

## «Συναισθηματική Νοημοσύνη – EQ»

**Διάρκεια Σεμιναρίου: 8 ώρες**

**Απευθύνεται:**

- Λογιστές, Οικονομολόγους, Φοροτεχνικούς
- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Πωλητές
- Διευθυντές HR
- Νεοεισερχόμενους λογιστές στην αγορά εργασίας
- Ελεύθερους Επαγγελματίες
- Αποφοίτους Γ-βάθμιας Εκπαίδευσης
- Διευθυντές τμήματος εξυπηρέτησης πελατών
- Σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών
- Διευθυντές Διασφάλισης Ποιότητας
- Αποφοίτους Οικονομικών και λογιστικών σχολών

**Στόχος Εκπαιδευτικού Προγράμματος:**

- Να αναπτύξουν την νέα αντίληψη περί επαγγελματικής επιτυχίας στους χώρους εργασίας, που σχετίζεται με την Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Να μεταβιβάσουν γνώσεις και πρακτικές σε εργαζόμενους όλων των επιπέδων.
- Να εστιάσουν στις κατάλληλες συμπεριφορές των εργαζομένων.
- Να βελτιώσουν τις σχέσεις επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων.

**Οφέλη:** Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου και ανάλογα με την ιεραρχική τους θέση, οι συμμετέχοντες θα μπορούν:

**Υφιστάμενοι:** να κατανοούν την σημασία της κατάλληλης συνεργασίας με τους υπόλοιπους συναδέλφους τους.

**Προϊστάμενοι:** να επιλέγουν την αποτελεσματικότερη καθοδήγηση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και τις τεχνικές του επηρεασμού της.

**Εξυπηρέτηση πελατείας:** να αντιλαμβάνονται την ανάγκη της υιοθέτησης της κατάλληλης συμπεριφοράς προς τους πελάτες τους

**Εισηγητής: Κος Καλογεράκης Μανώλης** | Μεταπτυχιακές σπουδές στο London School of Economics, με ειδίκευση στο Personnel Management & Industrial Relations. Πτυχιούχος Πολιτικών Επιστημών και τελειόφοιτος Νομικής Σχολής Πανεπιστημίου Αθηνών. Certificate in Training & Development Trainer από το London Thames University (Διετές πρόγραμμα Train the Trainer, πιστοποιούμενο από το European Institute Personnel & Development). Εκπαιδευτική Εμπειρία πάνω από 18.000 ώρες εκπαίδευσης σε Ελλάδα & Κύπρο) σε ενδοεπιχειρησιακά & ανοικτά σεμινάρια Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού, Ανάπτυξης προσωπικών ικανοτήτων & Εξυπηρέτησης πελατών.

## ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

---

### **Διαφορά Intellectual Intelligence (I.Q.) από Emotional Intelligence (E.Q.)**

- Τι σημαίνει δουλεύω έξυπνα;
- Οι μύθοι της παραδοσιακής εξυπνάδας (I.Q.)
- Τι είναι το E.Q. (Emotional Intelligence);
- Ποιος είναι ο Δείκτης Νοημοσύνης (I.Q.);
- Ποια είναι τα 7 είδη του Δείκτη Νοημοσύνης (κατά Gardner);
- Ποια είναι τα 5 είδη της Συναισθηματικής Νοημοσύνης (κατά Goleman);
- Test διάγνωσης.

### **Η υπεροχή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

- Ένα νέο μοντέλο μάθησης.
- Πέρα από την κατάρτιση και την εξειδίκευση η ανάγκη για Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Τα νέα κριτήρια στην αγορά εργασίας.
- Τι προτιμούν οι εργοδότες; Περισσότερο I.Q. ή E.Q. ;
- Ποια η διαφορά στην παραγωγικότητα, στις σχέσεις και στην ποιότητα;
- Το τρίπτυχο της επιτυχίας: Γνώσεις, δεξιότητες, συμπεριφορά;
- Τι είναι πιο χρήσιμο για τον εργαζόμενο σήμερα; Το I.Q. ή το E.Q. ;
- Τεστ ευφυΐας, τεστ προσωπικότητας ή Συναισθηματική Νοημοσύνη;
- Λογικά ή συναισθηματικά προβλήματα;
- Ποιοι δηλώνουν περισσότερο επιτυχημένοι επαγγελματικά και ευτυχείς προσωπικά;
- Η σημασία της επιλογής και η καταλληλότητα της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην επαγγελματική και προσωπική καθημερινότητα του εργαζόμενου
- Η σημασία για ένα οργανισμό να είναι συναισθηματικά νοήμων.

