

# Καλώς Ήλθατε

Σεμινάριο γραμματειακής υποστήριξης





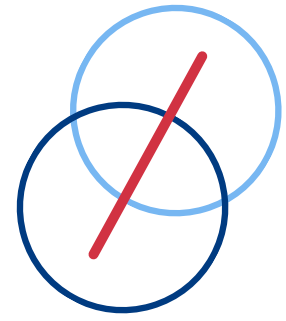
# **THEODORE** *Georgedakis*

CEO at AMT Consultants Growth Strategist

CEO & Co-Founder at RoiMat 360 Growth Marketing

Academic Instructor at BCA College University of West London  
(UWL)





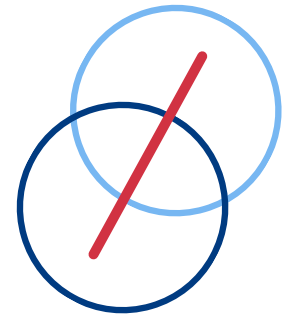
# 01. Εισαγωγή

Στις λατινογενείς γλώσσες η ρίζα της λέξης **secretary**, που σημαίνει γραμματέας, προέρχεται από τη λατινική *secretus*, που σημαίνει *απόρρητος*.

Η γραμματέας - συνήθως - γνωρίζει τα πάντα.

Γνωρίζει τις κινήσεις του οργανισμού καλύτερα απ' όλους.

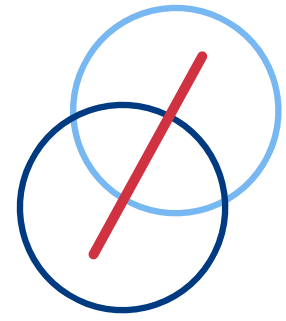
Γίνεται αποδέκτης απόρρητων πληροφοριών και είναι το "δεξί χέρι" του υπεύθυνου.



# 01. Εισαγωγή

**Γραμματέας = Πολύτιμος Συνεργάτης**

**Κρατούν τα κλειδιά της επιτυχίας**



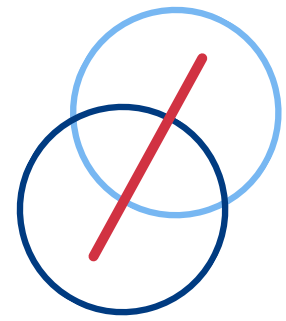
# 01. Εισαγωγή

Στις λατινογενείς γλώσσες η ρίζα της λέξης **secretary**, που σημαίνει γραμματέας, προέρχεται από τη λατινική *secretus*, που σημαίνει *απόρρητος*.

Η γραμματέας - συνήθως - γνωρίζει τα πάντα.

Γνωρίζει τις κινήσεις του οργανισμού καλύτερα απ' όλους.

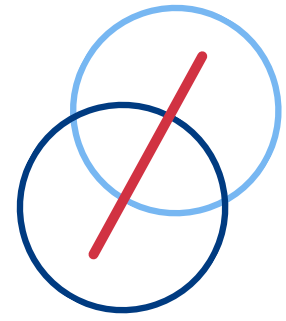
Γίνεται αποδέκτης απόρρητων πληροφοριών και είναι το "δεξί χέρι" του υπεύθυνου.



# 01. Εισαγωγή

Στις σύγχρονες επιχειρήσεις, το τμήμα γραμματειακής υποστήριξης, αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα που συμβάλει ουσιαστικά στην διοίκηση και λειτουργία της επιχείρησης.

**Η θέση της Γραμματέως Διοίκησης είναι η θέση κλειδί για κάθε επιχείρηση καθώς επιτελεί καθοριστικό ρόλο τόσο στην οργάνωση όσο και στην εικόνα της επιχείρησης.**

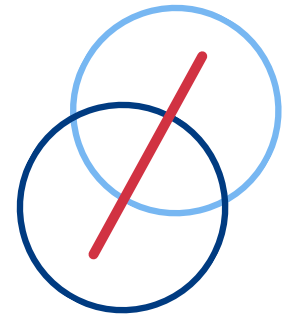


## 02. Δεξιότητες

**Soft  
Skills**

**Hard  
Skills**

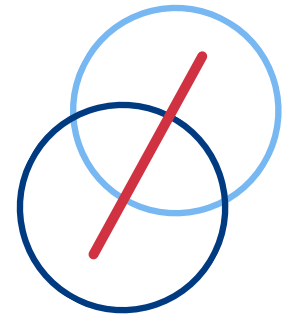




## 02. Δεξιότητες | Soft Skills

Άριστες οργανωτικές δεξιότητες για τη διαχείριση πολλαπλών εργασιών και την αποτελεσματική ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Ισχυρές επικοινωνιακές δεξιότητες, προφορικές και γραπτές, για να διασφαλιστεί η σαφής και συνοπτική επικοινωνία.

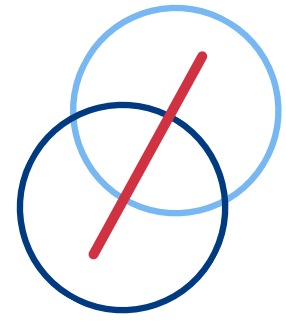


## 02. Δεξιότητες | Soft Skills

Προσοχή στη λεπτομέρεια και ακρίβεια στη διαχείριση αρχείων, εγγράφων και πληροφοριών.

Ισχυρές διαπροσωπικές δεξιότητες για την οικοδόμηση και διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων.

Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων και κριτικής σκέψης για την αντιμετώπιση προκλήσεων και την εξεύρεση λύσεων.

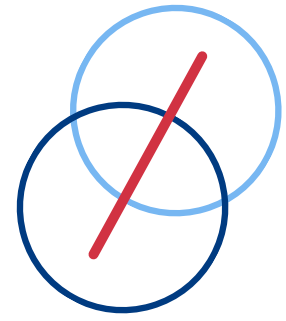


## 02. Δεξιότητες | Soft Skills

Προσαρμοστικότητα και ευελιξία στο χειρισμό μεταβαλλόμενων προτεραιοτήτων και απρόβλεπτων καταστάσεων.

Ικανότητες διαχείρισης χρόνου για την τήρηση των προθεσμιών και τη διαχείριση του χρόνου αποτελεσματικά.

Επαγγελματισμός και υψηλό επίπεδο ακεραιότητας σε όλες τις αλληλεπιδράσεις και τα καθήκοντα



# 02. Δεξιότητες | Hard Skills

Office Software Proficiency

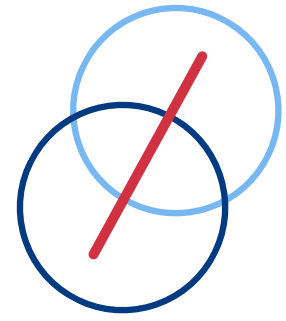
Mastery of Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Database Management (crm & others)

Calendar and Scheduling Tools

Μεταγραφή και υπαγόρευση

Document Management



# 02. Δεξιότητες | Hard Skills

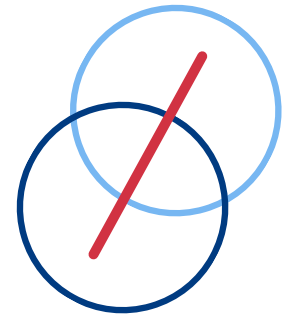
Financial Management (Βασικές Γνώσεις)

Project Management

Teleconferencing & Video Conferencing

Έρευνα και Συλλογή Πληροφοριών

Record Keeping and Documentation



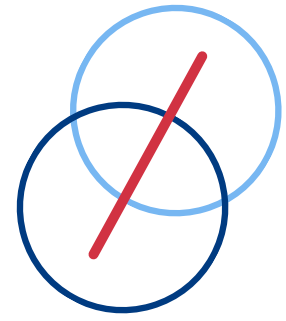
## 03. Προφίλ & Αρμονία Συνεργασίας

Σύμφωνα με τον Ολλανδό ψυχολογικό Μάνφρεν Κετς ντε Βριες, η προσωπικότητα του διευθυντή καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θέλει να του συμπεριφέρονται.

Συνεπώς είναι σημαντική η συμβατότητα χαρακτήρων, της δικής του και της γραμματέως.

**Ο λεπτολόγος χρειάζεται μια σχολαστική σαν εκείνον.**

**Ο επιθετικός επιλέγει μια βοηθό που επιβάλλεται.**



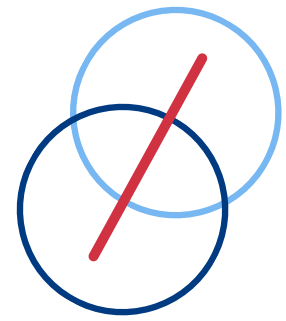
## 03. Προφίλ & Αρμονία Συνεργασίας

Σύμφωνα με τον Ολλανδό ψυχαναλυτή Μάνφρεν Κετς ντε Βριες, η προσωπικότητα του διευθυντή καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο θέλει να του συμπεριφέρονται.

Συνεπώς είναι σημαντική η συμβατότητα χαρακτήρων, της δικής του και της γραμματέως.

**Ο λεπτολόγος χρειάζεται μια σχολαστική σαν εκείνον.**

**Ο επιθετικός επιλέγει μια βοηθό που επιβάλλεται.**



## 04. Περιβάλλον Εργασίας

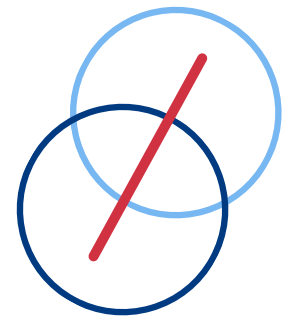
Οι συνθήκες γραφείου για διοικητικούς βοηθούς ποικίλλουν.

Ο εργοδότης σας μπορεί να είναι επιχειρηματίας που εργάζεται από ένα μικρό γραφείο ή ακόμα και από το σπίτι.

Μπορεί να βρεθείτε σε ένα δικηγορικό γραφείο, ένα γραφείο γιατρού, ένα γραφείο πωλήσεων, ένα γραφείο αποθήκης, μια επιχείρηση λιανικής ή μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών.

Η εταιρεία μπορεί να έχει υποκαταστήματα σε πολλές περιοχές/πόλεις ή ακόμη και σε διαφορετικές χώρες.





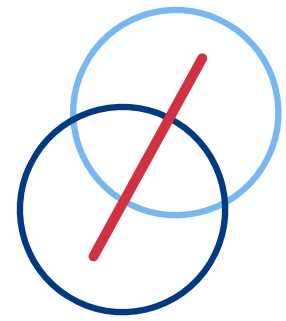
## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Συμβουλευτείτε το ημερολόγιο του γραφείου σας ή το ημερολόγιο του υπολογιστή σας για να βεβαιωθείτε ότι γνωρίζετε όλα όσα πρέπει να κάνετε κατά τη διάρκεια της ημέρας.

Ελέγξτε τη λίστα των θεμάτων: π.χ.ραντεβού, συναντήσεις, πληρωμές λογαριασμών και προθεσμίες.

Δώστε στον εργοδότη σας μια λίστα υπενθυμίσεων για ραντεβού και άλλες δραστηριότητες και ετοιμάστε οποιοδήποτε υλικό από τα αρχεία που θα χρειαστεί.

Ως μέρος της κανονικής καθημερινής σας ρουτίνας, προσπαθήστε να προγραμματίσετε τις δραστηριότητές σας με τον πιο παραγωγικό τρόπο.



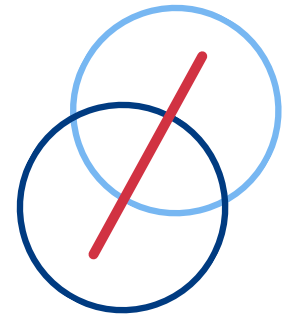
## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Εάν έχετε εργασίες που περιλαμβάνουν αποστολή, προγραμματίστε τις λαμβάνοντας υπόψη τους χρόνους παραλαβής και παράδοσης.

Διατηρήστε μια καθημερινή λίστα υποχρεώσεων σε χαρτί ή στον υπολογιστή σας και ελέγξτε κάθε στοιχείο καθώς έχει ολοκληρωθεί.

Όταν εισέρχονται νέα ζητούμενα, προσπαθήστε να τα ολοκληρώσετε το συντομότερο δυνατό. Δώστε προτεραιότητα στην εργασία σας. Εάν έχετε πολλά τρέχοντα ζητούμενα και εισέλθει ένα νέο, ρωτήστε τον εργοδότη σας ποιο από αυτά έχει την υψηλότερη προτεραιότητα.

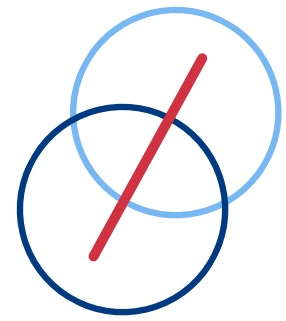
Πριν φύγετε από το γραφείο, κάντε μια λίστα με το τι πρέπει να κάνετε την επόμενη εργάσιμη ημέρα.



## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Κάθε μέρα, πριν κάνετε την πρώτη σας σημείωση, γράψτε την ημερομηνία στην κορυφή της σελίδας του σημειωματάριου.

Θα βρείτε αυτή τη λεπτομέρεια χρήσιμη, σε περίοδο έκτακτης ανάγκης γιατί θα μπορείτε να ανατρέξετε γρήγορα στις σημειώσεις σας σε περίπτωση που προκύψουν ερωτήσεις.

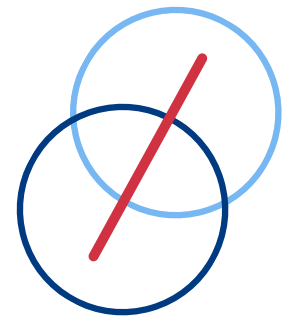


## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Κάθε μέρα, πριν κάνετε την πρώτη σας σημείωση, γράψτε την ημερομηνία στην κορυφή της σελίδας του σημειωματάριου.

Θα βρείτε αυτή τη λεπτομέρεια χρήσιμη, σε περίοδο έκτακτης ανάγκης γιατί θα μπορείτε να ανατρέξετε γρήγορα στις σημειώσεις σας σε περίπτωση που προκύψουν ερωτήσεις.

Εάν κρατάτε σημειώσεις από περισσότερα από ένα άτομα π.χ. συνεργάζεστε με τον Γενικό Διευθυντή και τον Πρόεδρο μίας εταιρίας, διατηρήστε ξεχωριστά σημειωματάρια με το όνομα κάθε ατόμου στο εξωτερικό σε εμφανή θέση.



