

Συναισθηματική Νοημοσύνη - EQ

Διάρκεια: 8 ώρες

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

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.

Σε ποιους απευθύνεται:

- Στελέχη Επιχειρήσεων
- Πωλητές
- Διευθυντές HR
- Ελεύθερους Επαγγελματίες
- Αποφοίτους Γ-βάθμιας Εκπαίδευσης
- Διευθυντές τμήματος εξυπηρέτησης πελατών
- Σύμβουλοι εξυπηρέτησης πελατών
- Διευθυντές Διασφάλισης Ποιότητας

Οφέλη:

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, οι συμμετέχοντες να 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.

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

Ημερομηνίες & Ώρες Υλοποίησης:	Δευτέρα 24 Απριλίου 2023 17:30 - 21:30 Τετάρτη 26 Απριλίου 2023 17:30 - 21:30
Κόστος Webinar:	160,00€

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



Πληροφορίες – Εγγραφές: 211 500 7000 & 231 098 1700

E mail: info@epsilonontraining.gr