

**Τρίτη 21/07/2026, 08:30-16:15 (A07EFFORGOFFMAN20260721)**

**7 ώρες**

**Το πρόγραμμα θα υλοποιηθεί με τη μέθοδο της σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης**

Το εργαστήριο αυτό ανταποκρίνεται και εστιάζει στην ανάγκη για συνεχή βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας της εργασίας του προσωπικού που στηρίζει προϊστάμενους τμημάτων ή υπηρεσιών, ούτως ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την διεύθυνση και να συμβάλουν ουσιαστικά στην επίτευξη των στόχων και την υλοποίηση της στρατηγικής του οργανισμού.

## ■ Σκοπός Προγράμματος

Το εργαστήριο σκοπεύει να δώσει γνώσεις και δεξιότητες στο διοικητικό προσωπικό για να βελτιώσει την παραγωγικότητα του, σε διάφορες διαστάσεις, με τη χρήση εργαλείων και μέσω της αποτελεσματικής οργάνωσης και διαχείρισης του γραφείου και του ψηφιακού γραφείου. Το εργαστήριο σκοπεύει επίσης να δώσει δεξιότητες για βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών που προσφέρει το διοικητικό προσωπικό με την χρήση τεχνικών ποιοτικής εξυπηρέτησης και αποτελεσματικού γραπτού λόγου με έμφαση στην σύνταξη επιστολών.

## ■ Στόχοι Προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

### Σε επίπεδο γνώσεων

- Ορίζουν τι είναι προσδοκία και τι ανάγκη του πελάτη
- Παρουσιάζουν τους τέσσερις τύπους εξυπηρέτησης και να διακρίνουν μεταξύ ποιοτικής και μη ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Ορίζουν τα κριτήρια της ποιοτικής εξυπηρέτησης κατά την έναρξη, κατά την διάρκεια της συνδιαλλαγής και

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, καθώς και οι άνεργοι, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.



κατά το κλείσιμο της εξυπηρέτησης

- Απαριθμούν τις διαστάσεις της παραγωγικότητας
- Ορίζουν τους SMART στόχους
- Περιγράφουν πως μπορούν να προτεραιοποιήσουν τις εργασίες τους με βάση το μοντέλο του Eisenhower
- Περιγράφουν τις βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου
- Κατονομάζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ψηφιακής αρχειοθέτησης
- Διατυπώνουν τις βασικές αρχές γραπτής επικοινωνίας

### **Σε επίπεδο δεξιοτήτων**

- Χρησιμοποιήσουν αποτελεσματικές τεχνικές εξυπηρέτησης
- Θέτουν SMART στόχους
- Προτεραιοποιούν τις εργασίες τους
- Οργανώνουν το γραφείο τους
- Σχεδιάζουν ένα αποτελεσματικό σύστημα ψηφιακής και φυσικής αρχειοθέτησης
- Χρησιμοποιούν εργαλεία και τεχνικές για να βελτιώσουν την παραγωγικότητα τους
- Συντάσσουν επιχειρηματικές επιστολές

### **Σε επίπεδο στάσεων**

- Υιοθετούν νέες τεχνικές για βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας που προσφέρουν
- Ευαισθητοποιούνται ως προς τον αντίκτυπο που έχει η δική τους παραγωγικότητα και ποιότητα στις εργασίες και τα αποτελέσματα του οργανισμού
- Ευαισθητοποιούνται αναφορικά με την χρήση ψηφιακών εργαλείων ως μέσο για την βελτίωση της παραγωγικότητας

## **Απευθύνεται σε**

Διοικητικό προσωπικό το οποίο υποστηρίζει διευθυντές, βοηθούς διευθυντές, τμηματάρχες, υποτμηματάρχες. Στα στελέχη αυτά περιλαμβάνονται προσωπικές βοηθοί, γραφείς, ιδιαίτερες γραμματείες, διοικητικοί λειτουργοί, τηλεφωνητές κλπ.

## **Θεματολογία**

- Ποιότητα και άριστη εξυπηρέτηση πάνω από όλα
- Τεχνικές και εργαλεία παραγωγικότητας
- Οργάνωση γραφείου και ψηφιακό γραφείο
- Γραπτός λόγος
- Σχέδιο δράσης και κλείσιμο εργαστήριου

## **Εκπαιδευτρια**

Σοφία Μορφάκη

## Κόστος

- **Συμμετέχοντες με επιχορήγηση:**

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

- Αρχικό κόστος: €294.00 (Αναμενόμενη Επιχορήγηση από ΑνΑΔ: €140.00) **Τελικό Ποσό: €154**

- **Συμμετέχοντες χωρίς επιχορήγηση:**

\*Οι συμμετέχοντες οι οποίοι δεν είναι δικαιούχοι επιχορήγησης από την ΑνΑΔ δεν εξαιρούνται από το πλαίσιο εφαρμογής του ΦΠΑ.

Αρχικό κόστος: €294.00 + ΦΠΑ **Τελικό Ποσό: €349.95**



7777 7252



[enquiries@mmclearningsolutions.com](mailto:enquiries@mmclearningsolutions.com)



Ίμβρου 16 Λευκωσία 1055

