

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ	
8ii "Βιώσιμη ένταξη των νέων στην αγορά εργασίας, ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται εκτός εργασίας, εκπαίδευσης ή κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των νέων που αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο κοινωνικού	«Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση»	«Επιταγή Εισόδου για νέους ηλικίας από 18 έως 24 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας».	ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ ΕΟΠΠΕΠ:	200014 5
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	ΕΚΚΕΝΤΡΟ Κε.Δι.Βι.Μ.2			
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:	"Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις για νέους 18 έως 24 ετών αποφοίτους Γυμνάσιου, Λυκείου, ΙΕΚ"		ΤΜΗΜΑΤΟ Σ	17540
ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	Σέρρες, Κομνηνών 7, ΤΚ 62123			

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ		
ΤΙΤΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΕ ΩΡΕΣ (ΘΕΩΡΙΑ)
1.Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	Στοιχεία σύγχρονης διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας	4
	Ελάχιστες προδιαγραφές για την ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας	
	Εργονομία και μέσα ατομικής προστασίας, Πυροπροστασία	
	Εκτίμηση και διαχείριση του επαγγελματικού κινδύνου, κτλ	
2.Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	Εισαγωγικές έννοιες,	4
	Συμβάσεις εργασίας και σχέση εργασίας,	
	Θεσμικό πλαίσιο (μισθός, ωράριο, αργίες, άδειες, απόλυση, αποζημίωση, ασθένεια, επίδομα ανεργίας κλπ)	
	Η ασφάλιση των εργαζομένων. Υποχρεώσεις εργοδοτών, Υποχρεώσεις εργαζομένων	
	Συλλογικές συμβάσεις εργασίας,	
Μέσα και τρόποι κατοχύρωσης των δικαιωμάτων		
3.Προετοιμασία του εκπαιδευομένου για την αγορά εργασίας	Εισαγωγικές έννοιες	12
	Αυτογνωσία και επαγγελματικός προσανατολισμός	
	Αγορά εργασίας	
	Τεχνικές αναζήτησης απασχόλησης (τρόποι αναζήτησης, βιογραφικό σημείωμα κλπ)	
	Η συνάντηση με τον εργοδότη. Προσομοίωση συνέντευξης με τον εργοδότη	
Μετά τι συνέντευξη τι;		
4.Χρήση εφαρμογών Η/Υ	Λειτουργικά συστήματα και διαχείριση αρχείων	20
	Επεξεργασία κειμένου	



ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ	
8ii "Βιώσιμη ένταξη των νέων στην αγορά εργασίας, ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται εκτός εργασίας, εκπαίδευσης ή κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των νέων που αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο κοινωνικού	«Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση»	«Επιταγή Εισόδου για νέους ηλικίας από 18 έως 24 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας».	ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ ΕΟΠΠΕΠ:	200014 5
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	ΕΚΚΕΝΤΡΟ Κε.Δι.Βι.Μ.2			
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:	"Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις για νέους 18 έως 24 ετών αποφοίτους Γυμνάσιου, Λυκείου, ΙΕΚ"		ΤΜΗΜΑΤΟ Σ	17540
ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	Σέρρες, Κομνηνών 7, ΤΚ 62123			

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ		
ΤΙΤΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΕ ΩΡΕΣ (ΘΕΩΡΙΑ)
	Λογιστικά φύλλα	
	Διαδίκτυο και επικοινωνία	
5. Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων	Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	36
	Βασικές γνώσεις Γενικής Λογιστικής	
	Βασικές αρχές έρευνας αγοράς	
	Βασικές Αρχές Οικονομίας και Διοίκησης Επιχειρήσεων	
	Βασικές γνώσεις Ασφαλιστικής και Φορολογικής Νομοθεσίας	
	Γνώσεις Οργάνωσης και Διαχείρισης Γραφείου	
	Βασικοί κανόνες και αρχές έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης	
	Τυπικές προδιαγραφές σύνταξης αλληλογραφίας	
	Βασικές αρχές οργάνωσης αποθήκης	
	Μορφές Χρηματοδότησης.	
	Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση	
	Τεχνικές Βελτίωσης της Ποιότητας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις	
	Πιστοποίηση σύμφωνα με πρότυπα ποιότητας: διαδικασίες, έντυπα, έλεγχοι, αρμόδιοι φορείς	
6. Μάρκετινγκ και εξυπηρέτηση πελατών	Βασικές Έννοιες και Αρχές του Marketing	32
	Βασικές αρχές επικοινωνίας, δημοσίων σχέσεων και επαγγελματικής συμπεριφοράς	
	Φιλοσοφία του πελάτη	



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"
Προσανατολισμός στον Άνθρωπο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ	
8ii "Βιώσιμη ένταξη των νέων στην αγορά εργασίας, ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται εκτός εργασίας, εκπαίδευσης ή κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των νέων που αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο κοινωνικού	«Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση»	«Επιταγή Εισόδου για νέους ηλικίας από 18 έως 24 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας».	ΑΡ. ΑΔΕΙΑΣ ΕΟΠΠΕΠ:	200014 5
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	ΕΚΚΕΝΤΡΟ Κε.Δι.Βι.Μ.2			
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:	"Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις για νέους 18 έως 24 ετών αποφοίτους Γυμνάσιου, Λυκείου, ΙΕΚ"		ΤΜΗΜΑΤΟ Σ	17540
ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	Σέρρες, Κομνηνών 7, ΤΚ 62123			

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ		
ΤΙΤΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΕ ΩΡΕΣ (ΘΕΩΡΙΑ)
	Βασικές γνώσεις τεχνικών διαπραγμάτευσης και επίλυσης προβλημάτων	
	Διαδικασίες αντιμετώπισης και χειρισμών παραπόνων	
	Διαδικασίες διάγνωσης αναγκών πελατών	
	Εξυπηρέτηση πελατών	
	Εξυπηρέτηση μετά την πώληση (After Sales Service)	
	ηλεκτρονικά εργαλεία μάρκετινγκ	
	Προώθηση των Πωλήσεων	
	Τεχνικές πωλήσεων	
	Διαχείριση πελατών με βάση τις προσωπικές τους ανάγκες	
7.Διαχείριση εργασιακού χρόνου (time management)- Ομαδική συνεργασία	Έλλειψη χρόνου-Ιεράρχηση δραστηριοτήτων	12
	Στοχοθέτηση-χρόνος-άγχος-διαχείριση χρόνου	
	Τα εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου	
	Αποτελεσματική ανάθεση αρμοδιοτήτων	
	Αποτελεσματική ομαδική συνεργασία και επίλυση των συγκρούσεων	
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		120

