

## Επαγγελματική Γραπτή Επικοινωνία Πρακτική Εφαρμογή στα γραπτά χαρακτηριστικά επικοινωνίας

**Διάρκεια Σεμιναρίου: 12 ώρες**

**Εισηγητής: Κεल्पέκης Νικόλας** | Επικοινωνιολόγος, με Ειδίκευση στα Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης και στην Ανάπτυξη των Ανθρωπίνων Πόρων.

**Στόχος προγράμματος:** Η γνώση των βασικών αρχών της γραπτής επικοινωνίας είναι κομβικής σημασίας για κάθε σημερινό στέλεχος και γενικά, για τον κάθε άνθρωπο που θέλει να επικοινωνεί αποτελεσματικά και με επιτυχία στην εργασία του. Σκοπός του Εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η βελτίωση των δεξιοτήτων γραπτής επικοινωνίας σε όλους τους συμμετέχοντες χρησιμοποιώντας τον γραπτό λόγο για την ολοκληρωμένη ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, αλλά και να χειρίζονται αποτελεσματικά κείμενα που απευθύνονται προς τους εξωτερικούς συνεργάτες ή πελάτες, καθώς είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ποιότητα εξυπηρέτησης.

### **Μέθοδος & εκπαιδευτική προσέγγιση:**

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι δια -δραστικό και εργαστηριακό με πρακτικές ασκήσεις, εμπλουτισμένη εισήγηση και συζήτηση. Πριν την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος διενεργείται ανάλυση εκπαιδευτικών αναγκών (Training Needs Analysis) προκειμένου να συλλέξουμε τις τρέχουσες ανάγκες των συμμετεχόντων και να προσαρμοστεί το πρόγραμμα ανάλογα. Αυτό διενεργείται με ειδικά σχεδιασμένο ερωτηματολόγιο.

### **Αναλυτική Θεματολογία:**

- Εισαγωγή στην Επιχειρησιακή Επικοινωνία
- Η γραπτή επικοινωνία και η εικόνα της εταιρείας
- Το μήνυμα και τα χαρακτηριστικά του
- Παράμετροι της αποτελεσματικής γραπτής επικοινωνίας
- Βασικοί τύποι και μορφές αλληλογραφίας-Είδη και μορφές εγγράφων
- Ύφος και στυλ γραφής
- Ο τρόπος που σκεφτόμαστε για τη δόμηση του κειμένου
- Η επιλογή και χρήση των λέξεων
- Τι λέγεται και δεν γράφεται, τι γράφεται και δεν λέγεται.
- Αναγνώριση του κοινού στο οποίο απευθυνόμαστε.

- Πλεονεκτήματα της γραπτής επικοινωνίας
- Γιατί πρέπει να ακολουθούμε πρότυπα;
- Τι πραγματικά θέλει ο πελάτης από ένα μεσιτικό γραφείο;
- Γραφή παραγράφων με πλήρες νοηματικό περιεχόμενο
- Βασικές κατευθύνσεις για την ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων, γραπτών και προφορικών.
- Δημιουργία και επικοινωνία πειστικών μηνυμάτων
- Ανάπτυξη περιεχομένου και επιχειρηματολογίας
- Διαχείριση παραπόνων
- Οι διαφορές στην επικοινωνία των καλών και κακών νέων
- **Οι ιδιαίτερες ανάγκες γραφής των διαφορετικών τύπων γραπτής επικοινωνίας:**
  - Επιστολές
  - E-mails
  - Αναφορές (Reports)
  - Εσωτερική επικοινωνία (memos)
  - Εγκύκλιοι
  - Υποδείγματα διαφορετικών τύπων επιστολών και εγγράφων της εταιρείας μας
  - Επιστολές πωλήσεων
  - Ευχαριστήριες επιστολές
- Πως αποφεύγουμε τα λάθη στη χρήση της γλώσσας
  - Προσαρμογή των κειμένων στην επιθυμητή γλώσσα (Ελληνική ή Αγγλικά)
  - Τρόπος σύνταξης βασικών επιστολών, emails στην Αγγλική γλώσσα
  - Διαφοροποιήσεις λέξεων και προτάσεων από την Ελληνική γλώσσα, σε περίπτωση που η επικοινωνία θα πρέπει να γίνει στην Αγγλική
- Η σημασία του σωστού αρχείου
- Πρακτικές ασκήσεις και εφαρμογές, στην καθημερινότητα των συμμετεχόντων και οι οποίες θα αξιολογούνται την επόμενη ημέρα του μαθήματος.

**Ημερομηνία & Ώρα  
Υλοποίησης:**

- Τετάρτη, 27 Σεπτεμβρίου 2023 | 17:30 – 21:30
- Δευτέρα, 02 Οκτωβρίου 2023 | 17:30 – 21:30
- Τετάρτη, 04 Οκτωβρίου 2023 | 17:30 – 21:30

**Κόστος Webinar:**

**200,00€**



**Epsilon Net A.E με αριθμό Γ.Ε.ΜΗ. 38383705000**

**Πληροφορίες – Εγγραφές:** 211 500 7000 & 231 098 1700

**E mail:** [info@epsilonontraining.gr](mailto:info@epsilonontraining.gr)