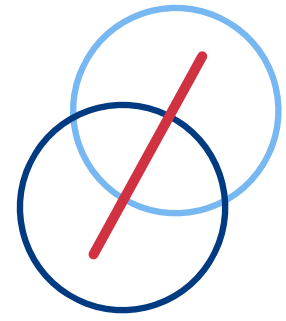
## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Η σύνταξη ενός κειμένου π.χ. για μία προσφορά ή για ένα email που σχετίζεται με ένα επαγγελματικό θέμα χρειάζεται

- καλές δεξιότητες πληκτρολόγησης,
- γνώση ορθογραφίας, γραμματικής και συντακτικού,
- γνώση του λογισμικού επεξεργασίας κειμένου π.χ. microsoft word, εξοικείωση, καθώς και καλές δεξιότητες μορφοποίησης.

Εάν διαπιστώσετε ότι έχετε αδυναμία σε οποιονδήποτε από αυτούς τους τομείς, προσπαθήστε να βελτιωθείτε.

π.χ. εγκαταστήστε στον Η/Υ κάποιο πρόγραμμα ορθογράφου στα Ελληνικά ή/και στα Αγγλικά.

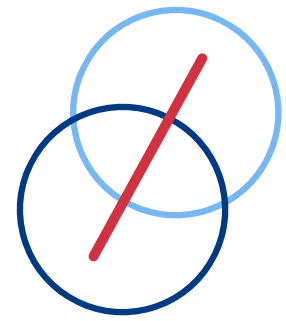


## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Για να εξοικειωθείτε με την ορολογία, μάθετε όσο μπορείτε για την επιχείρηση της εταιρείας σας.

**Ταχύτητα: Γρήγορα, Ναι. Βιαστικά, Όχι.**

Όταν έχετε αμφιβολία, ζητήστε διευκρινίσεις.



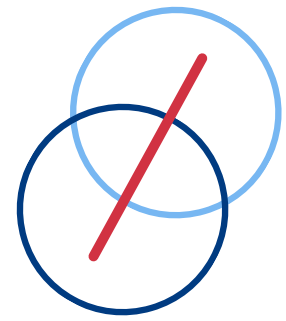
## 05. Διαχείριση Καθημερινότητας

Μερικοί εργοδότες θεωρούν τα γραφεία τους ιερό έδαφος που δεν πρέπει να αγγίξουμε.

Άλλοι εκτιμούν (ή και περιμένουν) την τακτοποίηση του γραφείου τους.

Σύντομα θα μάθετε τις προτιμήσεις.

Η διακριτικότητα είναι σημαντική.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

**Οι διοικητικοί βοηθοί πρέπει να έχουν μια ευχάριστη τηλεφωνική προσωπικότητα και μια καλά προσαρμοσμένη φωνή που επικοινωνεί αξιοπρέπεια και ευγένεια.**

***Δείξτε ενδιαφέρον στο συνομιλητή σας.***

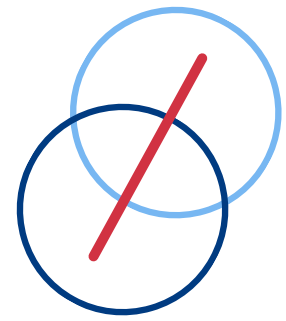
Απαντήστε με καθαρό τόνο, χωρίς αυξομειώσεις της φωνής σας.

Γίνετε καλός ακροατής και προσπαθήστε να καταλάβετε με ακρίβεια τι σας λέει το άτομο στο άλλο άκρο της γραμμής.

Όταν χτυπήσει το τηλέφωνο, απαντήστε το όσο το δυνατόν γρηγορότερα.

Να έχετε πάντοτε ένα σημειωματάριο και στυλό κοντά στο τηλέφωνο.





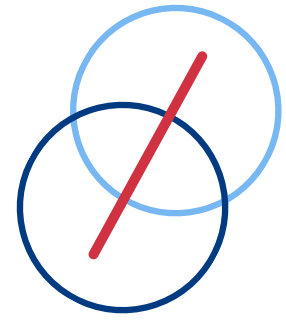
## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Εάν είναι απαραίτητο να καθυστερήσετε για κάποιο λόγο, ενημέρωστε ευγενικά όπως, *"Παρακαλώ περιμένετε λίγο"*

Εάν πρέπει να αφιερώσετε χρόνο για να βρείτε τις επιθυμητές πληροφορίες, προτείνετε να καλέσετε ξανά.

Εάν ο καλών προτιμά να παραμείνει στη γραμμή, θέστε τη γραμμή σε αναμονή.

Αν κάποιος έχει σκοπό να σας επισκεφτεί είναι σημαντικό να γνωρίζετε να του δώσετε οδηγίες . . .

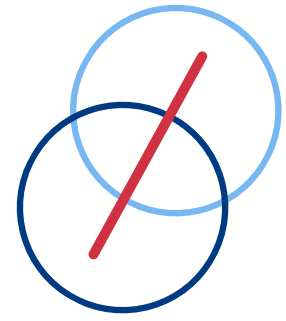


## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

### Εισερχόμενες Κλήσεις

Εάν δεν υπάρχει τηλεφωνικό κέντρο, όταν απαντάτε σε μια εισερχόμενη κλήση αναφέρετε το όνομα της εταιρείας σας και το όνομά σας.

Εάν υπάρχει τηλεφωνικό κέντρο, αναφέρετε το τμήμα και το όνομά σας π.χ. "Τμήμα Λογιστηρίου, κυρία Παπαχρήστου"

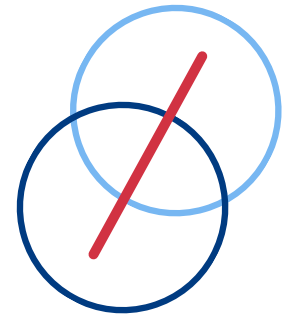


## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

### Μεταφορά κλήσης

Εάν πρέπει να μεταφέρετε την κλήση, στον προϊστάμενο σας ή σε κάποιον άλλον συνάδελφο σας πείτε πρώτα στον καλούντα: «Ο Αλέξης Παπαστεφανάτος είναι υπεύθυνος για την ασφάλιση και είμαι σίγουρος ότι θα σας συμβουλευτεί άμεσα. Θα σας συνδέσω μαζί του»

Εάν δεν γνωρίζετε σε ποιον πρέπει να κατευθυνθεί η κλήση, συμβουλευτείτε τον καλούντα: "Θα σας καλέσει ο αρμόδια υπεύθυνος πίσω σε λίγα λεπτά."



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

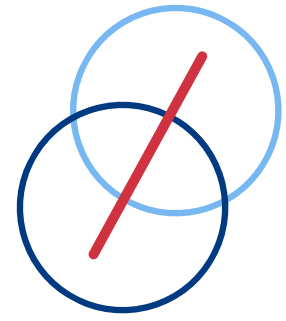
**Χειρισμός των εισερχομένων κλήσεων που αφορούν τον προϊστάμενο σας**

Όταν απαντάτε στο τηλέφωνο του προϊσταμένου σας απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή.

### **Μερικές Συμβουλές:**

Συχνά κάποια τηλεφωνήματα που αφορούν στον προϊστάμενο σας θα χρειαστεί να ιδιαίτερη διαχείριση για ποικίλους λόγους.

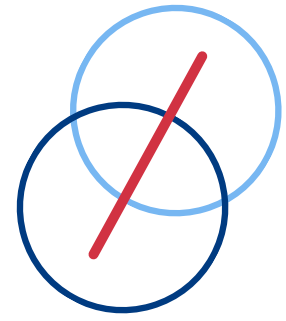
Κάποια από αυτά μπορεί να είναι προσωπικά και κάποια άλλα επαγγελματικού περιεχομένου π.χ. από κάποιο πελάτη ή τράπεζα ή κάποιον πωλητή.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Δεν υπάρχει μία “συνταγή” που να λειτουργεί για αυτά τα τηλεφωνικά. Κάποιες κλήσεις είναι επιθυμητές στο να απαντηθούν και κάποιες όχι.

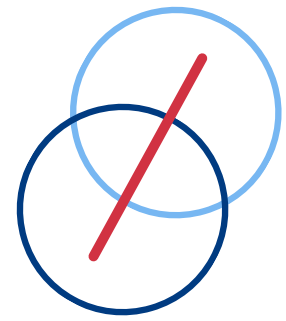
Με τον καιρό θα πρέπει να έχετε τα φίλτρα για το ποιες κλήσεις πρέπει να περάσουν στον προϊστάμενο σας.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Δεν υπάρχει μία “συνταγή” που να λειτουργεί για αυτά τα τηλεφωνικά. Κάποιες κλήσεις είναι επιθυμητές στο να απαντηθούν και κάποιες όχι.

Με τον καιρό θα πρέπει να έχετε τα φίλτρα για το ποιες κλήσεις πρέπει να περάσουν στον προϊστάμενο σας.



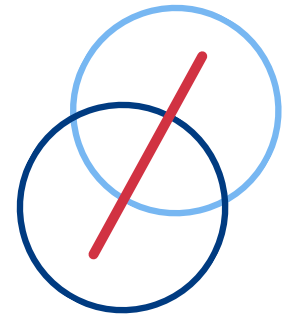
## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Κατά τον έλεγχο των κλήσεων, να είστε εξαιρετικά διακριτικοί.

Θα πρέπει ο καλόν να δώσει ένα όνομα. Εάν ο καλών αρνηθεί, εξηγήστε ότι ο προιστάμενος σας δεν είναι σε θέση να αποδεχτεί μια κλήση χωρίς να γνωρίζει από ποιον προέρχεται.

Στη συνέχεια, πρέπει να ενημερώσετε τον προιστάμενο σας για να μάθετε για το αν θα δεχθεί την κλήση.

Αν την δεχθεί πείτε στον προιστάμενο σας το όνομα του ατόμου που καλεί.



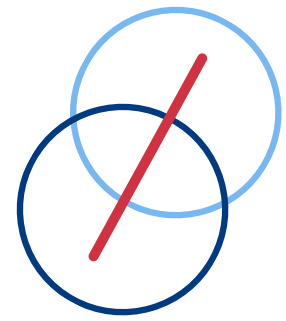
## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Μην φθάσετε σε σημεία υπερβολής προσπαθώντας να «προστατεύσετε» τον προϊστάμενο σας ελέγχοντας κλήσεις όταν δεν σας έχει ζητηθεί να το κάνετε.

Όταν μια επιχείρηση μόλις ξεκινά, για παράδειγμα, πολλά στελέχη καλωσορίζουν όλες τις κλήσεις και δεν θέλουν ο βοηθός διαχείρισης να ελέγχει τυχόν πιθανούς πελάτες.

**Ρωτήστε ποια είναι τα όρια και τα κριτήρια.**

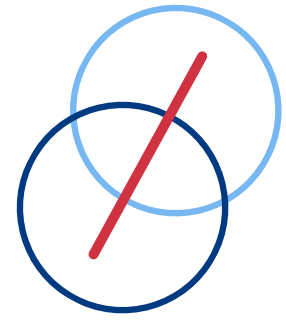




## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

Ο προϊστάμενος σας αναμφίβολα θα χρησιμοποιεί κάποιους αριθμούς τηλεφώνου τακτικά. Σύντομα θα απομνημονεύσετε πολλά από αυτά χωρίς προσπάθεια, αλλά είναι χρήσιμο να διατηρείτε μια σύντομη λίστα αυτών των αριθμών κοντά στο τηλέφωνο για γρήγορη χρήση.

Τα περισσότερα τηλέφωνα γραφείου μπορούν να προγραμματιστούν για **αυτόματη κλήση αριθμών** που καλούνται (ανάλογα την τηλεφωνική συσκευή), εξοικονομώντας χρόνο και προσπάθεια. Ορισμένοι υπολογιστές έχουν επίσης αυτήν τη λειτουργία και μπορούν να καλούν αριθμούς που χρησιμοποιούνται συχνά γρήγορα και αποτελεσματικά.

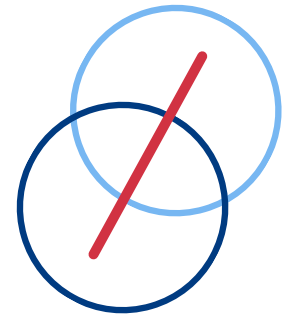


## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

### ΓΕΝΙΚΑ

Όλοι οι καλούντες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται **με μεγάλο σεβασμό**.

Εάν εισέλθει άλλη κλήση ενώ μιλάτε, **ζητήστε από τον πρώτο καλούντα να κρατήσει τη γραμμή, απαντήστε στη δεύτερη κλήση**, ρωτήστε αν ο δεύτερος καλούντος μπορεί να κρατήσει για μια στιγμή λέγοντας ότι είστε σε άλλη γραμμή και, στη συνέχεια, επιστρέψτε στον πρώτο καλούντα.



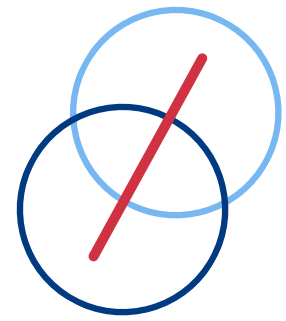
## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

**Ποτέ μην κρατάτε τον καλούντα σε αναμονή για μεγάλο χρονικό διάστημα.**

Όταν επιστρέψετε στη γραμμή, *ευχαριστείστε τον καλούντα για την αναμονή.*

Λάβετε υπόψη ότι ο χρόνος του είναι πολύτιμος.

Ποτέ μην θέτετε μια γραμμή σε αναμονή χωρίς να ενημερώσετε τον καλούντα, ούτε καν όταν δύο ή περισσότερες εισερχόμενες κλήσεις φτάνουν ταυτόχρονα και κουδουνίζουν δύο ή περισσότερες γραμμές.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

### Συμβουλές

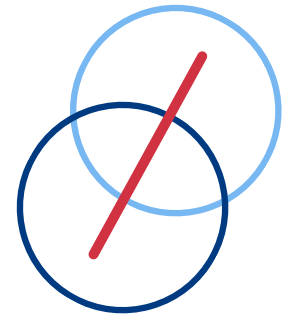
Όταν πραγματοποιείτε μια σημαντική κλήση, **μην επιτρέπετε τις περισπασμούς να τραβήξουν την προσοχή σας από τον καλούντα.**

Να έχετε πάντα κάτι διαθέσιμο για να γράψετε.

Απαντήστε σε κλήσεις μέσω του δεύτερου ή τρίτου κουδουνίσματος.

