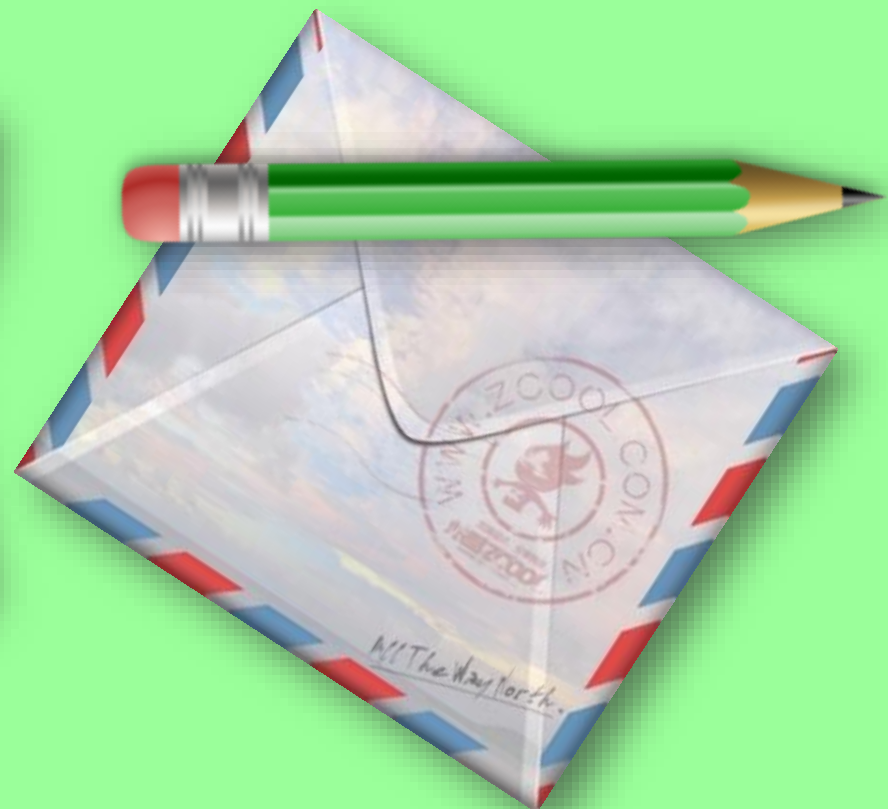


# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 1

Διακρίσεις της Επικοινωνίας

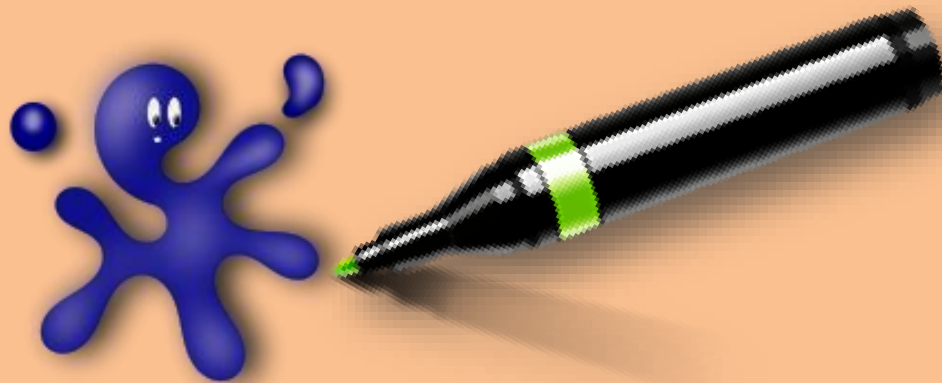
Γραπτή Επικοινωνία



# ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Με το τέλος του μαθήματος ο/η μαθητής/τρια θα είναι ικανός/ή:

1. Να περιγράφει τις αρχές, τους σκοπούς, τα είδη και τις μεθόδους επικοινωνίας
2. Να κατανοεί την γραπτή επικοινωνία



# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

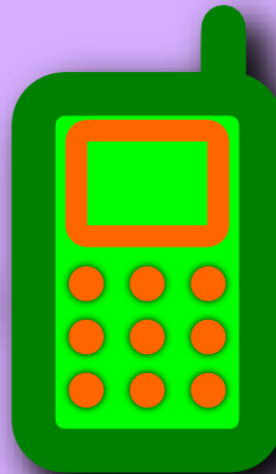
## ΟΡΙΣΜΟΣ

Είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ανθρώπων, προφορικά, γραπτά, ή μέσω τηλεφώνου. Μπορεί όμως με την επικοινωνία να μην ανταλλαχθούν μόνο πληροφορίες αλλά και τα συναίσθηματα μεταξύ των ανθρώπων που επικοινωνούν.



# ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ (ΕΙΔΗ) ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. **Γραπτή** επικοινωνία
2. **Προφορική** επικοινωνία (**Απευθείας** και **μέσω τηλεφώνου**)
3. **Νοηματική** επικοινωνία (Γλώσσα του σώματος)



# ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΓΡΑΠΤΗ



ΝΟΗΜΑΤΙΚΗ



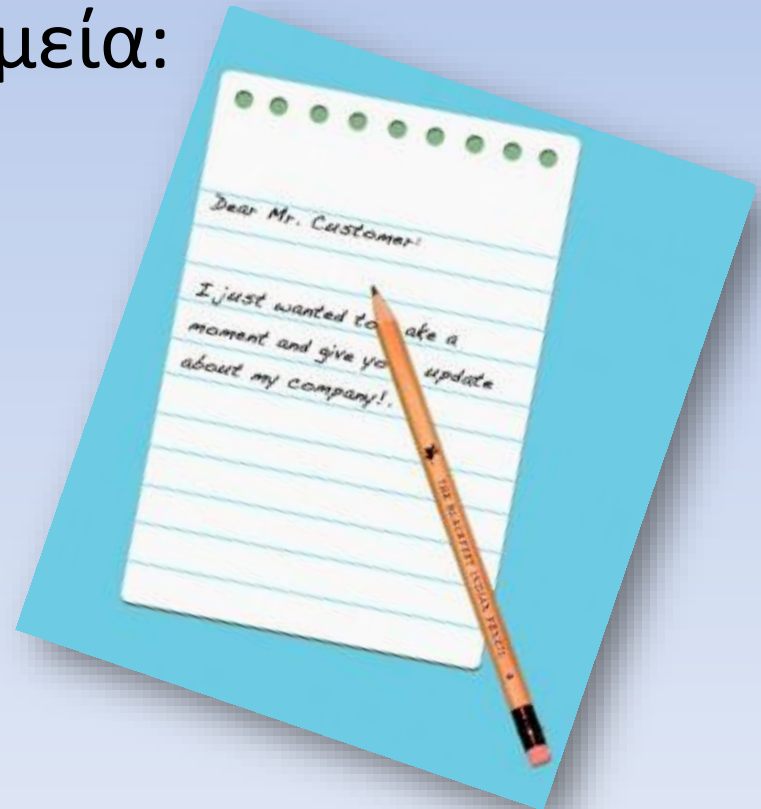
ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ



<b>P</b>	<b>POSTURE</b>	<b>ΣΤΑΣΗ</b>	<b>ΣΩΣΤΗ ΣΤΑΣΗ ΕΤΟΙΜΟΙ ΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΟΥΜΕ</b>
<b>L</b>	<b>LOOK &amp; LISTEN</b>	<b>ΒΛΕΠΟΥΜΕ ΚΑΙ ΑΚΟΥΜΕ</b>	<b>ΜΕ ΠΡΟΣΟΧΗ ΚΑΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ</b>
<b>E</b>	<b>EXPRESSION</b>	<b>ΕΚΦΡΑΣΗ</b>	<b>ΦΙΛΙΚΗ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗ ΦΥΣΙΚΗ</b>
<b>A</b>	<b>APPEARANCE</b>	<b>ΕΜΦΑΝΙΣΗ</b>	<b>ΚΟΜΨΗ ΠΕΡΙΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΘΑΡΗ</b>
<b>S</b>	<b>SPEECH</b>	<b>ΟΜΙΛΙΑ</b>	<b>ΕΥΓΕΝΕΙΑ ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ</b>
<b>E</b>	<b>EAGERNESS</b>	<b>ΠΡΟΘΥΜΙΑ</b>	<b>ΔΕΙΧΝΕΙ ΑΓΑΠΗ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ</b>

# ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Όταν θα πρέπει να επικοινωνήσουμε γραπτά με έναν πελάτη θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας μερικά βασικά σημεία:



# ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

1. Να απευθυνόμαστε σε ένα συγκεκριμένο άτομο. Καλό είναι να γνωρίζουμε το όνομα του πελάτη και να το γράφουμε σωστά
2. Να είμαστε σύντομοι και ουσιαστικοί για τα θέματα που θέλουμε να επικοινωνήσουμε με τον πελάτη
3. Να είμαστε αληθινοί και ειλικρινείς σε αυτά που γράφουμε χωρίς να ξεχνάμε να είμαστε ταυτόχρονα και ευγενικοί.
4. Να γράφουμε καθαρά γράμματα έτσι ώστε να είναι ευανάγνωστα από τον πελάτη
5. Να προτιμήσουμε να απευθυνόμαστε στον πελάτη στη μητρική του γλώσσα και αν αυτή δε μας είναι γνωστή τότε να χρησιμοποιούμε τα αγγλικά.



# ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

6. Αν δεν είμαστε γνώστες της γλώσσας του πελάτη τότε να ζητήσουμε από κάποιον συνάδελφο που είναι, να μας βοηθήσει.
7. Να απαντούμε στις γραπτές ερωτήσεις των πελατών μέσα στον καθορισμένο χρόνο σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.
8. Να προσέξουμε τα ορθογραφικά λάθη
9. Να μην υπάρχουν επαναλήψεις
10. Να μη διορθώνουμε ή να προσθέτουμε χειρόγραφα σε μια επιστολή προς τον πελάτη

# ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

11. Το γράμμα πρέπει να τονίζει ότι ο πελάτης είναι ξεχωριστή προσωπικότητα, αλλά με προσοχή έτσι ώστε να μην είμαστε επιθετικοί ή και τρομερά ανεκτικοί.
12. Το χαρτί που θα χρησιμοποιηθεί να είναι καλής ποιότητας, χωρίς γραμμές και σε άσπρο χρώμα.
13. Να χρησιμοποιείται μόνο η μία πλευρά του χαρτιού
14. Να τοποθετούνται τα κατάλληλα σημεία της στίξης, έτσι ώστε να βγαίνει σωστά το νόημα.
15. Να φροντίσετε να τελειώσετε το γράμμα σας με το κλασικό ευγενικό και αισιόδοξο τέλος.

# ΠΟΤΕ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΕΙ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΟΥΜΕ ΓΡΑΠΤΑ ΜΕ ΕΝΑΝ ΠΕΛΑΤΗ

- Όταν παίρνουμε κάποιο μήνυμα από το τηλέφωνο για να το στείλουμε στο δωμάτιό του.
- Όταν γράφουμε την παραγγελία και θα πρέπει να του δοθεί ένα αντίγραφο.
- Όταν στέλνουμε κάποιο μήνυμα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πριν την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο (e-mail)
- Όταν στέλνουμε τηλεομοιότυπα (fax)
- Μέσω των διαφόρων διαφημιστικών φυλλαδίων για την επιχείρησή μας
- Μέσω των διαφόρων προσφορών που δίνουμε στους πελάτες μας

# ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

1. Να δώσετε με δικά σας λόγια τον ορισμό της επικοινωνίας.
2. Να γράψετε τις 3 βασικές διακρίσεις της επικοινωνίας.
3. Να ετοιμάσετε ένα σύντομο γράμμα προς έναν πελάτη που επικοινωνήσε μαζί σας γραπτώς για να σας ευχαριστήσει για τη βοήθεια που του δώσατε σε ένα πρόβλημα που αντιμετώπιζε κατά τη διάρκεια της διαμονής του στη μονάδα σας.