ΟΥΣΑ

Η ΕΕΔΕ στην Ελλάδα

Αθήνα

Λ. Ιωνίας 200 & Ιακωβάτων 61
Κ. Πατήσια, 111 44 Αθήνα
Τηλ.: 210 2112000
Fax: 210 2112024, 210 2112028
e-mail: eede@eede.gr

Τμήμα Μακεδονίας

Λέοντος Σοφού 3
546 26 Θεσσαλονίκη
Τηλ.: 2310 522314, 2310 516639
Fax: 2310 546218
e-mail: macedonia@eede.gr

Τμήμα Πελοποννήσου & Δυτικής Ελλάδος

Πλατεία Πίνδου 1
Γούναρη & Αγ. Ανδρέου, 262 22 Πάτρα
Τηλ.: 2610 318573, 2610 336 352
Fax: 2610 361517
e-mail: patra@eede.gr

Τμήμα Κρήτης

Κονδυλάκη 105 & Βάρνης
713 05 Θέρισσος, Ηράκλειο
Τηλ.: 2810 258869, 2810 263351
Fax: 2810 258413
e-mail: creta@eede.gr



ελληνική εταιρία διοίκησης επιχειρήσεων