## ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ 10

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών**  **και Επισιτιστικών Τεχνών** | | **ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** | |
| **ΤΑΞΗ:** | **ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 45΄** | **ΠΕΡΙΟΔΟΙ: 1** | **ΗΜΕΡ:** |
| **ΜΑΘΗΜΑ 10** |

|  |  |
| --- | --- |
| ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΥΛΗΣ **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** | **ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**  **Με το τέλος του μαθήματος ο/η μαθητής/τρια θα είναι ικανός/ή:**  **Να γνωρίζει τις αρχές και τους κανόνες της προφορικής επικοινωνίας β) απευθείας επικοινωνίας** |

#### ΠΟΡΕΙΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΧΡΟΝΟΣ** | **ΣΕΙΡΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΥΛΗΣ**  **ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ** | **ΜΕΘΟΔΟΣ** | **ΟΡΓΑΝΩΣΗ**  **ΤΑΞΗΣ** |
| 3 λεπτά | Παρουσίες |  | Π |
| 5 λεπτά | Στόχοι μαθήματος / Κίνητρα.  Σύνδεση με τα προηγούμενα | **Ερωτήσεις / Διάλογος** | Π |
| 20 λεπτά | Ανάπτυξη στόχων / παρουσίαση ύλης. | **Διάλεξη Παρουσίαση με Power Point** | Π |
| 10 λεπτά | Φύλλο εργασίας / Εμπέδωση | **Συνεργατική** | Π |
| 5 λεπτά | Ανακεφαλαίωση / Ανάθεση εργασίας. | **Power Point** | Π |
| 2 λεπτά | Κατ οίκον εργασία. |  | Π |
| 45 λεπτά |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ | **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ** |
| * Παρουσίαση με Power Point * Σημειώσεις εκπαιδευτή. * Πίνακας. | Φύλλο εργασίας στην τάξη.  Φύλλο αξιολόγησης στην τάξη.  Κατ’ οίκον εργασία. |

**ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (ΑΠ’ΕΥΘΕΙΑΣ)**

**ΜΑΘΗΜΑ 10**

1. Όταν ο πελάτης απευθύνεται στο προσωπικό πρέπει να του δίνεται η μεγαλύτερη προσοχή
2. Το προσωπικό πρέπει να διακόπτει για λίγο κάθε εργασία που κάνει όταν του απευθύνει το λόγο ο πελάτης.
3. Το προσωπικό να κοιτάζει τον πελάτη στο πρόσωπο όταν του μιλά.
4. Να ακούει προσεκτικά τον πελάτη όταν του μιλά
5. Να μη διακόπτει τον πελάτη όταν του απευθύνει το λόγο
6. Να μην έχει γυρισμένη την πλάτη στον πελάτη όταν ο τελευταίος του μιλά, επειδή ασχολείται με κάτι άλλο.
7. Να αποφεύγει να μιλά με άλλο άτομο όταν ο πελάτης συνομιλεί μαζί του
8. Να μην κοιτάζει επίμονα όταν του μιλά ο πελάτης, αλλά ούτε και να χαζεύει. Καλό είναι να παρακολουθεί το συνομιλητή του στα μάτια
9. Όταν ένας πελάτης μας χαιρετά, να του χαμογελάμε, αφού μπορεί να ειναι το καλύτερο μέσο για να σπάσει ο πάγος και η αμηχανία.
10. Να δείχνουμε όλη μας την ευγένεια και την ψυχική μας καλλιέργεια
11. Να χρησιμοποιούμε πάντα τις σωστές εκφράσεις καλωσορίσματος και χαιρετισμού προς τον πελάτη(και αν είναι δυνατό στη δική του γλώσσα)
12. Δεν πρέπει να υψώνουμε τη φωνή μας ή να χειρονομούμε όταν συζητούμε
13. Να μη διαψεύδουμε το συνομιλητή μας
14. Να μην επιβαρύνουμε τους πελάτες με τα προσωπικά μας προβλήματα (για την οικογένειά μας, για τα παιδιά μας ή και για τις αρρώστιες μας)
15. Να μη μιλούμε συνέχεια για το άτομό μας, εκτός αν μας ρωτήσουν κάτι και πάλι και σε αυτή την περίπτωση, με μέτρο.
16. Να αποφεύγουμε να συζητούμε θέματα δυσάρεστα ή κάτι που θα προκαλέσει σε όλους ή σε μερικούς αμηχανία.
17. Να μη μας διακατέχει ο φανατισμός και η αδιαλλαξία όταν συζητούμε
18. Να μη λαμβάνουμε μέρος σε μια συζήτηση μεταξύ πελατών, εκτός και αν ζητηθεί η γνώμη μας
19. Δε δίνουμε πληροφορίες για τις οποίες δεν είμαστε απόλυτα σίγουροι
20. Να χρησιμοποιούμε πάντοτε θετικό και ζεστό τόνο σε αρνητικές απαντήσεις ή καλύτερα να προσφέρουμε εναλλακτικές λύσεις στον πελάτη. Τόνος φωνής και έκφραση αλληλοσυσχετίζονται.
21. Μιλάμε πάντα ήρεμα, σιγά, ευγενικά, με ύφος χαμογελαστό ούτως ώστε να δείξουμε στον πελάτη ότι βρισκόμαστε εδώ για να τον εξυπηρετήσουμε.
22. Επαναλαμβάνουμε σχεδόν πάντα την επιθυμία του πελάτη με σκοπό την αποφυγή λαθών και συνεπώς ερεθισμού του πελάτη.
23. Να μην συζητάμε με τα χέρια στις τσέπες
24. Να χρησιμοποιούμε τον πληθυντικό αριθμό σε αγνώστους ή σε γνωστούς, μεγαλύτερους και ανώτερους

Μερικές χρήσιμες φράσεις:

* Ελπίζω να απολαύσετε τη διαμονή σας/ το γεύμα σας, κοντά μας
* Είναι ευχαρίστηση μας κύριε.....
* Πώς είστε;
* Το καλύτερο πράγμα που έχετε να κάνετε......
* Δε γνωρίζω, αλλά θα ρωτήσω να μάθω και θα σας πάρω στο δωμάτιό σας να σας πω
* Υπάρχει κάτι που μπορώ να κάνω για να σας βοηθήσω;
* Υπάρχει κάτι στο μενού για το οποίο θα θέλατε επεξήγηση; Παρακαλώ πέστε μου για να σας βοηθήσω....

**Να θυμάστε επίσης ότι η καλή ανατροφή απαιτεί και τη χρήση των λέξεων ‘παρακαλώ’, ‘ευχαριστώ’, και ‘συγνώμη’.**

## 

## 