*Χαμογελάστε* όταν απαντάτε στις κλήσεις σας. *Ακόμα κι αν ο καλών δεν μπορεί να το δει, αυτός ή αυτή θα ακούσει το χαμόγελο στη φωνή σας.*

Χρησιμοποιήστε μια «**τηλεφωνική φωνή**» όπου ελέγχετε την ένταση και την ταχύτητα σας. Μιλήστε καθαρά.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

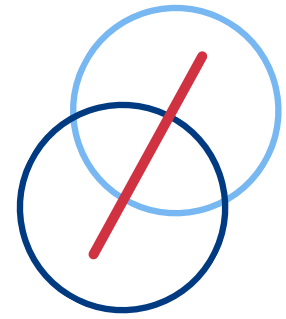
### Συμβουλές

**Χαιρετίστε τον καλούντα και προσδιορίστε τον εαυτό σας, την επιχείρησή σας και το τμήμα σας.**

Ρωτήστε με ποιον μιλάτε, όνομα/επίθετο/ιδιότητα/όνομα εταιρίας.

Στη συνέχεια, ρωτήστε τον καλούντα, *"Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;"*

Αποφύγετε περιττές λέξεις και ακρωνύμια στις συνομιλίες σας.



## 06. Διαχείριση Τηλεφωνημάτων

### Συμβουλές

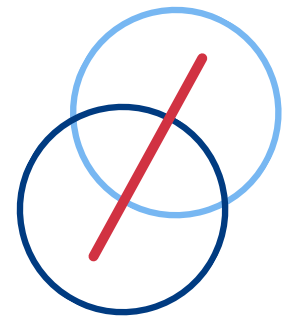
Χρησιμοποιήστε το όνομα του καλούντος στη συνομιλία σας.

Εξασκείστε δεξιότητες ακρόασης.

Εάν υπάρχει πρόβλημα, δείξτε κατανόηση.

Ευχαριστείτε τον καλούντα.

**Ποτέ μην τρώτε, πίνετε ή μασάτε τσίχλα ενώ είστε σε κλήση.**



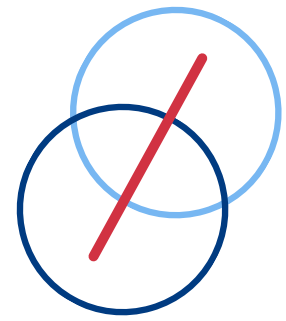
## 06. Διαχείριση Αλληλογραφίας

Η αλληλογραφία είναι πλέον μία παλιά, αλλά σημαντική μέθοδος επικοινωνίας μεταξύ μιας εταιρείας και του εξωτερικού επιχειρηματικού κόσμου.

Ο βοηθός διαχείρισης χειρίζεται συνήθως την καθημερινή επεξεργασία αλληλογραφίας.

Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- τη διαλογή του ταχυδρομείου και τη διανομή του στα κατάλληλα τμήματα ή άτομα,
- την ιεράρχηση του και τη συλλογή των πληροφοριών που απαιτούνται για την απάντηση συγκεκριμένων αιτημάτων ή την επίλυση προβλημάτων.



## 07. Οργάνωση Ταξιδιού

Ποιος είναι ο σκοπός του ταξιδιού;

Ποιες είναι οι επιθυμητές ώρες και ημερομηνίες αναχώρησης και επιστροφής;

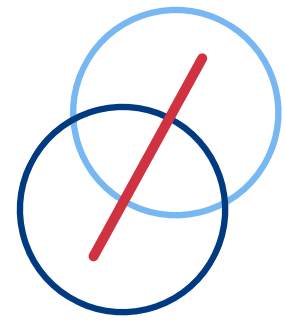
Πόσοι και ποιοι θα ταξιδέψουν;

Τι είδους μεταφορά επιθυμεί ο προιστάμενος σας;

Ποιο είναι το καλύτερο μέσο μεταφοράς που υπάρχει στον συγκεκριμένο προορισμό;

Εάν δεν είστε βέβαιοι, ένας ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να σας βοηθήσει σε ορισμένες από αυτές τις πληροφορίες, ακόμη και αν οι ρυθμίσεις δεν γίνονται τελικά μέσω του πρακτορείου.





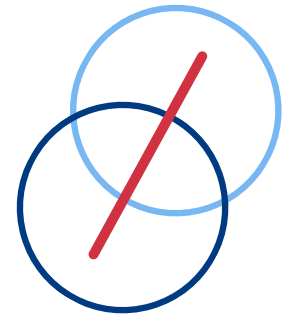
## 07. Οργάνωση Ταξιδιού

Ποιο θα είναι το κατάλυμα που βρίσκεται πλησιέστερα στις δραστηριότητες του ταξιδιού;

Εάν τα ραντεβού/συναντήσεις είναι διάσπαρτα σε όλη την πόλη, ίσως προτιμάται ένα ξενοδοχείο στο κέντρο της πόλης.

Για να δημιουργήσετε μια καλή σχέση ανάμεσα σε εσάς και τον ταξιδιωτικό σας πράκτορα, να έχετε όσο περισσότερα στοιχεία έτοιμα για την οργάνωση τους ταξιδιού.

***Εάν δεν είστε σίγουροι τι χρειάζεστε, δεν μπορείτε να περιμένετε από τον πράκτορα να γνωρίζει.***



## 07. Οργάνωση Ταξιδιού

### **Λίστα με τα βασικά για την οργάνωση:**

Το όνομα του ταξιδιώτη όπως είναι γραμμένο στο διαβατήριο.

Διεύθυνση ταξιδιωτικού γραφείου και αριθμό τηλεφώνου γραφείου

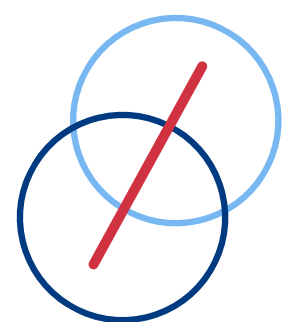
Ημερομηνία και ώρα αναχώρησης και επιστροφής

Υπάρχει προτίμηση συγκεκριμένου αερομεταφορέα

Γενική ώρα αναχώρησης, όπως νωρίς το πρωί ή βράδυ

Γενική ώρα επιστροφής

Τον τύπο της επιθυμητής υπηρεσίας, όπως business class ή economy



## 07. Οργάνωση Ταξιδιού

**Λίστα ελέγχου με τα βασικά πριν από το ταξίδι:**

Αεροπορικά εισιτήρια και αριθμό πτήσεων

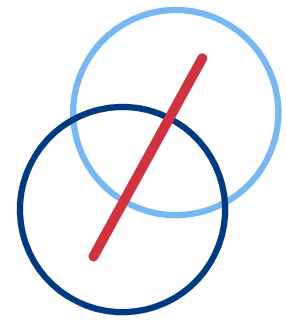
Πληροφορίες στέγασης και αριθμός επιβεβαίωσης Πληροφορίες ενοικίασης

αυτοκινήτου και αριθμός επιβεβαίωσης

Χρήματα, επιταγές ταξιδιωτών ή πιστωτική κάρτα

(ειδοποιήστε/ρωτήστε την τράπεζα πιστωτικών καρτών για το ταξίδι, ώστε να μην παγώσει τον λογαριασμό σας για υποψίες απάτης)

Διαβατήριο, βίζα, άδεια οδήγησης ή διεθνής άδεια οδήγησης



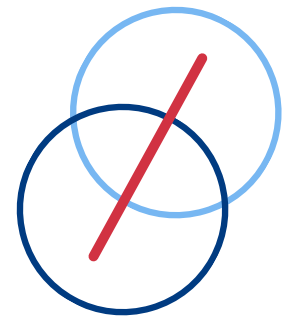
## 07. Οργάνωση Ταξιδιού

**Λίστα ελέγχου με τα βασικά πριν από το ταξίδι:**

Όνόματα επαφών προορισμού, διευθύνσεις και αριθμοί τηλεφώνου Ατζέντες συνεδριάσεων

Υλικό για τις π.χ. συναντήσεις, ομιλίες και παρουσιάσεις Υπολογιστής ή iPad, και ότι άλλο σχετικό.

Κινητό τηλέφωνο το οποίο να λειτουργεί στην χώρα/πόλη του προορισμού. Ζώνη ώρας π.χ. <https://www.thetimezoneconverter.com/>



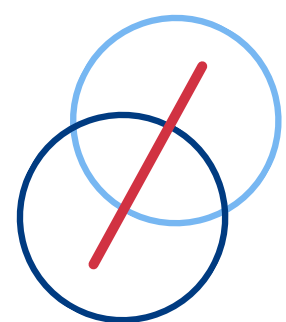
## 08. Meetings Management

Οι συναντήσεις αποτελούν τακτικό και χρονοβόρο κομμάτι της επιχειρηματικής ζωής.

Οι συναντήσεις απαιτούν προγραμματισμό και συντονισμό και αποτελούν σημαντική ευθύνη για τους περισσότερους διοικητικούς βοηθούς.

Η δουλειά του βοηθού περιλαμβάνει την **1. αποστολή προσκλήσεων σε εσωτερικές συναντήσεις, 2 . την εύρεση χρόνου στα χρονοδιαγράμματα των συμμετεχόντων στη σύσκεψη και 3. την επιλογή των ωρών και των τοποθεσιών της σύσκεψης.**

Συμβουλή: Αποφύγετε τον προγραμματισμό συναντήσεων για **νωρίς το πρωί της Δευτέρας ή αργά το απόγευμα της Παρασκευής**



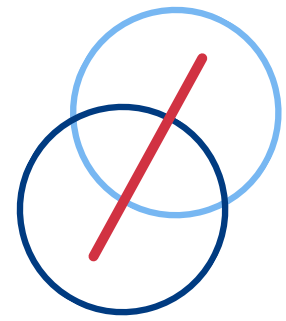
## 08. Meetings Management

**Ορισμένες εκτελεστικές συναντήσεις προγραμματίζονται εβδομαδιαίως.**

Παρά το γεγονός ότι είναι ρουτίνα, ο διαχειριστής **πρέπει να προγραμματίζει τις συναντήσεις, να στέλνει προσκλήσεις και να στέλνει υπενθυμίσεις.**

Η εργασία σε συσκέψεις ρουτίνας περιλαμβάνει επίσης τη δημιουργία ημερήσιων συναντήσεων που περιλαμβάνουν τα ονόματα όλων των συμμετεχόντων στη συνάντηση, την ημερομηνία, την ώρα και τον τόπο συνάντησης και οποιαδήποτε προηγούμενη προετοιμασία απαιτείται από τους συμμετέχοντες.

Μερικές φορές μια σύσκεψη υπάρχει περίπτωση να κληθεί “τελευταία” στιγμή. Ο βοηθός θα πρέπει να συντονίσει τη συνάντηση καλώντας τους συμμετέχοντες στο τηλέφωνο, **ή βλέποντας αυτοπροσώπως ή χρησιμοποιώντας ένα πρόγραμμα προγραμματισμού email όπως το Microsoft Outlook.**



## 08. Meetings Management

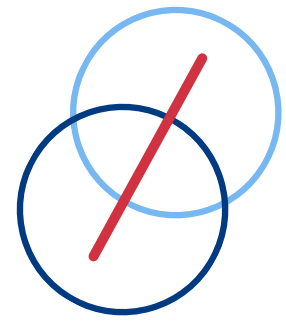
Ως διοικητικός βοηθός, τα καθήκοντά σας περιλαμβάνουν την προετοιμασία ειδοποιήσεων της συνεδρίασης και την εύρεση κοινού χρόνου από τους συμμετέχοντες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, αυτές οι ειδοποιήσεις πρέπει να αποστέλλονται το συντομότερο δυνατό.

**Πρέπει να κανονίσετε έναν τόπο συνάντησης και να επιβεβαιώσετε ότι θα είναι έτοιμο για χρήση την καθορισμένη ώρα.**

Είναι πολύ πιθανό να χρειαστεί να είστε παρούσα και να **κρατήσετε σημειώσεις**. Σε αυτή την περίπτωση **καθίστε κοντά στον προιστάμενο**.

**Όσο μεγαλύτερη είναι η γνώση σας για το σκοπό της συνάντησης και τα άτομα, τόσο πιο εύκολη θα είναι η εγγραφή.**



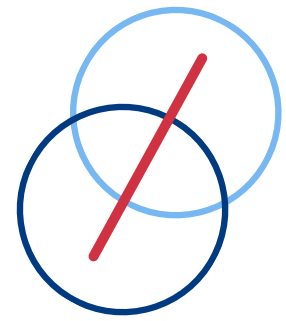
## 08. Meetings Management

Οι συναντήσεις εταιρικών διευθυντών (ή και μετόχων) καθορίζονται από τους εταιρικούς κανονισμούς.

Οι περισσότερες εταιρείες έχουν τριμηνιαίες ή ετήσιες συναντήσεις διευθυντών.

Ένας διοικητικός βοηθός μπορεί να κληθεί να επικοινωνήσει με τους διευθυντές μέσω τηλεφώνου, επιστολής ή email για να τους ενημερώσει για μια επερχόμενη συνάντηση.





## 08. Meetings Management

Παρά τις εξελίξεις στην τεχνολογία, ο προγραμματισμός μιας συνάντησης δεν είναι τόσο απλός όσο φαίνεται.

Κάθε φορά που συγκεντρώνετε μια ομάδα ανθρώπων, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που πρέπει να λάβετε υπόψη.

π.χ. **Μερικά μέλη της ομάδας έχουν διαφορετική θέση στην ιεραρχία**, οπότε κάποιιοι εξ αυτών θα χρειαστεί πρέπει να αλλάξουν το πρόγραμμά τους για τη διευκόλυνση της συνάντησης.

