

job READY

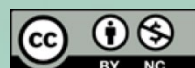
2023-1-IS01-KA220-VET-000158090

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the Icelandic Erasmus+ National Agency (Rannís). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Co-funded by
the European Union



Ενότητα 6 – Επιχειρηματική Επικοινωνία

Αξιολόγηση ενότητας – 1 ώρα:

Αυτή η ενότητα έχει σχεδιαστεί για να ενισχύσει τις επαγγελματικές επικοινωνιακές δεξιότητες των συμμετεχόντων. Επικεντρώνεται στις διάφορες μορφές επικοινωνίας που απαιτούνται στον κλάδο της φιλοξενίας. Καλύπτει τη λεκτική, μη λεκτική και γραπτή επικοινωνία, καθώς και τη σημασία της κατανόησης του κοινού και των πολιτιστικών εκτιμήσεων στην επικοινωνία.

Επισκόπηση:

Η αξιολόγηση περιλαμβάνει πρακτικές δραστηριότητες, ασκήσεις γραφής και κουίζ πολλαπλών επιλογών. Αφιερώστε περίπου 1 ώρα για όλη τη διαδικασία αξιολόγησης.

Θέματα που καλύπτονται:

- Ενότητα 1: Επαγγελματική Επικοινωνία στη Φιλοξενία
- Ενότητα 2: Κανάλια Επικοινωνίας στη Φιλοξενία
- Ενότητα 3: Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία
- Ενότητα 4: Γράψιμο για τη φιλοξενία
- Ενότητα 5: Ενεργή ακρόαση και δέσμευση καλεσμένων
- Ενότητα 6: Πολιτιστικές και Γενεαλογικές Θεωρήσεις στην Επικοινωνία

Οδηγίες αξιολόγησης:

Πρακτικές Δραστηριότητες: Συμμετοχή των συμμετεχόντων σε σενάρια Παιχνιδιού ρόλων όπου εξασκούν δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, όπως χαιρετισμός Προσκεκλημένων, χειρισμός Παραπόνων και διεξαγωγή τηλεφωνικών συνομιλιών. Αξιολογήστε την ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά και επαγγελματικά σε διαφορετικά πλαίσια.

Γραπτές Ασκήσεις: Ως μέρος της αξιολόγησης, οι συμμετέχοντες θα γράψουν μια επιστολή, ένα email ή μια αναφορά. Αξιολογήστε την ικανότητά τους να δομούν το περιεχόμενο λογικά, να χρησιμοποιούν την κατάλληλη γλώσσα και να μεταφέρουν το μήνυμα.

Κουίζ πολλαπλής επιλογής: Βεβαιωθείτε ότι το σύστημα κουίζ έχει τυχαιοποιημένες ερωτήσεις.

Μετά την Αξιολόγηση:

Ελέγξτε τα αποτελέσματα και συζητήστε τυχόν λανθασμένες απαντήσεις για να διευκρινίσετε τις παρεξηγήσεις. Παρέχετε ανατροφοδότηση για πρακτικές δραστηριότητες και ασκήσεις γραφής, εστιάζοντας στη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων για εφαρμογή σε Πραγματικό κόσμο.

Δοκιμή γνώσεων (κουίζ), επίδειξη δεξιοτήτων (ασκήσεις γραφής) και πρακτική εφαρμογή (παρατηρήσεις στο χώρο εργασίας).