## **Η πρακτική σημασία της Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

- Η Συναισθηματική Νοημοσύνη είναι στατική ή μπορεί να βελτιώνεται & πώς;
- Η σημασία του Ολικού Μυαλού
- Η διαφορετική συμπεριφορά των ανδρών & γυναικών βασισμένη στο I.Q. & E.Q.
- Χαρακτηριστικά γνωρίσματα ανδρών & γυναικών με υψηλό
- δείκτη I.Q. και E.Q.
- Σημασία αυτογνωσίας των συναισθημάτων μας
- Αναλαμβάνοντας τον έλεγχο των συναισθημάτων μας
- Προσωπική αντιμετώπιση του θυμού
- Τι είναι η συναισθηματική ικανότητα;
- Ταυτίζονται Συναισθηματική Νοημοσύνη & Συναισθηματική Ικανότητα;
- Proactive ή reactive χαρακτήρες;
- Stress & αντιμετώπισή του μέσω της Συναισθηματικής Νοημοσύνης
- Ισορροπία μεταξύ εργασίας & προσωπικής ζωής

## **Σε ποιες επαγγελματικές λειτουργίες δίνει πλεονέκτημα η Συναισθηματική Νοημοσύνη;**

- Η Συναισθηματική Ικανότητα στην ποιοτική εξυπηρέτηση
- Πως συμβάλλει η Συναισθηματική Νοημοσύνη στην Εξυπηρέτηση Πελατείας;
- Σε τι οφείλεται η υπεροχή της Συναισθηματικής Νοημοσύνης στην εξυπηρέτηση πελατείας;
- Η σημασία του αυτοελέγχου των αντιδράσεών μας και της διαχείρισης του θυμού μας.
- Ο ρόλος της ενσυναίσθησης στην σωστή αντιμετώπιση των πελατών μας.
- Χειρισμός παραπόνων με Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Επικοινωνία με Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Τα οφέλη της ακρόασης με Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Ηγεσία και Συναισθηματική Νοημοσύνη.

- Γιατί η ηγεσία χρειάζεται περισσότερο την Συναισθηματική Νοημοσύνη;
- Παρακίνηση ή αυτοπαρακίνηση;
- Πηγές παρακίνησης & κίνητρα συμπεριφοράς.
- Ομάδες και ομαδικός Δείκτης Νοημοσύνης.
- Γιατί είναι κρίσιμη λειτουργία για τον προϊστάμενο, τους υφισταμένους του, τους επιχειρηματίες και τους πελάτες τους;
- Τι ρόλο παίζει η Συναισθηματική Νοημοσύνη του προϊσταμένου και πως αυτή συμβάλλει στην ενδυνάμωση των υφισταμένων του;
- Ποιότητα & Συναισθηματική Νοημοσύνη.
- Γενικότερες λειτουργίες της Συναισθηματικής Νοημοσύνης.

### **Ασκήσεις – Cases**

<b>Ημερομηνίες &amp; Ώρες Υλοποίησης:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Πέμπτη, 05 Δεκεμβρίου 2024</b>   17:30 – 21:30</li><li>• <b>Τρίτη, 10 Δεκεμβρίου 2024</b>   17:30 – 21:30</li></ul>
<b>Κόστος Webinar:</b>	<b>160,00€</b>



**Epsilon Net A.E με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 38383705000**  
**Πληροφορίες – Εγγραφές:** 211 500 7000 & 231 098 1700  
**E mail:** [info@epsilontraining.gr](mailto:info@epsilontraining.gr)