Οι αποφάσεις σχετικά με το πού θα πραγματοποιηθεί μια σύσκεψη μπορούν **επίσης να είναι σημαντικές.**

Η αίθουσα συσκέψεων είναι αρκετά μεγάλη και διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό; Μπορεί να δεσμευτεί για ολόκληρη τη συνάντηση;

+ 🔔

Day Week Month Year

## May 2023

< Today >

| Mon 29  | Tue 30   | Wed 31   | Thu 1  | Fri 2  | Sat 3   | Sun 4                     |
|---|--|--|--|--|---|---------------------------|
| all-day <b>Memorial Day United States</b>                   |  |  | Baila Conmigo Alexan...<br>Maite Castanha's 35th...                        |  |   | Aline Bardisbanian's 5... |
| 09:30 (09:30 EEST) Mylonakis<br>Microsoft Teams Meeting     | 09:30 Mylonakis  | 09:45 Σπιτι  | 10:00 Mon available  | 09:00 EFFECTIVE DIALOGUE CONFERENCE<br>Electra Palace Athens - Na...<br>10:00 (10:00 EEST) CEO Inception | 09:00 Non Available                                     |                           |
|   |  |  |  |  | 11:00 (11:00 EEST) Theofylaktos Weekly Progress Meeting |                           |
|   |  | 13:10 (13:10 EEST) Shareholders Alignment President's office |  | 12:30 (12:30 EEST) Παρουσίαση 15' λεπτών οικονομικών από κάθε CEO ξεχωριστά. CEO's office                |   |                           |
| 14:00 (14:00 EEST) DEF VIII Monetization President's office |  |  |  |  |   |                           |
| 15:00 (15:00 EEST) weekly weekly Microsoft Teams Meeting... | PROPOSED... Progress Weekly Meeting Fifth Avenu...                                   | 15:30 (15:30 EEST) Ψηφιακή Ενέργεια Κοινω...                 | 15:00 (15:00 EEST) Throne of Helios   Roimat Fifth Avenue, New York; Ca... |  |   |                           |
|   |  | 16:00 (16:00 EEST) non available                             | 16:00 (16:00 EEST) alko + white tip Bourbon S...                           |  |   |                           |
| 16:30 (16:30 EEST) Tommy Meyer and RoiMat Zoom              |  |  |  |  |   |                           |
| 17:11 metavasi  |  |  |  | 17:00 Non available  |   |                           |
| 18:00 KYRIAKOS  |  |  |  |  |   |                           |
| 19:00 metavasi  | New Event  |  |  |  |   |                           |
|   | 19:30 (19:30 EEST) Training Epaggelmatiko Epimelitirio RoiMat Fifth Avenue, New York |  | 20:00 TANGO GROUP  |  |   |                           |
|   |  |  |  |  | 20:00 TH GIOTA  |                           |

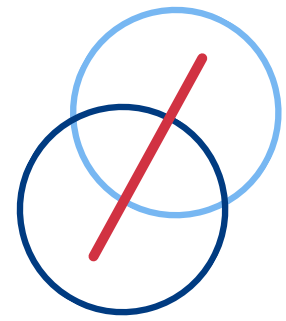
mathimatango@g... ⚠️

Other

- Birthdays
- Ελληνικές γιορ... ))

< May 2023 >

|    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|
| M  | T  | W  | T  | F  | S  | S  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |



## 08. Meetings Agenda

Meeting Agenda: **τα περιεχόμενα μίας συνάντησης.**

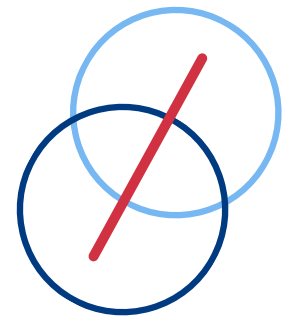
Είναι σαν οδικός χάρτης για τη συνάντηση.

Λέει στους συμμετέχοντες ποιο είναι το περιεχόμενο για τη συνάντηση, παρέχοντας μια αίσθηση της κατεύθυνσης και του σκοπού της συνάντησης.

**Συνήθως μία Meeting Agenda περιλαμβάνει:**

- Ώρα έναρξης (ή και λήξης) της συνάντησης
- Τοποθεσία της συνάντησης
- Επικεφαλίδες των θεμάτων
- Λεπτομέρειες θέματος για κάθε επικεφαλίδα
- Πόσος χρόνος αναμένεται να διαρκέσει κάθε συζήτηση θεμάτων
- Ποιοι συμμετέχοντες στη συνάντηση θα αναπτύξουν τα θέματα

Μπορείτε να βρείτε πρότυπα για meeting agendas π.χ. στο Microsoft word ή online



## 08. Meetings Agenda

Meeting Agenda: **τα περιεχόμενα μίας συνάντησης.**

Είναι σαν οδικός χάρτης για τη συνάντηση.

Λέει στους συμμετέχοντες ποιο είναι το περιεχόμενο για τη συνάντηση, παρέχοντας μια αίσθηση της κατεύθυνσης και του σκοπού της συνάντησης.

**Συνήθως μία Meeting Agenda περιλαμβάνει:**

- Ώρα έναρξης (ή και λήξης) της συνάντησης
- Τοποθεσία της συνάντησης
- Επικεφαλίδες των θεμάτων
- Λεπτομέρειες θέματος για κάθε επικεφαλίδα
- Πόσος χρόνος αναμένεται να διαρκέσει κάθε συζήτηση θεμάτων
- Ποιοι συμμετέχοντες στη συνάντηση θα αναπτύξουν τα θέματα

Μπορείτε να βρείτε πρότυπα για meeting agendas π.χ. στο Microsoft word ή online

# MEETING AGENDA

---

Location: Room 914 B

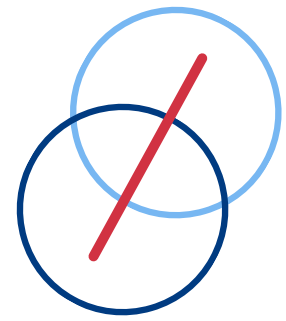
Date: January 9, 20XX

Time: 2:15 PM

---

## AGENDA DETAILS

- I. INTRODUCTIONS**
  - a. Sarah will read the minutes from last month's meeting
  - b. John will take attendance
  
- II. NEW BUSINESS**
  - a. Ordering new office chairs
  - b. Holiday bonuses
  
- III. OLD BUSINESS**
  - a. Volunteers for holiday food drive
  
- IV. CONCLUSION**
  - a. Next meeting will be held on February 6, 20XX



## 08. Meetings Agenda

Meeting Agenda: **τα περιεχόμενα μίας συνάντησης.**

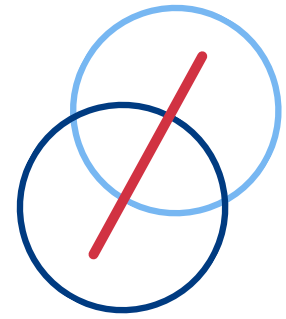
Είναι σαν οδικός χάρτης για τη συνάντηση.

Λέει στους συμμετέχοντες ποιο είναι το περιεχόμενο για τη συνάντηση, παρέχοντας μια αίσθηση της κατεύθυνσης και του σκοπού της συνάντησης.

**Συνήθως μία Meeting Agenda περιλαμβάνει:**

- Ώρα έναρξης (ή και λήξης) της συνάντησης
- Τοποθεσία της συνάντησης
- Επικεφαλίδες των θεμάτων
- Λεπτομέρειες θέματος για κάθε επικεφαλίδα
- Πόσος χρόνος αναμένεται να διαρκέσει κάθε συζήτηση θεμάτων
- Ποιοι συμμετέχοντες στη συνάντηση θα αναπτύξουν τα θέματα

Μπορείτε να βρείτε πρότυπα για meeting agendas π.χ. στο Microsoft word ή online



## 08. Contact Report

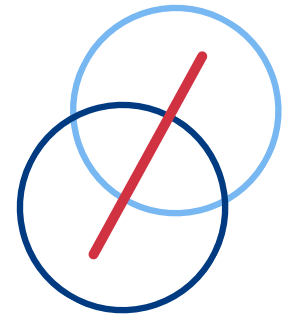
Συνήθως μετά το τέλος μία συνάντησης στέλνεται στους συμμετέχοντες ένα **contact report** το οποίο περιλαμβάνει τα θέματα που ζητήθηκαν και όσα αποφασίστηκαν.

Αν χρειαστεί να το ετοιμάσετε εσείς, θα πρέπει να βασιστείτε στις σημειώσεις σας και σε όσα θυμάστε, αλλά και όσα αισθανθήκατε.

Στο **contact report** αποφύγετε το λάθος της καταγραφής κάθε σχολίου.

Αντ 'αυτού, επικεντρωθείτε στη λήψη της ουσίας της συζήτησης.





## 08. Contact Report

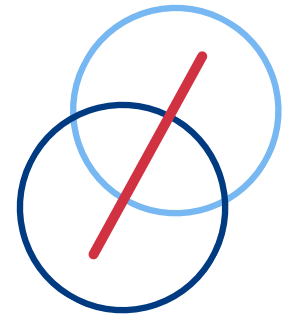
Θυμηθείτε, **τα πρακτικά είναι μια καταγραφή του τι αποφασίστηκε** σε μια συνάντηση και **τα συμπεράσματα** αυτής και **όχι όλα όσα ειπώθηκαν.**

Πριν μπείτε στη συνάντηση για να κρατήσετε σημειώσεις είναι σημαντικό να **κατανοήσετε το σκοπό της συνάντησης** χωρίς να κάνετε πολλές ερωτήσεις.

Μετά τη συνάντηση, μην αφήσετε πολύ καιρό για να γράψετε το contact report.

**Πάντα** ζητήστε από τον προϊστάμενο σας να δει και να εγκρίνει το contact report πριν το διανείμει στους συμμετέχοντες.



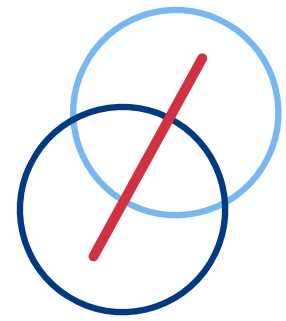


# 09. Time Management

Η διαχείριση του χρόνου είναι μια ουσιαστική δεξιότητα για έναν αποτελεσματικό διοικητικό βοηθό.

Οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν τεχνικές διαχείρισης χρόνου συνήθως πετυχαίνουν τους στόχους τους τόσο στη ζωή και στην καριέρα τους.

Οι τεχνικές διαχείρισης χρόνου, εξυπηρετούν στο να εργαζόμαστε αποτελεσματικά, ακόμη και υπό πίεση.



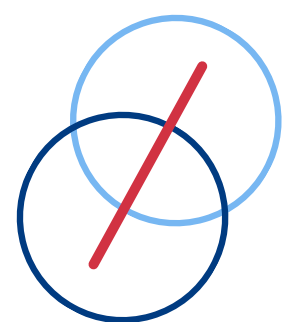
# 09. Time Management

Η βασική πτυχή της διαχείρισης του χρόνου περιλαμβάνει την εστίαση σε **ένα πράγμα τη φορά**.

*Πρέπει να συγκεντρωθείτε στο τελικό αποτέλεσμα, όχι μόνο στο να είστε απασχολημένοι.*

Πολλοί άνθρωποι είναι πολύ απασχολημένοι όλη την ημέρα, αλλά δεν επιτυγχάνουν πολλά επειδή δεν επικεντρώνονται στα σωστά πράγματα.

**Η περίφημη Αρχή του Pareto:** «Κανόνας 80:20» το συνοψίζει όμορφα: το 80 τοις εκατό της αόριστης προσπάθειας παράγει μόνο το 20 τοις εκατό των αποτελεσμάτων.



## 09. Time Management

**Ο μεγαλύτερος εχθρός είναι η αναβλητικότητα.**

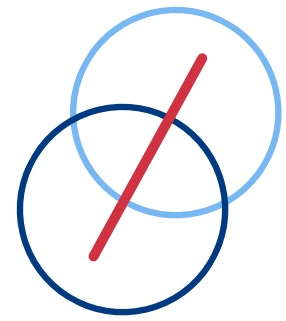
Μερικές φορές όλοι καθυστερούμε σε κάποιο βαθμό.

Το κλειδί για τον έλεγχο της αναβλητικότητας είναι να αναγνωρίσετε πότε το κάνετε και να αναλάβετε δράση για να διαχειριστείτε καλύτερα τον χρόνο και την προσπάθεια σας.

**Οι άνθρωποι καθυστερούν όταν αναβάλλουν κάτι που πρέπει να κάνουν για να κάνουν κάτι άλλο πιο ευχάριστο.**

Οι άνθρωποι που χρονοτριβούν μπορεί να εργάζονται εξίσου πολύ και σκληρά με όλους τους άλλους, αλλά περνούν το χρόνο τους σε λάθος καθήκοντα.

Μερικές φορές αυτό οφείλεται στο ότι δεν μπορεί να δοθεί προτεραιότητα στις εργασίες αποτελεσματικά.



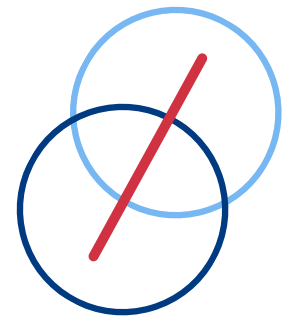
## 09. Time Management

**Βομβαρδισμός Εργασιών που όλες είναι επείγοντες, αλλά δεν είναι όλες το ίδιο σημαντικές ή το ίδιο εύκολες/δύσκολες.**

**Αν αποφασίσετε να αντιμετωπίσετε την ατελείωτη λίστα με τη σειρά που έχουν ανατεθεί οι εργασίες θα χαθείτε.**

**Θα πρέπει να βάλετε προτεραιότητα από τα σημαντικά στα λιγότερα σημαντικά.  
Μην βάζετε σαν κριτήριο την ευκολία.**

***Οι εύκολες εργασίες μας είναι πιο ευχάριστες αλλά είναι τροφή για την αναβλητικότητα.***



## 09. Time Management

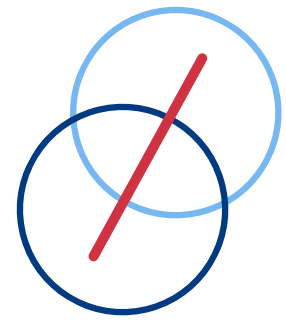
**Άλλη αιτία της αναβλητικότητας είναι η αναμονή για την κατάλληλη διάθεση.**  
*Ο φόβος της αποτυχίας, το να είναι "υπερβολικά τελειομανής" ή να μην έχει καλές δεξιότητες λήψης αποφάσεων.*

**Το πρώτο πράγμα** που πρέπει να κάνετε είναι να βεβαιωθείτε ότι κατανοείτε τις προτεραιότητες των εργασιών σας.

**Επικοινωνήστε με τον προϊστάμενο σας ή με το άτομο που κάνει την ανάθεση και μάθετε πότε πρέπει να έτοιμο.**

Όταν υπάρχει σύγκρουση μεταξύ δύο εργασιών, **προσδιορίστε ποια είναι πιο σημαντική.**

**Εστιάσετε την προσπάθεια σας εκεί όπου χρειάζεται περισσότερο.**



## 09. Time Management

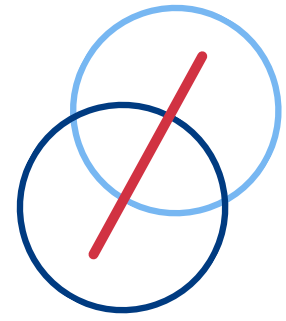
**Κάντε μια λίστα με τις καθημερινές σας δραστηριότητες και εργασίες.**

*Στο τέλος της ημέρας δείτε πόσο χρόνο αφιερώσατε κάνοντας εργασίες χαμηλής προτεραιότητας ή σημαντικότητας.*

**Καθώς εξετάζετε τη λίστα, παρατηρήστε αν υπάρχουν εργασίες που δεν ενδεχομένως δεν σας αφορούν.**

*π.χ. αν κάνετε πράγματα που πρέπει να κάνει κάποιος άλλος;  
Κάνετε προσωπικές δραστηριότητες στη δουλειά;*

**Προσπαθήστε να μειώσετε τον αριθμό τους.**

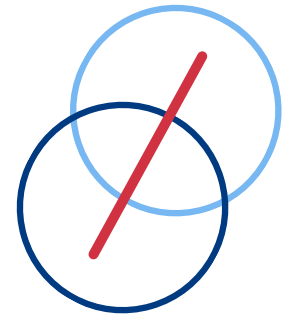


## 09. Time Management

Για παράδειγμα, αντί να σταματάτε κάθε μισή ώρα για να διαβάσετε και να απαντάτε σε email, θα μπορούσατε να προγραμματίσετε χρόνο 6 φορές την ημέρα για να εστιάσετε αποκλειστικά στο email.