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Στόχοι	Προτεινόμενη αξιολόγηση	Διάρκεια: 1 ώρα
LO6.1: Προσδιορίστε τη σημασία των επαγγελματικών δεξιοτήτων επικοινωνίας στον κλάδο της φιλοξενίας	6.1.1 Επαγγελματική επικοινωνία στη φιλοξενία	x	
	6.1.2 Αμφίδρομη επικοινωνία στη φιλοξενία	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.
LO6.2 Ονομάστε κανάλια και μέσα επικοινωνίας σε μια σύγχρονη βιομηχανία φιλοξενίας	6.2.1 Κανάλια επικοινωνίας: λεκτική, μη λεκτική, παραλεκτική και γραπτή επικοινωνία	(Παρατηρήσεις στο χώρο εργασίας)	
	6.2.2 Αποτελεσματικά απλά μέσα ψηφιακής επικοινωνίας για επικοινωνία	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.
	6.2.3 Τυπικά εμπόδια επικοινωνίας στον κλάδο της φιλοξενίας	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.
LO6.3: Επαναλάβετε τις αρχές επικοινωνίας στον τομέα της φιλοξενίας με τους πελάτες	6.3.1 Εξασκηθείτε στη γραπτή επικοινωνία με επιστολές και email σε επισκέπτες και Πελάτες φιλοξενίας.	Γράψτε μια επιστολή, μια αναφορά ή μια κριτική ή μια εισαγωγή ιστότοπου ή ιστολογίου.	25 λεπτά.
	6.3.2 Ενεργητική ακρόαση στην προσωπική επικοινωνία στον κλάδο της φιλοξενίας	(Παρατηρήσεις στο χώρο εργασίας)	

	6.3.3 Τεχνικές για αποτελεσματική εμπλοκή επισκεπτών	(Παρατηρήσεις στο χώρο εργασίας)	
	6.3.4 Κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας (εθιμοτυπία) στον τομέα της φιλοξενίας	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.
LO6.4 Εφαρμόστε στοχευμένη επικοινωνία σύμφωνα με το προφίλ επισκέπτη	6.4.1 Κατανόηση του κοινού-στόχου και των προτιμήσεων επικοινωνίας τους Πριν και κατά τη διάρκεια της διαμονής στον οργανισμό φιλοξενίας	Κείμενο γνώσης ("κουίζ")	5 λεπτά.
	6.4.2 Εξασκηθείτε στην επικοινωνία με ποικίλες πολιτιστικές εκτιμήσεις, διαφορές γενεών, πτυχές ευπάθειας και προτιμώμενα κανάλια επικοινωνίας των επισκεπτών	X (Περιλαμβάνεται στη γραπτή εργασία)	
LO6.5 Θυμηθείτε τον ρόλο της επικοινωνίας στο μάρκετινγκ των υπηρεσιών φιλοξενίας	6.5.1 Ο ρόλος της επικοινωνίας στην αποτελεσματική προώθηση των υπηρεσιών φιλοξενίας	X	
	6.5.2 Αφήγηση ιστοριών για τη δημιουργία πειστικών ιστοσελίδων, μέσω κοινωνικής δικτύωσης και διαφημιστικού υλικού και άλλων μέσων για συναισθηματική σύνδεση με πιθανούς επισκέπτες	X (Περιλαμβάνεται στη γραπτή εργασία)	
	6.5.3 Εξασκηθείτε στην απάντηση στα σχόλια των επισκεπτών και στη διαχείριση διαδικτυακών κριτικών.	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.

LO6.6: Εφαρμόστε επαγγελματικές δεξιότητες επικοινωνίας για αλληλεπίδραση με συναδέλφους και προϊσταμένους	6.6.1 Κανόνες και τεχνικές επικοινωνίας με σεβασμό μεταξύ των συναδέλφων ανά Πάσα στιγμή στην οντότητα φιλοξενίας	Τεστ γνώσεων («κουίζ»)	5 λεπτά.	
	6.6.2 Επαγγελματικές πρακτικές για το αίτημα για βοήθεια, ανατροφοδότηση και διατήρηση μιας θετικής κουλτούρας στο χώρο εργασίας στην οντότητα φιλοξενίας	X (Παρατηρήσεις στο χώρο εργασίας)		
	6.6.3 Σημασία και αναγκαιότητα Παροχής έγκαιρων, ακριβών και αποτελεσματικών πληροφοριών και αναφορών κατά τις ώρες αιχμής στην οντότητα φιλοξενίας	X		

Αξιολόγηση – Κουίζ γνώσεων:

6.1.2 Αμφίδρομη επικοινωνία στη φιλοξενία

Στοιχεία λίστας τεστ γνώσεων: Ονομάστε τουλάχιστον τρία από τα στοιχεία αμφίδρομης επικοινωνίας που παρουσιάζονται.

