



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυβερνητική Διοίκηση



Διαρθρωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης από το 2000

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης"
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυβερνητική Διοίκηση.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Τίτλος Μαθήματος	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ				
Κωδικός Μαθήματος	BAKER0304				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό, Θεωρητικό				
Επίπεδο	Επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 ^ο Έτος, Γ΄ ή Δ΄ Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Λεωνίδας Ιωάννου				
ECTS	3	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	
Στόχος Μαθήματος	Το μάθημα εισάγει τους σπουδαστές στις βασικές αρχές και τεχνικές παροχής επαγγελματικής και ποιοτικής εξυπηρέτησης και φροντίδας πελατών. Οι σπουδαστές θα μελετήσουν τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων εστιατορίων που έχουν ένα καθαρό προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση των πελατών και ταυτόχρονα επιδιώκουν την σωστή ανάπτυξη κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών. Το μάθημα εστιάζει στην ακολουθία των υπηρεσιών, με απώτερο στόχο τη δημιουργία εντύπωσης και θετικής εικόνας για την επιχείρηση.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/στριες είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> Χρησιμοποιούν αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών και κατανοούν τη σημασία της εθιμοτυπίας της και της κουλτούρας φιλοξενίας στις επιχειρήσεις εστιατορίων Αναπτύσσουν επιχειρηματική εθιμοτυπία και το πρωτόκολλο φιλοξενίας, Εφαρμόζουν τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών και αντιμετωπίζουν δύσκολους πελάτες, Γνωρίζουν την επιχειρηματική εθιμοτυπία διαφορετικών πολιτισμών και χωρών για να επιτύχουν αποτελεσματικά την ικανοποίηση των πελατών. 				
Προαπαιτούμενα	Δεν ισχύει	Συναπαιτούμενα	Δεν ισχύει		
Περιεχόμενο Μαθήματος	<p>Ορισμός της Εξυπηρέτησης Πελατών</p> <p>Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών</p> <ul style="list-style-type: none"> Επαγγελματική Συμπεριφορά Πρώτη Εντύπωση 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικές για την Υπέρβαση των Προσδοκιών του Πελάτη • Επαγγελματική Εικόνα. <p>Οικοδόμηση Σχέσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καθιέρωση και Ανάπτυξη Σχέσεων • Χαρακτηριστικά ενός Καλού Παρόχου Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Πελατών. <p>Διαφορετικοί Τύποι Πελατών</p> <p>Δεξιότητες Επικοινωνίας με Πελάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόσωπο με Πρόσωπο • Τηλεφωνικές Δεξιότητες • Γραπτή Επικοινωνία • Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο • Κοινωνικά Μέσα • Η Σωστή Γλώσσα • Μη Λεκτική Επικοινωνία (Γλώσσα Σώματος) – Διαπολιτισμικές Συνήθειες. <p>Δραστηριότητες Ενεργητικής Ακρόασης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόβλεψη των Αναγκών του Πελάτη • Χρησιμοποιώντας τις Δεξιότητες Ακρόασης για να υπερβείτε τις Προσδοκίες. <p>Μη ικανοποιημένοι Πελάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Παραπόνων • Επίλυση του Προβλήματος • Ανάκτηση Εμπιστοσύνης • Επαναφορά Ικανοποίησης.
<p>Μεθοδολογία Διδασκαλίας</p>	<p>Το διδακτικό προσωπικό επιλέγει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω μεθόδους διδασκαλίας για την επίτευξη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του μαθήματος (χωρίς να περιορίζεται σε αυτές): διαλέξεις, επίδειξη, συζήτηση, σχέδια δράσης, μικρο-διδασκαλία, εξωσχολικές διδακτικές δραστηριότητες με τη μέθοδο του project, μέθοδο της ανεστραμμένης τάξης, περιπτωσιολογικές μελέτες, συνθετικές εργασίες, διερευνητική μέθοδο, εκπαιδευτικές επισκέψεις, παρουσιάσεις επισκεπτών, βιωματική μέθοδο στον χώρο εργασίας, εκμάθηση με πολυμέσα ηλεκτρονικής τεχνολογίας/ψηφιακές ικανότητες – ψηφιακή εκμάθηση/διδασκαλία, συνεντεύξεις με ειδικούς κλπ.</p>
<p>Βιβλιογραφία</p>	<p>Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. Υποδειγματική Εξυπηρέτηση Πελατών. Σταμούλη Α.Ε. ISBN: 9789603519867</p> <p>Customer Service: Career Success through Customer Loyalty (6th Edition) Published by Pearson Higher Ed</p> <p>Martin, J., Chaney, L. Global Business Etiquette: A Guide to International Communication and Customs. Praeger; ISBN-10: 9780313397172</p>

	<p>Henney, N., Green, C. Manners Maketh Man : The Complete Book of Business Etiquette and Good Manners. New Ampersand Publishing. ISBN-13: 979-1188195176.</p> <p>Σημειώσεις Εκπαιδευτή</p>
Αξιολόγηση	<p>Συμμετοχή / Παρουσία: 10%</p> <p>Εργασίες / Projects (Ομάδα ή Ατομική): 0% - 50%</p> <p>Μεσοπρόθεσμη Εξέταση: 0% - 30%</p> <p>Τελική Εξέταση: 0% - 40%</p> <p>Τελική Διεπιστημονική Εργασία/Παρουσίαση (Ομαδική ή Ατομική): 0% - 50%</p>
Γλώσσα	Ελληνική