## 

## ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ 11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών**  **και Επισιτιστικών Τεχνών** | | **ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** | |
| **ΤΑΞΗ:** | **ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 45΄** | **ΠΕΡΙΟΔΟΙ: 1** | **ΗΜΕΡ:** |
| **ΜΑΘΗΜΑ 11** |

|  |  |
| --- | --- |
| ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΥΛΗΣ **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ 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 γ) της τηλεφωνικής 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. | |

## Α.2.2 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

**ΜΑΘΗΜΑ 11**

## Το ίδιο σημαντικό με τον τρόπο που συνομιλείτε απευθείας με τον πελάτη είναι και οι τρόποι συμπεριφοράς σας όταν συνομιλείτε με τον πελάτη από το τηλέφωνο. Πολλές φορές στέλνουμε πιο σημαντικά μηνύματα για το ποιοι είμαστε μέσω τηλεφώνου παρά όταν είναι μπροστά μας ο πελάτης.

## Ο τόνος της φωνής μας ή ο τρόπος που λέμε κάτι, είναι τις περισσότερες φορές πολύ πιο σημαντικοί από αυτά που προσπαθούμε να πούμε.

## Πιο κάτω δίνονται μερικά σημεία τα οποία πρέπει να προσέξετε:

1. Να μιλάτε καθαρά
2. Να μιλάτε δυνατά, όσο χρειάζεται (τόνος κανονικός)
3. Να μιλάτε με αυτοπεποίθηση
4. Να μιλάτε ευγενικά
5. Να μιλάτε άμεσα και φυσικά
6. Να μιλάτε απλά και κατανοητά
7. Να μιλάτε ευχάριστα
8. Να μιλάτε με σωστό λεξιλόγιο
9. Να αναφέρετε το όνομά σας
10. Να αναφέρετε το τμήμα σας
11. Αν ξεχάσει ο πελάτης να σας αναφέρει το όνομά του, να τον ρωτήσετε για να ξέρετε με ποιον μιλάτε.
12. Να χρησιμοποιείτε το όνομα του πελάτη κατά τη διάρκεια της συνομιλία σας
13. Να παίρνετε όλα τα στοιχεία του πελάτη – όσα πιο πολλά μπορείτε – γιατί μπορεί να χρειαστεί να δώσετε το μήνυμα σε κάποιον άλλο συνάδελφο.
14. Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας σας με τον πελάτη να παίρνετε σύντομες σημειώσεις με τα βασικά σημεία για το θέμα που συζητάτε, έτσι ώστε να αποφεύγετε να ρωτάτε ξανά και ξανά αυτά που σας έχει ήδη πει.
15. Να ακούτε προσεκτικά τον πελάτη όταν σας μιλά
16. Να μη διακόπτετε τον πελάτη όταν μιλά
17. Όταν τελειώσετε τη συζήτησή σας να κάνετε μια σύντομη ανακεφαλαίωση για το τι έχετε συζητήσει με τον πελάτη.
18. Σε καμιά περίπτωση να μην υψώνετε τον τόνο της φωνής σας στον πελάτη.
19. Να χαμογελάτε όταν μιλάτε στο τηλέφωνο, γιατί παρόλο που δεν μπορεί να σας δεί ο πελάτης, μπορεί να καταλάβει αν χαμογελάτε ή αν είστε κακοδιάθετοι.
20. Nα μη μασάτε τσίχλα.
21. Να μην τρώτε ή να πίνετε.
22. Να μη δίνετε πληροφορίες για τις οποίες δεν είσαστε απόλυτα σίγουροι.
23. Να είσαστε όσο πιο πολύ εξυπηρετικοί μπορείτε μέσω του τηλεφώνου
24. Να αποφεύγετε να τηλεφωνείτε τις ώρες κοινής ησυχίας
25. Αν πάρετε λάθος αριθμό να ζητήσετε ευγενικά συγνώμη για την ενόχληση
26. Αν στην κλήση δεν απαντήσει το σωστό πρόσωπο, δεν πρέπει να απαιτείτε να μάθετε με ποιον μιλάτε, όπως κάνουν μερικοί που επιμένουν να ρωτούν ‘ποιος είσαι’, ‘με ποιον μιλάω’ ή ‘τι είναι εκεί’ κ.α.
27. Αν αργήσετε να απαντήσετε το τηλεφώνημα ή αν πρέπει να αφήσετε το συνομιλιτή σας για λίγο στην αναμονή, πρέπει να λέτε μια ευγενική φράση όπως ‘με συγχωρείτε που σας έκανα να περιμένετε’.

Πιο κάτω βλέπουμε τι σημαίνει η αγγλική λέξη service (υπηρεσία) και που καλό είναι να τη θυμόμαστε όταν μιλάμε στο τηλέφωνο:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **S** | SENSITIVE | ΦΙΛΙΚΗ ΦΩΝΗ |
| **E** | EXPERT | ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ |
| **R** | RESPONSIBLE | ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΦΩΝΗ |
| **V** | VALUABLE | ΠΟΛΥΤΙΜΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ |
| **I** | INVOLVED | ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΗ ΦΩΝΗ |
| **C** | COMMITED | ΣΥΝΕΠΗΣ ΦΩΝΗ |
| **E** | EXCELLENT | ΕΞΑΙΡΕΤΗ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ |

**ΚΑΤ΄ΟΙΚΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑ**

1. Λαμβάνετε ένα τηλεφώνημα από έναν πελάτη που θέλει να μάθει τι υπηρεσίες προσφέρει η επιχείρησή σας όσον αφορά:

### Α. Τα παιδιά ηλικίας 5 ετών

Β. Τα γεύματα χορτοφάγων

Την ώρα που 2. Όταν όμως λαμβάνετε το τηλεφώνημα, εσείς πίνετε τον καφέ σας και μασάτε κάτι. Τι κάνετε; Να γράψετε σε συντομία τη συνομιλία σας.