Κλειδί απάντησης:

- Ενεργή ακρόαση:** Οι πάροχοι φιλοξενίας πρέπει να ακούν ενεργά τις ερωτήσεις, τα σχόλια και τα αιτήματα των επισκεπτών για να επιδείξουν προσοχή και να διασφαλίσουν ότι οι επισκέπτες αισθάνονται ότι τους ακούνε και τους εκτιμούν. Ακούγοντας Προσεκτικά και με ενσυναίσθηση, το Προσωπικό της φιλοξενίας μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τις ανάγκες των επισκεπτών και να προσαρμόσει ανάλογα τις απαντήσεις και τις υπηρεσίες τους.
- Σαφής και διαφανής επικοινωνία:** Εφαρμόστε ανοιχτή, ειλικρινή και ανταποκρινόμενη επικοινωνία, παρέχοντας ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, τις ανέσεις, τις τιμές, τις Πολιτικές και τυχόν σχετικές ενημερώσεις,

για να διασφαλίσετε ότι οι επισκέπτες είναι καλά ενημερωμένοι και μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

- **Σχόλια και δέσμευση:** Η ενθάρρυνση των επισκεπτών να παρέχουν σχόλια σχετικά με τις εμπειρίες τους και η ενεργή συμμετοχή με τα σχόλια, τις προτάσεις και τις ανησυχίες τους είναι απαραίτητη για την ενίσχυση της ικανοποίησης των επισκεπτών. Μπορείτε να αναζητήσετε σχόλια μέσω ερευνών, καρτών σχολίων, διαδικτυακών κριτικών και προσωπικών αλληλεπιδράσεων.
- **Επίλυση προβλήματος:** Η αμφίδρομη επικοινωνία είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική και αποδοτική αντιμετώπιση των παραπόνων, των ζητημάτων και των συγκρούσεων των επισκεπτών. Επιτρέποντας στους επισκέπτες να εκφράσουν τις ανησυχίες τους και παρέχοντας έγκαιρες και ικανοποιητικές λύσεις, οι πάροχοι φιλοξενίας μπορούν να μετριάσουν τις αρνητικές εμπειρίες, να διατηρήσουν την αφοσίωση των επισκεπτών και να ενισχύσουν τη συνολική ικανοποίηση των επισκεπτών.
- **Εξατομίκευση και εξατομίκευση:** Η αμφίδρομη επικοινωνία σας επιτρέπει να εξατομικεύσετε και να προσαρμόσετε τις εμπειρίες των επισκεπτών με βάση τις ατομικές προτιμήσεις, τα ειδικά αιτήματα και τα σχόλια. Σας βοηθά να κατανοήσετε τις ανάγκες τους, ώστε να μπορείτε να παρέχετε εξατομικευμένες υπηρεσίες που ξεπερνούν τις προσδοκίες των επισκεπτών.

6.2.2 Αποτελεσματικά απλά μέσα ψηφιακής επικοινωνίας για επικοινωνία

Άσκηση αντιστοίχισης: Αντιστοιχίστε κάθε ορισμό με τον κατάλληλο όρο επιλέγοντας το σωστό ζευγάρι.

Τι είναι...

Vlog (Video Blog):

Ορισμός: Περιεχόμενο που βασίζεται σε βίντεο που προσφέρει έναν πιο ελκυστικό και οπτικό τρόπο κοινής χρήσης πληροφοριών, ιστοριών ή εμπειριών. Αυτό ενσωματώνει στοιχεία όπως κινούμενα σχέδια, συνεντεύξεις και πλάνα από την τοποθεσία για να προσφέρει μια δυναμική και καθηλωτική εμπειρία στους θεατές.

Microblogging:

Ορισμός: Πλατφόρμες όπως το Twitter, το Instagram Stories ή το LinkedIn που παρέχουν ευκαιρίες για συνοπτικές και σε πραγματικό χρόνο ενημερώσεις, ειδήσεις ή πληροφορίες. Αυτό επιτρέπει τη γρήγορη και συχνή επικοινωνία με το κοινό και είναι ιδιαίτερα δημοφιλές για την κοινή χρήση περιεχομένου σε μέγεθος.