Χρησιμοποιήστε τη λίστα δραστηριοτήτων σας για να δώσετε προτεραιότητα στη λίστα εκκρεμών εργασιών.

Προγραμματίστε τις πιο απαιτητικές εργασίες για την αρχή της ημέρας, όταν η ενέργεια σας είναι υψηλότερη.

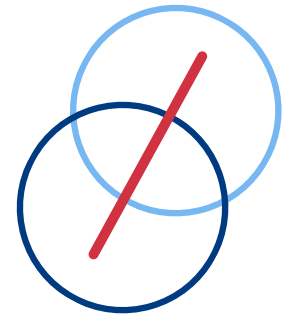


# 09. Time Management

## Time Management Booking Apps

- Zoho Bookings.
- Microsoft Bookings.
- Setmore
- HubSpot Meetings tool.
- YouCanBookMe.
- Calendly



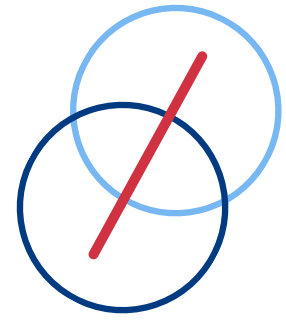


## 09. Time Management - Action Plan

**Αν έχετε αναλάβει κάποια μεγάλη εργασία (project) πρέπει να δημιουργήσετε ένα σχέδιο δράσης (Action Plan).**

**Ένα σχέδιο δράσης είναι μια λίστα με όλες τις επιμέρους εργασίες που πρέπει να ολοκληρώσετε για να ολοκληρώσετε μία μεγαλύτερη.**

*Είναι διαφορετική από τη λίστα καθημερινών εργασιών σας επειδή εστιάζει σε έναν μόνο στόχο.*

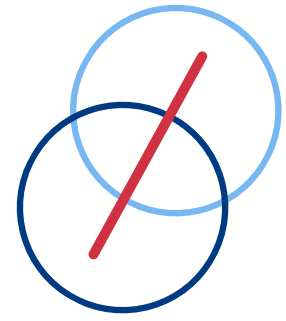


## 09. Time Management - Action Plan

Για να δημιουργήσετε ένα σχέδιο δράσης, **απαριθμήστε πρώτα όλες τις επιμέρους εργασίες** που πρέπει να επιτευχθούν για την επίτευξη του στόχου και τοποθετήστε τις στη σειρά που πρέπει να ολοκληρωθούν.

Καθώς τοποθετείτε εργασίες στη λίστα, **προσπαθήστε να χωρίσετε κάθε εργασία σε μικρότερες δευτερεύουσες εργασίες.**

Η καταχώριση μερικών στοιχείων μπορεί να σας **κάνει να σκεφτείτε με ποιους θα χρειαστεί να συνεργαστείτε.**



## 09. Time Management - Action Plan

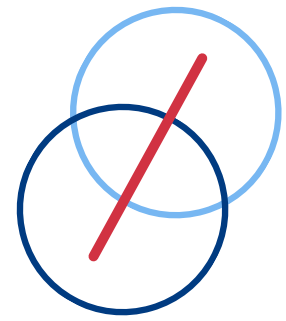
Εάν απαιτούνται πρόσθετες εργασίες που δεν ήταν στο αρχικό σχέδιο, **αναθεωρήστε το σχέδιο.**

Αφού ολοκληρώσετε την εργασία, ελέγξτε την τελική έκδοση του σχεδίου δράσης σας.

*Θα μπορούσατε να έχετε κάνει κάτι διαφορετικό;*

*Χάσατε κάποια βήματα; Θα ήταν καλύτερη μια διαφορετική σειρά εργασιών;*

Χρησιμοποιήστε το σχέδιο δράσης σας ως μαθησιακή εμπειρία για να κάνετε βελτιώσεις στα σχέδια δράσης που δημιουργείτε στο μέλλον.



## 09. Time Management - Action Plan

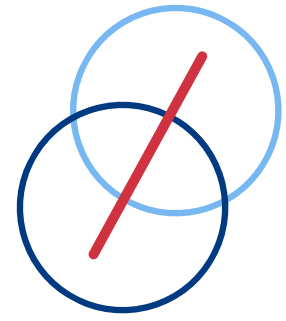
Πολλοί άνθρωποι που γίνονται αποτελεσματικοί στη διαχείριση του χρόνου λένε ότι η **τήρηση λίστας υποχρεώσεων είναι ένας από τους κύριους λόγους για τους οποίους είναι επιτυχείς.**

Διατηρώντας μια λίστα σε ένα μέρος όλων όσων πρέπει να κάνετε, είναι δύσκολο να ξεχάσετε κάτι.

**Χωρίς λίστα υποχρεώσεων, πρέπει να κάνετε τα πάντα στο μυαλό σας.**

Όταν ξεχάσετε να κάνετε κάτι, οι άνθρωποι ***θα πιστεύουν ότι είστε αναξιόπιστοι.***

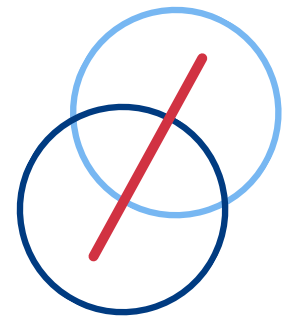
Με μια λίστα υποχρεώσεων, είστε οργανωμένοι και πιο υπεύθυνοι.



# 09. Time Management - Action Plan

## Project Management Apps

- Asana. Asana. ...
- Jira
- Microsoft Project. Microsoft Project. ...
- Microsoft Planner.
- Trello



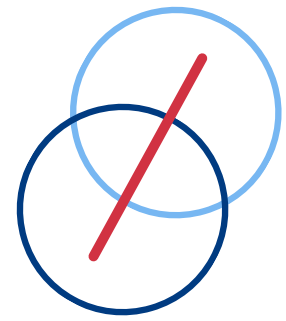
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Η τήρηση αρχείων και η διατήρηση ενός ενημερωμένου συστήματος αρχειοθέτησης είναι σημαντικές ευθύνες για τους περισσότερους βοηθούς διαχείρισης.

Πρέπει να είναι σίγουρος ότι οποιοδήποτε αρχείο μπορεί να ανακτηθεί γρήγορα, ακόμη και όταν ο προϊστάμενος το ζητά στο τηλέφωνο.

Τα κοινά ή βασικά συστήματα αρχειοθέτησης που μπορεί να χρησιμοποιηθούν σε ένα γραφείο περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- αλφαβητικά,
- ανά θέμα,
- γεωγραφικά,
- αριθμητικά
- ή συνδυαστικά θέματα



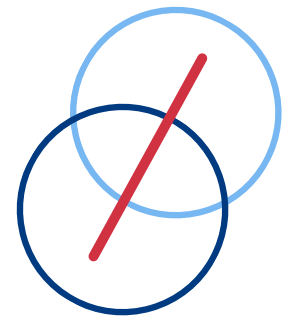
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Η τήρηση αρχείων και η διατήρηση ενός ενημερωμένου συστήματος αρχειοθέτησης είναι σημαντικές ευθύνες για τους περισσότερους βοηθούς διαχείρισης.

Πρέπει να είναι σίγουρος ότι οποιοδήποτε αρχείο μπορεί να ανακτηθεί γρήγορα, ακόμη και όταν ο προϊστάμενος το ζητά στο τηλέφωνο.

Τα κοινά ή βασικά συστήματα αρχειοθέτησης που μπορεί να χρησιμοποιηθούν σε ένα γραφείο περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- αλφαβητικά,
- ανά θέμα,
- γεωγραφικά,
- αριθμητικά
- ή συνδυαστικά θέματα



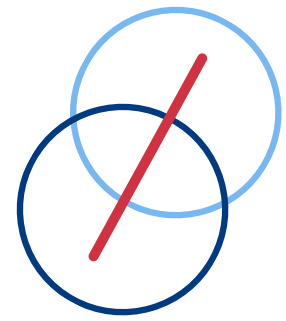
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Τα περισσότερα από αυτά τα έγγραφα θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή και θα αποθηκευτούν στον υπολογιστή σας.

Για να αποφύγετε την απώλεια εγγράφων και για να εξοικονομήσετε χρόνο στην εύρεση των εγγράφων που χρειάζεστε, απαιτείται ένα καλό ηλεκτρονικό σύστημα αρχαιοθέτησης και να οργανώσετε τα αρχεία σε φακέλους στον υπολογιστή σας.

Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές που θα σας βοηθήσουν να οργανώσετε τα αρχεία του υπολογιστή σας.





# 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Βιβλιοθήκη/Library.

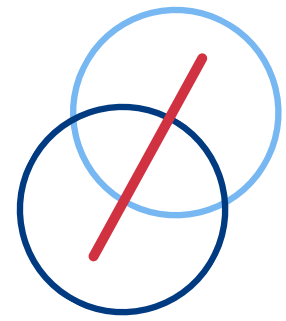
Αρχαιοθέτηση/Filing

Ονομασία των αρχείων σας

Θα πρέπει να χρησιμοποιείτε μια συνεπή μέθοδο κατά την ονομασία αρχείων.

Τα σύντομα ονόματα είναι καλύτερα επειδή τα ονόματα μεγάλων αρχείων είναι πιο δύσκολο να διαβαστούν.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε συντομογραφίες για κοινά θέματα, όπως MTG για "συνάντηση" ή PRJ για "έργο".



# 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Βιβλιοθήκη/Library.

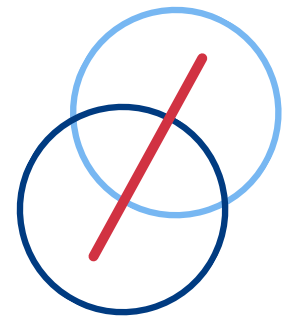
Αρχαιοθέτηση/Filing

Ονομασία των αρχείων σας

Θα πρέπει να χρησιμοποιείτε μια συνεπή μέθοδο κατά την ονομασία αρχείων.

Τα σύντομα ονόματα είναι καλύτερα επειδή τα ονόματα μεγάλων αρχείων είναι πιο δύσκολο να διαβαστούν.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε συντομογραφίες για κοινά θέματα, όπως MTG για "συνάντηση" ή PRJ για "έργο".

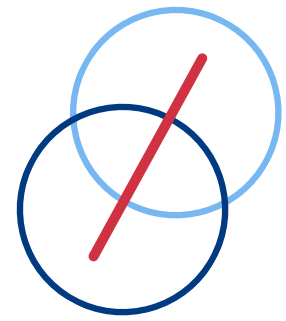


## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Αποθήκευση και ομαδοποίηση αρχείων

Επίσης μπορείτε να προβάλετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα αρχεία σας κάνοντας κλικ στις επικεφαλίδες των στηλών για προσθήκη ή κατάργηση επικεφαλίδων.

Για παράδειγμα, μπορείτε να δείτε το όνομα του αρχείου, το μέγεθος, την ημερομηνία δημιουργίας, την ημερομηνία τροποποίησης και τον συντάκτη. Μπορείτε επίσης να ταξινομήσετε τα αρχεία με οποιαδήποτε από τις επικεφαλίδες των στηλών.



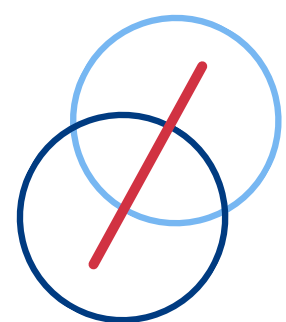
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

Όταν ένας φάκελος περιέχει περισσότερα από τριάντα έγγραφα, θα πρέπει να εξετάσετε το ενδεχόμενο δημιουργίας φακέλων υποκατηγορίας.

Για παράδειγμα, εάν αποθηκεύετε contact reports σε έναν φάκελο, θα πρέπει να δημιουργείτε φακέλους υποκατηγορίας για κάθε μήνα.

Μπορείτε να αποθηκεύσετε αρχεία προσωρινά στην επιφάνεια εργασίας σας.

Η βέλτιστη πρακτική είναι να αποθηκεύσετε το αρχείο στον κατάλληλο φάκελο του στο σύστημα αρχείων σας και, στη συνέχεια, να δημιουργήσετε μια συντόμευση και να τοποθετήσετε τη συντόμευση στην επιφάνεια εργασίας.



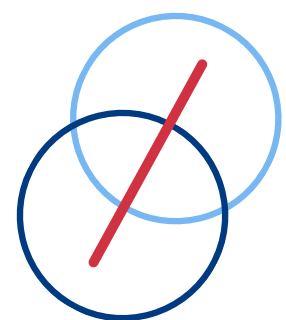
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

### **Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σας**

Εάν ο σκληρός δίσκος σας πάθει κάτι, θα μπορούσατε να χάσετε όλα τα δεδομένα σας.

Επειδή ο σκληρός σας δίσκος είναι σαν ένα πολύ μεγάλο ντουλάπι αρχαιοθέτησης γεμάτο με σημαντικά και συχνά εμπιστευτικά δεδομένα σχετικά με την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, η προστασία αυτών των πληροφοριών είναι πολύ σημαντική.

Επομένως, πρέπει να δημιουργείτε αντίγραφα ασφαλείας του σκληρού σας δίσκου συχνά δημιουργώντας αντίγραφα όλων των δεδομένων σε έναν εξωτερικό σκληρό δίσκο, μια μονάδα δίσκου δικτύου, μονάδα Internet Cloud, μονάδα usb disk ή.....  
CD ή DVD



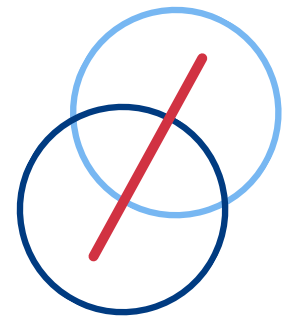
## 10. Αρχαιοθέτηση/Filing

### **Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων σας**

Εάν ο σκληρός δίσκος σας πάθει κάτι, θα μπορούσατε να χάσετε όλα τα δεδομένα σας.

Επειδή ο σκληρός σας δίσκος είναι σαν ένα πολύ μεγάλο ντουλάπι αρχειοθέτησης γεμάτο με σημαντικά και συχνά εμπιστευτικά δεδομένα σχετικά με την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, η προστασία αυτών των πληροφοριών είναι πολύ σημαντική.

Επομένως, πρέπει να δημιουργείτε αντίγραφα ασφαλείας του σκληρού σας δίσκου συχνά δημιουργώντας αντίγραφα όλων των δεδομένων σε έναν εξωτερικό σκληρό δίσκο, μια μονάδα δίσκου δικτύου, μονάδα Internet Cloud, μονάδα usb disk ή.....  
CD ή DVD



## 11. E-Mail

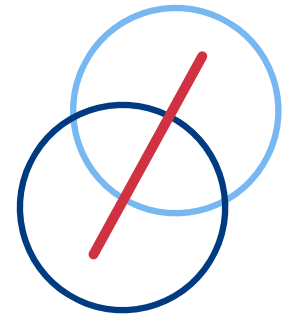
Όταν λαμβάνετε email, μεταβαίνουν αυτόματα στα Εισερχόμενα.

**Με τον καιρό, ο αριθμός των μηνυμάτων που λαμβάνετε ενδέχεται να συσσωρεύει στα Εισερχόμενα και να δυσκολεύεται να παρακολουθείτε τις πληροφορίες.**

Μπορείτε να δημιουργήσετε νέους φακέλους για να οργανώσετε τα μηνύματα σας.

Στη συνέχεια μπορείτε να μεταφέρετε τα μηνύματα από τα Εισερχόμενα στους διάφορους φακέλους για να τα αποθηκεύσετε και να τα αποθηκεύσετε.

Είναι σημαντικό να υπάρχει ένα καλό σύστημα αρχειοθέτησης μηνυμάτων email. Μπορεί να θέλετε να δημιουργήσετε ξεχωριστούς φακέλους αρχείων για **έργα, προσωπικό, πελάτες ή θέματα.**



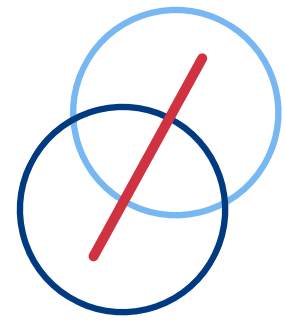
## 11. E-Mail

Όλα τα προγράμματα email διαθέτουν **ένα βιβλίο διευθύνσεων** για να σας βοηθήσουν να διαχειριστείτε τις επαφές email σας.

Υπάρχουν δύο τρόποι δημιουργίας καταχωρίσεων για το βιβλίο διευθύνσεων:

Μπορείτε να εισαγάγετε τις πληροφορίες με μη αυτόματο τρόπο ή να προσθέσετε σε μια λίστα μέσω μιας εντολής μενού.





# 11. E-Mail

Πρέπει να γνωρίζετε τι είδους συνημμένα μπορείτε να ανοίξετε.

Ακολουθεί μια λίστα με κοινές επεκτάσεις αρχείων και το πρόγραμμα που απαιτείται για να τις ανοίξετε:

doc, docx — Microsoft Word

txt — Microsoft Word, WordPad, or Notepad

rtf — Microsoft Word

pdf — Adobe Acrobat Reader

xls and xlsx — Microsoft Excel

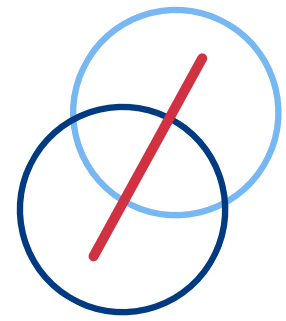
ppt and pptx — Microsoft PowerPoint

pps — Microsoft PowerPoint

jpg — Windows Paint ◆ bmp—Windows Paint ◆ gif—Windows Paint mp3 —  
Windows Media Player ◆ mov—Quicktime Player

avi — Windows Media Player

zip — WinZip or other compressed file



## 11. E-Mail

Ένα αρχείο υπογραφής είναι ένα μικρό αρχείο κειμένου που μπορεί να προστεθεί αυτόματα στο τέλος των μηνυμάτων email σας.

Τα αρχεία υπογραφής δημιουργούνται σε μορφή κειμένου ASCII, η οποία είναι μια μορφή που μπορεί να διαβαστεί από οποιοδήποτε πρόγραμμα σε οποιονδήποτε υπολογιστή.

Το περιεχόμενο αυτού του αρχείου θα πρέπει να περιλαμβάνει το όνομα σας, τον τίτλο, το όνομα της εταιρείας, τη διεύθυνση, το τηλέφωνο, τον ιστότοπο της εταιρείας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Untitled • theodoros.georgedakis@roimat.gr

Send Discard Attach File Signature Editor Check Accessibility

From: Theodoros Georgedakis (theodoros.georgedakis@roimat.gr)

To: Cc Bcc

Subject: Priority

Calibri (Body) 11 B I U S X<sup>2</sup> X<sub>2</sub> [Rich Text Editor Icons]

**Theodore Georgedakis**  
CEO | Co-Founder


F: +30 210 700 7222  
M: +30 6934 642 120  
W: [www.roimat.gr](http://www.roimat.gr)  
P: [www.georgedakis.com](http://www.georgedakis.com)  
@: [tg@roimat.gr](mailto:tg@roimat.gr)

[LINKEDIN](#) [INSTAGRAM](#) [FACEBOOK](#) [TIKTOK](#) [SPOTIFY](#) [PODCASTS](#) [YOUTUBE](#)

Αγίας Τριάδος 36, Παλαιό Φάληρο, 175 62, Αθήνα

**MAKE YOUR MOVE**  
WE MOVE THE DIGITAL & PHYSICAL UNIVERSE FOR YOUR BUSINESS GROWTH

Strategic partner of **G.P.A.** | **generation Y**

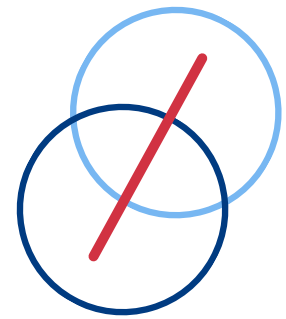
 We4all Supporter

Draft saved just now

EFFECTIVE DIALOGUE Re: Effective Dialogue Forum - Δ.Τ. 17/5/23

Left sidebar: New Message, Inbox (5004), cvs (14), NEW BUSINESS, Drafts (64), Archive, Sent, Deleted Items (462), Junk Email (316), [Gmail]/Trash/Clients, 01 ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ (2), Conversation History, Notes\_0, RSS Feeds, RoiMat Info (info@roimat.gr), RoiMat News (news@roimat.gr), tg@amt-consultants.gr, contact@amt-consultants.gr, georgedakis.com@gmail.com

Right sidebar: Today at 16:37, DO NOT open attachments, click links safe.



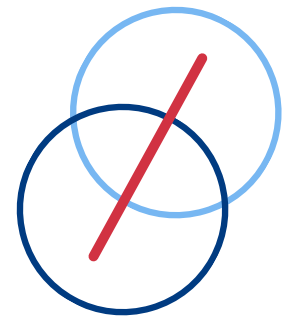
# 11. E-Mail

Για να στείλετε ένα μήνυμα σε κάποιον, εισάγετε τη διεύθυνση email του στο πεδίο Προς / Το

Να επαληθεύετε πάντα τη σωστή διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενός παραλήπτη.

**Η αποστολή μόνο ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε λάθος άτομο μπορεί να είναι καταστροφή.**

Εάν ένα άτομο βρίσκεται ήδη στο βιβλίο διευθύνσεων σας, πολλά προγράμματα συμπληρώνουν αυτόματα τη διεύθυνση όταν κάνετε κλικ στο όνομα.



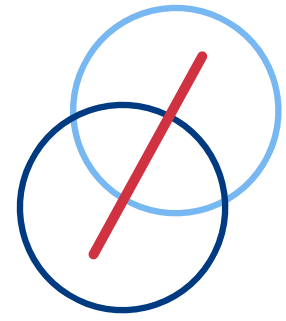
# 11. E-Mail

## **Το πεδίο CC:**

Θα πρέπει να προσθέσετε παραλήπτες σε αυτό το πεδίο όταν θέλετε να έχουν ένα αντίγραφο ενός μηνύματος.

Θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε αυτό το πεδίο με φειδώ, εκτός εάν είστε βέβαιοι ότι ο παραλήπτης γνωρίζει γιατί λαμβάνει ένα αντίγραφο του μηνύματος.

*Η χρήση αυτού του πεδίου μπορεί να προκαλέσει σύγχυση, καθώς πολλοί άνθρωποι θεωρούν τα μηνύματα CC ως FYI (για πληροφορίες σας).*



# 11. E-Mail

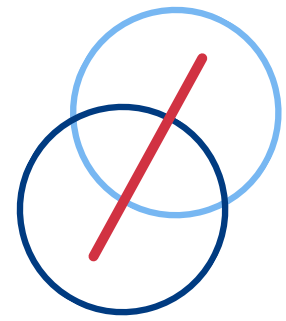
## **Το πεδίο BCC**

όταν προσθέτετε έναν παραλήπτη σε αυτό το πεδίο, τυχόν παραλήπτες στο πεδίο Προς ή CC δεν θα γνωρίζουν ότι αντιγράφηκε το άτομο στο πεδίο BCC.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν πρέπει να χρησιμοποιείτε το πεδίο BCC για να στέλνετε μυστικά μηνύματα πίσω από την “πλάτη” κάποιου.

Αυτό μπορεί να είναι καταστροφή εθιμοτυπίας μέσω email.

Χρησιμοποιήστε το πεδίο BCC για να στείλετε μηνύματα σε μια λίστα ατόμων για να διατηρήσετε τις διευθύνσεις email τους απόρρητες.



# 11. E-Mail

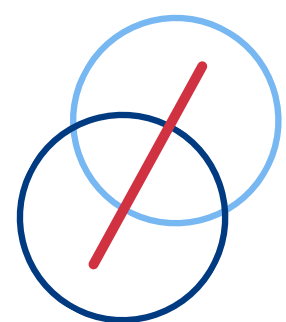
## Γραμμή θέματος - Subject Line

**Οι περισσότεροι παραλήπτες email αποφασίζουν πότε και αν θα διαβάσουν ένα μήνυμα με βάση τη γραμμή θέματος.**

Να γράφετε πάντα ένα θέμα στη γραμμή θέματος.  
Κρατήστε το θέμα σας σύντομο.

Πολλά προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου περιορίζουν το μήνυμα γραμμής θέματος σε σαράντα χαρακτήρες ή λιγότερους.

**Π.χ. “Mrkt & Sales Meeting - Τρίτη 01 Σεπτ”**



## 11. E-Mail

**Το email πρέπει πάντα να έχει προσωπικό χαιρετισμό και να περιλαμβάνει προσαρμοσμένες πληροφορίες.**

**Το τυπικό πρωτόκολλο επαγγελματικής επιστολής εξακολουθεί να ισχύει και για το email.**

*Όμως δεν υπάρχει ανάγκη να γραφτεί π.χ. η ημερομηνία κλπ*

**Να σέβεστε τον χρόνο του παραλήπτη.**

**Κρατήστε τα μηνύματα σας σύντομα.**

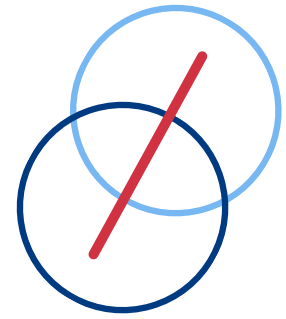
**Χρησιμοποιήστε ενεργητική παρά παθητική φωνή στο μήνυμά σας.**

*Για παράδειγμα, μια έκφραση με ενεργητική φωνή είναι: «Η επιτροπή συνέταξε τα έγγραφα».*

*Με την παθητική φωνή θα ήταν: «Τα έγγραφα συντάχθηκαν από την επιτροπή».*

*Η ενεργητική φωνή είναι πιο άμεση και πιο εύκολα κατανοητή.*





## 11. E-Mail

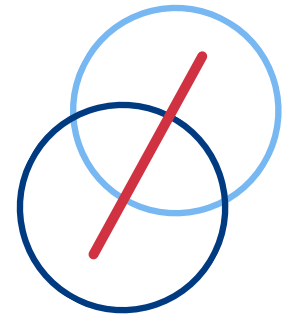
**Κρατήστε το ύφος γραφής ουδέτερο.**

**Εάν υποβάλλετε ένα αίτημα σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μην ξεχάσετε να προσθέσετε το "παρακαλώ" στο αίτημά σας.**

**Εάν κάποιος κάνει κάτι για σας, ένα ευγενικό «ευχαριστώ» είναι πάντα καλό.**

**Να ελέγχετε τα μηνύματά σας για ορθογραφικά λάθη.**

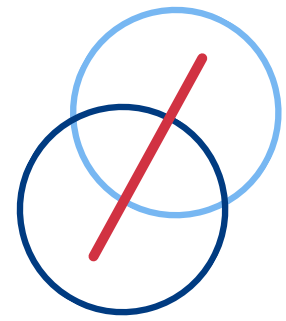
**Πάντα να διαβάζετε τα μηνύματα σας προτού τα στείλετε.**



## 11. E-Mail

**Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κοινές συντομογραφίες και ακρωνύμια στα email της επιχείρησής σας εάν είστε βέβαιοι ότι ο παραλήπτης τα κατανοεί.**

**Αποφύγετε τη χρήση όλων των κεφαλαίων γραμμάτων στο σώμα του μηνύματός σας.**



# 11. E-Mail

**Το κλείσιμο ενός email.**

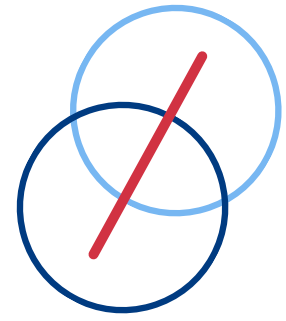
“Με εκτίμηση, ευχές” ακολουθούμενες από το όνομά σας, είναι οι καλύτεροι χαιρετισμοί για επίσημα μηνύματα.

**Για ανεπίσημες επικοινωνίες, μπορείτε να κλείσετε μόνο με το όνομά σας.**

**Επείγοντα μηνύματα**

**Πρέπει να επισημάνετε ένα μήνυμα ως "επείγον" ή "υψηλή προτεραιότητα" μόνο όταν είναι πραγματικά.**

*Στην πραγματικότητα, όταν έχετε ένα επείγον μήνυμα για αποστολή, θα πρέπει να εξετάσετε εάν το email είναι το καλύτερο μέσο για το μήνυμα. Ίσως ένα τηλεφώνημα να είναι πιο αποτελεσματικό.*



# 11. E-Mail

## Κανόνες για την προώθηση μηνυμάτων

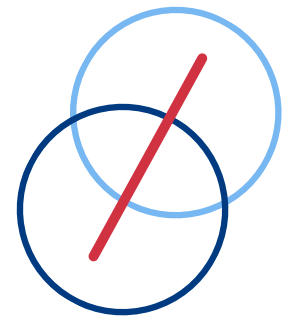
Η προώθηση ενός μηνύματος μπορεί να είναι καλή και κακή.

Είναι καλό γιατί σας επιτρέπει να μοιράζεστε εύκολα πληροφορίες με άλλους.

Είναι κακό γιατί οποιοδήποτε μήνυμα προωθείτε μπορεί να καταστεί δημόσιο.

Πριν προωθήσετε ένα μήνυμα που περιέχει ιστορικό απαντήσεων, ελέγξτε για να βεβαιωθείτε ότι όλα τα μηνύματα είναι κατάλληλα πριν προωθήσετε.

**Σβήστε τυχόν μη απαραίτητο ή ευαίσθητο περιεχόμενο.**



# 11. E-Mail

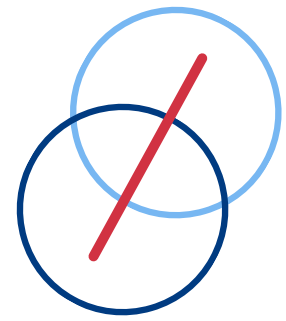
## Μαζικές αποστολές

Κάθε φορά που θέλετε να στείλετε ένα μόνο μήνυμα σε μια ομάδα ατόμων, μπορείτε πάντα να προσθέσετε όλες τις διευθύνσεις στα πεδία Προς και CC. Ωστόσο, **αυτό σημαίνει ότι κοινοποιείτε τη διεύθυνση email όλων με όλους στη λίστα.**

Για να το αποφύγετε αυτό, μπορείτε είτε να δημιουργήσετε μια ομάδα είτε να χρησιμοποιήσετε το πεδίο BCC.

Όταν χρησιμοποιείτε το πεδίο BCC, καμία από τις διευθύνσεις email δεν αποκαλύπτεται.

Πρέπει να βάλετε τουλάχιστον μία διεύθυνση email στο πεδίο Προς. *Ωστόσο, αυτό μπορεί πάντα να είναι η δική σας διεύθυνση email.*



# 11. E-Mail

## Μαζικές αποστολές

### Δημιουργία ομάδας

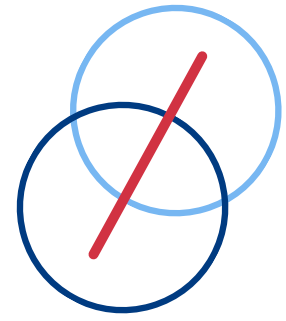
Πολλά προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως το Microsoft Outlook σας δίνουν τη δυνατότητα να δημιουργήσετε μια ομάδα διευθύνσεων email από το βιβλίο διευθύνσεών σας και να αποθηκεύσετε τη λίστα με ένα μοναδικό όνομα.

Όταν στέλνετε ένα μήνυμα στην ομάδα, όλοι στη λίστα λαμβάνουν το μήνυμα.

Ορισμένα συστήματα email εταιρειών έχουν προεπιλεγμένες ομάδες.

Να είστε προσεκτικοί κατά την αποστολή email σε αυτές τις ομάδες.

Μάθετε ποια είναι αυτά τα άτομα πριν τα συμπεριλάβετε σε μαζική αλληλογραφία.



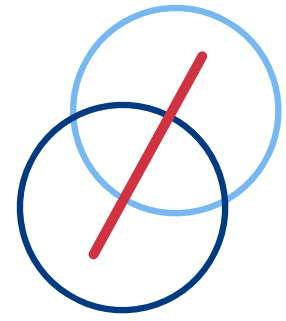
# 11. E-Mail

## **Απάντηση σε όλους**

Εάν λάβετε μια μαζική αλληλογραφία και κάνετε κλικ στο ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΟΛΟΥΣ, όλοι στη λίστα θα λάβουν ένα αντίγραφο της απάντησής σας.

Αυτό μπορεί να είναι επικίνδυνο εάν γίνει κατά λάθος.

Όταν απαντάτε σε ένα μήνυμα, βεβαιωθείτε πάντα ότι κάνετε κλικ στο κουμπί ΑΠΑΝΤΗΣΗ και όχι στο ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΟΛΟΥΣ, εκτός εάν σκοπεύετε πραγματικά να στείλετε μια απάντηση σε όλους στη λίστα.



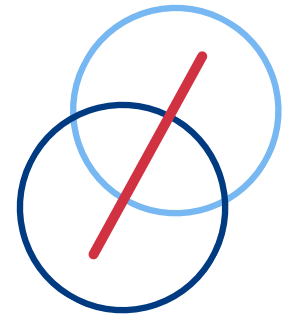
# 11. E-Mail

Ο τόνος γραφής/ύφος του email σας στην εργασία

Όταν στέλνετε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον προϊστάμενο σας, ακόμα κι αν είστε φίλοι, κρατήστε τα email σας σε επαγγελματικό ύφος.

Ποτέ δεν ξέρετε πότε μπορεί να χρειαστεί να προωθήσει ένα από τα μηνύματά σας πχ σε κάποιον ανώτερο.



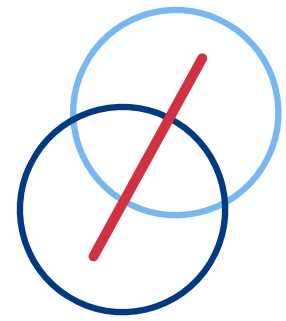


## 11. E-Mail

Ο τόνος γραφής/ύφος του email σας στην εργασία

**Μην γράφετε ποτέ email όταν είστε θυμωμένοι.**

Αφιερώστε χρόνο για να ηρεμήσετε προτού πυροδοτήσετε ένα μήνυμα που θα μετανιώσετε αργότερα.



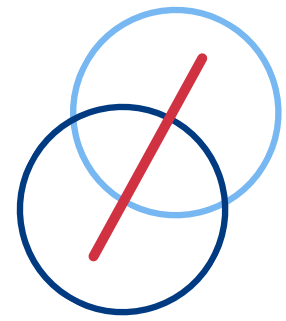
# 11. E-Mail

## Εκτός Γραφείου

Όταν είστε εκτός γραφείου για περισσότερο από μία εργάσιμη ημέρα και δεν θα μπορείτε να απαντήσετε στα μηνύματά σας, θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε μια ειδοποίηση εκτός γραφείου που απαντά αυτόματα στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Ένα μήνυμα αυτόματης απόκρισης μπορεί να ρυθμιστεί στο πρόγραμμα email σας. Θα στείλει αυτόματα ένα μήνυμα σε οποιονδήποτε σας στέλνει ένα μήνυμα ενώ είστε μακριά.

Το μήνυμα αυτόματης απάντησής σας μπορεί να ενημερώσει τους αποστολείς ότι είστε μακριά και θα απαντήσει στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους σε μια συγκεκριμένη ώρα κατά την επιστροφή σας.

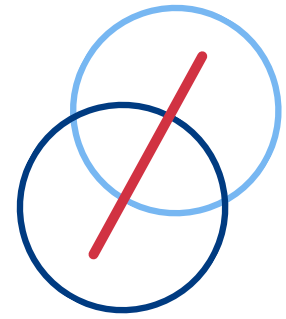


## 12. Online Συναντήσεις

Οι διαδικτυακές διασκέψεις αυξάνονται σε δημοτικότητα ως τρόπος διεξαγωγής συναντήσεων με άτομα από διαφορετικές τοποθεσίες χωρίς να χρειάζεται να φύγουν από το γραφείο.

Μια διαδικτυακή διάσκεψη επιτρέπει στη συνάντηση να πραγματοποιείται σε μια κεντρική διαδικτυακή τοποθεσία, ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να προβάλουν πχ διαφάνειες PowerPoint ή να προβάλλουν ιδέες χρησιμοποιώντας έναν κοινόχρηστο πίνακα.

Συνήθως, ένας βοηθός διαχείρισης θα χειρίζεται όλες τις πτυχές της δημιουργίας και της λειτουργίας μιας διάσκεψης στο Διαδίκτυο, ενώ ο διευθυντής του θα είναι ομιλητής ή παρουσιαστής.



## 12. Online Συναντήσεις

Με την εγγραφή σας σε πρόγραμμα, μπορείτε να αποκτήσετε λογαριασμό, να εγκαταστήσετε το λογισμικό και να ξεκινήσετε να φιλοξενείτε την πρώτη σας διάσκεψη στο Web μέσα σε λίγα λεπτά.

WebEx

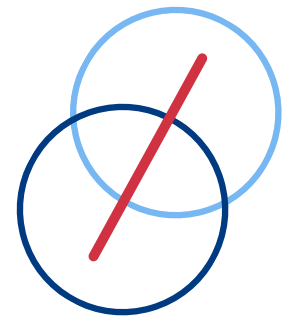
GoToMeeting

**Microsoft Teams**

**Zoom - zoom.us**

Skype - skype.com

**Google Meet** και άλλα.

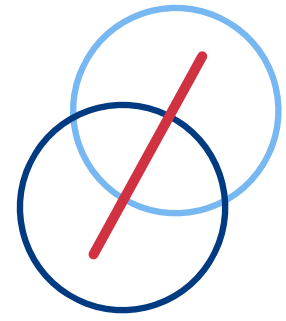


## 12. Online Συναντήσεις

Μερικά από αυτά τα χαρακτηριστικά που έχουν σχεδόν όλα τα προγράμματα είναι:

**Κοινή χρήση εφαρμογών** — Επιτρέπει την κοινή χρήση μιας εφαρμογής λογισμικού στην επιφάνεια εργασίας του παρουσιαστή με τους συμμετέχοντες στη διάσκεψη στο Διαδίκτυο.

**Κοινή χρήση οθόνης** — Αυτό χρησιμοποιείται συχνά όταν ο παρουσιαστής θέλει να επιδείξει χαρακτηριστικά του λειτουργικού συστήματος του υπολογιστή ή να εμφανίσει ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες εφαρμογές λογισμικού.

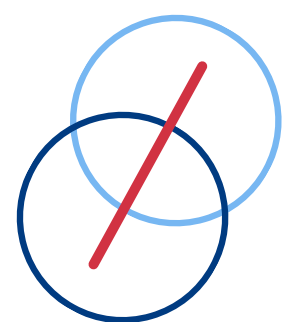


## 12. Online Συναντήσεις

**Κοινή χρήση παρουσίασης** — Επιτρέπει στον παρουσιαστή να ανεβάσει μια παρουσίαση διαφανειών PowerPoint για κοινή χρήση με τους συμμετέχοντες.

**Whiteboard** — Επιτρέπει στον παρουσιαστή και στους συμμετέχοντες να σχεδιάζουν διαγράμματα και να γράφουν σημειώσεις στην οθόνη.

**Λίστα** — Επιτρέπει στον παρουσιαστή να βλέπει έναν κατάλογο παρευρισκομένων, να ελέγχει την πρόσβαση σε κοινόχρηστα έγγραφα και κοινόχρηστες εφαρμογές και να παραχωρεί την κατάσταση συντονιστή.



## 12. Online Συναντήσεις

Μερικά από αυτά τα χαρακτηριστικά που έχουν σχεδόν όλα τα προγράμματα είναι:  
**Control ήχου** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να θέσει σε σίγαση ή να μην θέσει σε σίγαση τις τηλεφωνικές γραμμές των συμμετεχόντων.

**Περιηγήσεις Ιστού** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να εμφανίζει ιστοσελίδες και να τις μοιράζεται με τους συμμετέχοντες στο συνέδριο.

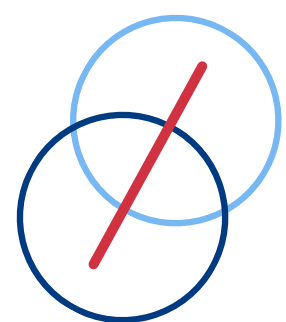
**Μεταφορά αρχείων** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να μοιράζεται αρχεία με τους συμμετέχοντες.

**Συνομιλία** – Επιτρέπει στους συμμετέχοντες να πληκτρολογούν μηνύματα στον παρουσιαστή ή ο ένας στον άλλο.

**Εγγραφή** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή ή σε μεμονωμένους συμμετέχοντες να βιντεοσκοπήσει μια παρουσίαση για να την παρακολουθήσει αργότερα.

**Κάμερα** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή και στους συμμετέχοντες να βλέπουν ο ένας τον άλλον.





## 12. Online Συναντήσεις

Μερικά από αυτά τα χαρακτηριστικά που έχουν σχεδόν όλα τα προγράμματα είναι:  
**Control ήχου** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να θέσει σε σίγαση ή να μην θέσει σε σίγαση τις τηλεφωνικές γραμμές των συμμετεχόντων.

**Περιηγήσεις Ιστού** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να εμφανίζει ιστοσελίδες και να τις μοιράζεται με τους συμμετέχοντες στο συνέδριο.

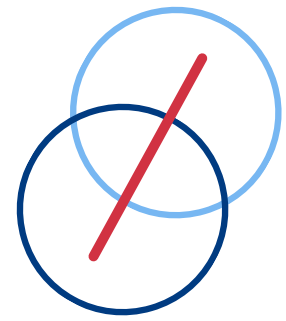
**Μεταφορά αρχείων** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή να μοιράζεται αρχεία με τους συμμετέχοντες.

**Συνομιλία** – Επιτρέπει στους συμμετέχοντες να πληκτρολογούν μηνύματα στον παρουσιαστή ή ο ένας στον άλλο.

**Εγγραφή** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή ή σε μεμονωμένους συμμετέχοντες να βιντεοσκοπήσει μια παρουσίαση για να την παρακολουθήσει αργότερα.

**Κάμερα** – Επιτρέπει στον παρουσιαστή και στους συμμετέχοντες να βλέπουν ο ένας τον άλλον.





## 13. Business Documents

Τα πρότυπα (Templates) είναι δείγματα εγγράφων που διατίθενται στο Microsoft Word.

Τα πρότυπα μπορούν να σας εξοικονομήσουν χρόνο στη δημιουργία επιχειρηματικών εγγράφων που χρησιμοποιούνται συνήθως, όπως φόρμες.

Αντί να χρειαστεί να αφιερώσετε χρόνο για να δημιουργήσετε τη φόρμα μόνοι σας, μπορείτε να ανοίξετε ένα πρότυπο, να το προσαρμόσετε και, στη συνέχεια, να συμπληρώσετε τις απαραίτητες πληροφορίες.

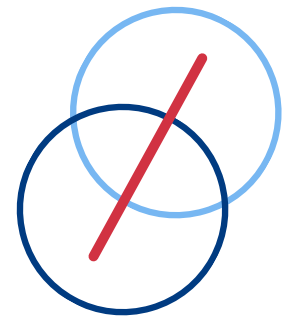
**Telephone message forms Meeting agendas**

**Contact Reports Calendars**

**Business letters Memos**

**Status reports Invoices**

**Time sheets**



# 13. Business Documents

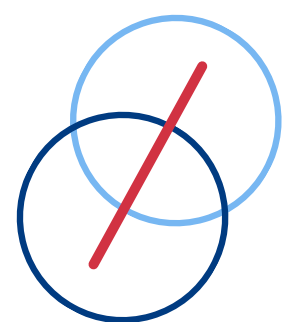
## **POWERPOINT** Slide Master

Το Slide Master ελέγχει τη μορφή κάθε διαφάνειας στην παρουσίασή σας. Για παράδειγμα, όταν θέλετε να αλλάξετε το μέγεθος του τίτλου σε κάθε διαφάνεια, απλά αλλάζετε την περιοχή τίτλου μία φορά στο Slide Master.

Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στο Slide Master κάνοντας κλικ στο μενού View και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο εικονίδιο Slide Master.

## Notes Master

Το Notes Master σας δίνει τη δυνατότητα να μορφοποιήσετε τις σημειώσεις. Μπορείτε να δείτε τη διαφάνεια και να πληκτρολογήσετε σημειώσεις στην περιοχή που εμφανίζεται για να σας υπενθυμίζει σημαντικά αντικείμενα που πρέπει να καλυφθούν σε αυτήν τη διαφάνεια και τυχόν άλλα σχετικά ζητήματα που ενδέχεται να μην εμφανίζονται στη διαφάνεια.



# 13. Business Documents

## Μέρη μιας επιχειρηματικής επιστολής

Τα διάφορα μέρη μιας επιχειρησιακής επιστολής περιλαμβάνουν:

**Γραμμή ημερομηνίας** — Η ημερομηνία πρέπει να αναγράφεται σε αυτήν τη μορφή: 1 Ιανουαρίου 2021.

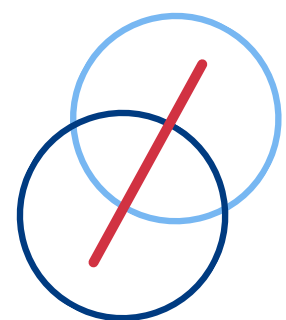
**Γραμμή αναφοράς** — ένας αριθμητικός αριθμός αρχείου, αριθμός τιμολογίου, αριθμός πολιτικής ή αριθμός παραγγελίας θα πρέπει να εμφανίζεται σε μια νέα γραμμή κάτω από την ημερομηνία.

**Ειδικές σημειώσεις αλληλογραφίας** - ειδικές σημειώσεις όπως «εμπιστευτικές» θα πρέπει να εμφανίζονται δύο γραμμές κάτω από την ημερομηνία.

**Εσωτερική διεύθυνση** — θα πρέπει να περιλαμβάνει τον τίτλο και το πλήρες όνομα του παραλήπτη, τον τίτλο της επιχείρησης, το όνομα της επιχείρησης και την πλήρη διεύθυνση.

**Γραμμή προσοχής** - εάν το γράμμα δεν απευθύνεται σε συγκεκριμένο άτομο, παραλείψτε ένα κενό διάστημα μετά την εσωτερική διεύθυνση και προσθέστε, "Προσοχή: \_\_\_\_\_."

Μπορείτε να κάνετε το γράμμα να γνωρίσει ένα τμήμα.



# 13. Business Documents

## Μέρη μιας επιχειρηματικής επιστολής

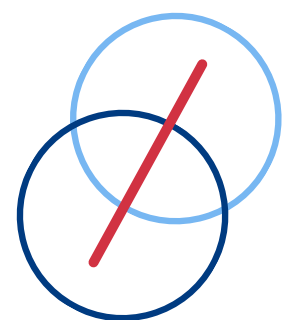
**Χαιρετισμός** — μία γραμμή μετά τη γραμμή προσοχής ή την εσωτερική διεύθυνση. Στα παραδείγματα περιλαμβάνονται: Αγαπητοί ———, Κυρίες και Κύριοι, Αγαπητέ Κύριε ή Κυρία, Αγαπητέ [όνομα εταιρείας].

**Γραμμή θέματος** — δίνει μια επισκόπηση του τι αφορά το γράμμα. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί αντί για χαιρετισμό ή γραμμή αναφοράς.

**Μήνυμα** - το σώμα της επιστολής σας με διαλείμματα παραγράφων. προαιρετικές εσοχές για παραγράφους, λίστες κουκκίδων και λίστες αριθμών.

**Κλείσιμο** — εμφανίζεται δύο γραμμές κάτω από την τελευταία γραμμή του μηνύματος.

**Υπογραφή** — όνομα, τίτλος και υπογραφής.



# 13. Business Documents

## Μέρη μιας επιχειρηματικής επιστολής

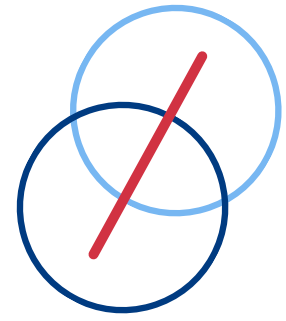
**Χαιρετισμός** — μία γραμμή μετά τη γραμμή προσοχής ή την εσωτερική διεύθυνση. Στα παραδείγματα περιλαμβάνονται: Αγαπητοί ———, Κυρίες και Κύριοι, Αγαπητέ Κύριε ή Κυρία, Αγαπητέ [όνομα εταιρείας].

**Γραμμή Θέματος** — δίνει μια επισκόπηση του τι αφορά το γράμμα. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί αντί για χαιρετισμό ή γραμμή αναφοράς.

**Μήνυμα** - το σώμα της επιστολής σας με διαλείμματα παραγράφων. προαιρετικές εσοχές για παραγράφους, λίστες κουκκίδων και λίστες αριθμών.

**Κλείσιμο** — εμφανίζεται δύο γραμμές κάτω από την τελευταία γραμμή του μηνύματος.

**Υπογραφή** — όνομα, τίτλος και υπογραφής.



## 13. Business Documents

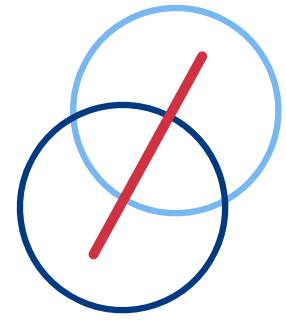
Όταν γράφετε ένα **δελτίο τύπου**, ξεκινήστε με την κύρια ιδέα, ακολουθούμενες από σημαντικές λεπτομέρειες που σχετίζονται με την ιδέα, ακολουθούμενες από μικρές λεπτομέρειες και, τέλος, συμπληρωματικές πληροφορίες.

Τα κύρια στοιχεία που πρέπει να συμπεριληφθούν είναι: ποιος, τι, πότε, πού και γιατί. Επίσης, μην ξεχάσετε να εξηγήσετε πώς.

Ένα δελτίο τύπου πρέπει να είναι “αληθινό”, ενδιαφέρον και ενημερωτικό. Όλες οι λεπτομέρειες πρέπει να επαληθεύονται προσεκτικά και να είναι διορθωμένες.

Η κορυφή του δελτίου τύπου πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία επικοινωνίας, με όνομα, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου και email. Πρέπει επίσης να περιλαμβάνονται οι λέξεις Δελτίο Τύπου και Για Άμεση Έκδοση ή Για Έκδοση (και στη συνέχεια η ημερομηνία).





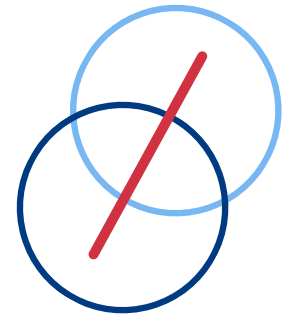
# 14. Communications Skills

## **Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών**

Υπάρχουν συγκεκριμένες ενέργειες και συμπεριφορές που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να βοηθήσετε στην παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών.

**Χρησιμοποιήστε το όνομα του πελάτη.** Κάθε φορά που έχετε επαφή με έναν πελάτη, βεβαιωθείτε ότι έχετε το όνομα του ατόμου. γράψτε το για να το θυμηθείτε και να το χρησιμοποιήσετε όταν απευθύνεστε στο άτομο.

**Να είστε ευχάριστοι.** Προσφέρετε έναν ενεργητικό και γνήσιο χαιρετισμό, κάντε επαφή με τα μάτια και φορέστε ένα χαμόγελο ή μια ευχάριστη έκφραση.



# 14. Communications Skills

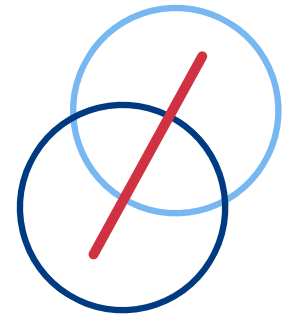
## Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών

**Να είστε αξιόπιστοι.** Η τιμιότητα, η ακεραιότητα και η τήρηση των υποσχέσεων είναι τα θεμέλια της εξυπηρέτησης πελατών. Το να μπορείς να το κάνεις αυτό ακόμα και σε δύσκολες συνθήκες είναι ακόμη πιο σημαντικό.

**Να είστε υπεύθυνοι.**

**Να είστε ευγνώμονες.** Η αξία του "ευχαριστώ"





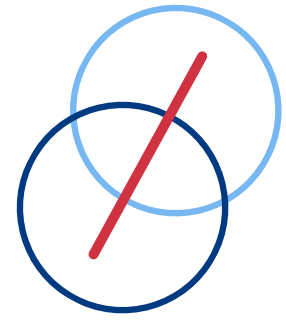
# 14. Communications Skills

**Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών**

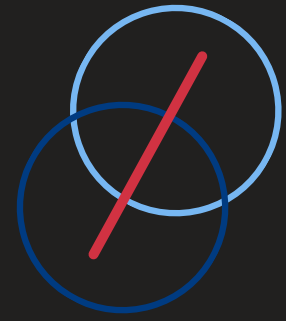
**Να είστε αξιόπιστοι.** Η τιμιότητα, η ακεραιότητα και η τήρηση των υποσχέσεων είναι τα θεμέλια της εξυπηρέτησης πελατών. Το να μπορείς να το κάνεις αυτό ακόμα και σε δύσκολες συνθήκες είναι ακόμη πιο σημαντικό.

**Να είστε υπεύθυνοι.**

**Να είστε ευγνώμονες.** Η αξία του "ευχαριστώ"



# 15. Social Media - WebSite

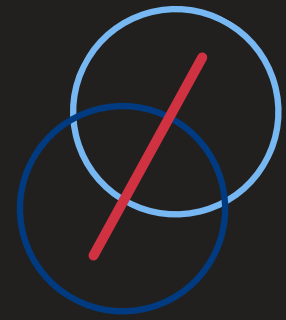


# 15. Social Media - WebSite

 Gmail



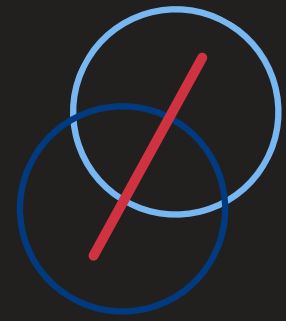
- Δημιουργία G-Mail
- Δημιουργία Επαγγελματικού email  
π.χ. info@domainname.gr
- Domain Name (!)



## 15. Social Media - WebSite



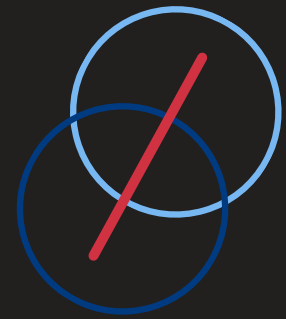
- Επαγγελματική Σελίδα
- Facebook Business Account
- Cover Photo
- Page "profile" photo - logo
- Να έχουμε συμπληρώσει τα στοιχεία σωστά!



## 15. Social Media - WebSite



- Επαγγελματική Profile στο Instagram
- Σύνδεση με το Facebook Business Account
- Να έχουμε συμπληρώσει τα στοιχεία σωστά!
- "Profile" photo - logo
- Καλό φωτογραφικό υλικό & videos



# 15. Social Media - WebSite



**TANGart**

Ιστότοπος Οδηγίες Αποθήκευση Κλήση

4,8 ★★★★★ 51 αξιολογήσεις Google ⓘ

Σχολή χορού στην Αθήνα

**Επιλογές εξυπηρέτησης:** Μαθήματα στο διαδίκτυο · Υπηρεσίες στον χώρο

**Διεύθυνση:** Νάκου 4, Αθήνα 117 43

**Ώρες:** Άνοιχτά όλο το 24ωρο ▾

**Τηλέφωνο:** 697 406 7494

Προτείνετε μια τροποποίηση ·  
Είστε ιδιοκτήτης/ρια αυτής της επιχείρησης;

**Προσεχή συμβάντα**

Παρ 1 Δεκ 12th ATHENS TANGO MARATHON 1 - 3 D...  
10:00 μ.μ.

**Γνωρίζετε αυτό το μέρος;**  
Μοιραστείτε τις πρόσφατες πληροφορίες

**Ερωτήσεις και απαντήσεις** Κάντε μια ερώτηση



- 1 Σύγχρονο web-site (mobile friendly)
- 2 Σε πλατφόρμα που να είναι "εύκολη" στη χρήση
- 3 Να μην είναι σαν ψηφιακή μπροσούρα
- 4 Να έχει ξεκάθαρα call to actions
- 5 Να έχει καλό Search Engine Optimization για για τη μηχανή αναζήτησης της google



- 1 "Καλές" ιδέες
- 2 Καλό Φωτογραφικό Υλικό
- 3 Video
- 4 Κείμενο που να τραβάει την προσοχή
- 5 Πρόγραμμα!



**ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ**



[www.amt-consultants.gr](http://www.amt-consultants.gr)