Podcast:

Ορισμός: Περιεχόμενο που βασίζεται σε ήχο που μπορεί εύκολα να καταναλωθεί εν κινήσει. Αυτό επιτρέπει σε βάθος συνομιλίες, συνεντεύξεις και αφήγηση σε μια μορφή που απευθύνεται στους ακροατές που προτιμούν το ακουστικό περιεχόμενο από το γραπτό κείμενο.

Ζωντανή ροή:

Ορισμός: Πλατφόρμες όπως το Facebook Live, το Instagram Live ή το Twitch που προσφέρουν αλληλεπιδράσεις σε πραγματικό χρόνο με το κοινό. Αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εκκινήσεις υπηρεσιών, περιηγήσεις στα παρασκήνια, συνεδρίες Q&A και διαδραστικές εκδηλώσεις για να δημιουργήσετε μια αίσθηση αμεσότητας και αυθεντικότητας.

Διαδραστικό Περιεχόμενο:

Ορισμός: Περιεχόμενο όπως έρευνες, διαδραστικά infographics ή βίντεο και παρουσιάσεις που παρέχουν μια ελκυστική και πρακτική εμπειρία στους επισκέπτες. Αυτό μπορεί να ενθαρρύνει την ενεργό συμμετοχή και να βοηθήσει στη συλλογή πολύτιμων γνώσεων από το κοινό.

Ερωτήσεις σεναρίου**6.2.3 Τυπικά εμπόδια επικοινωνίας στον κλάδο της φιλοξενίας**

Τεστ Γνώσης: Αναλύοντας τα Εμπόδια Επικοινωνίας στη Βιομηχανία της Φιλοξενίας

Προσδιορίστε τα εμπόδια επικοινωνίας που υπάρχουν σε κάθε περίπτωση που περιγράφεται παρακάτω:

Σενάριο 1:

Σε ένα πολυσύχναστο λόμπι ξενοδοχείου, ένας επισκέπτης από την Ιαπωνία πλησιάζει τη ρεσεψιόν για να κάνει check-in. Ο πράκτορας της ρεσεψιόν, που μιλά μόνο αγγλικά, Παλεύει να καταλάβει τα αιτήματα και τις προτιμήσεις του επισκέπτη λόγω του γλωσσικού φραγμού.

Πιθανά εμπόδια επικοινωνίας:

- a. Γλωσσικά Εμπόδια
- b. Πολιτιστικές Διαφορές
- c. Έλλειψη εκπαίδευσης

Σενάριο 2:

Κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης ομάδας σε ένα πολυτελές θέρετρο, ο executive chef παρουσιάζει μια νέα ιδέα μενού εμπνευσμένη από μια διαφορετική πολιτιστική κουζίνα. Ωστόσο, ορισμένα μέλη του προσωπικού της κουζίνας, που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα, φαίνονται μπερδεμένα και διστακτικά να αποδεχτούν τις αλλαγές.

Πιθανά εμπόδια επικοινωνίας:

- a. Πολιτιστικές Διαφορές
- b. Έλλειψη εκπαίδευσης
- c. Ιεραρχικές Δομές

Σενάριο 3:

Σε ένα εστιατόριο υψηλής ποιότητας, το σύστημα κρατήσεων διακόπτεται, προκαλώντας σύγχυση στο προσωπικό καθώς αγωνίζεται να διαχειριστεί τις κρατήσεις και τις ερωτήσεις των επισκεπτών. Τα μέλη του προσωπικού, τα

οποία δεν είναι καλά έμπειρα στην αποτελεσματική χρήση τεχνικών εργαλείων, ταραζούνται και δεν μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά τους επισκέπτες.

Πιθανά εμπόδια επικοινωνίας:

- a. Τεχνολογικές Προκλήσεις
- b. Υπερφόρτωση πληροφοριών
- c. Έλλειψη μηχανισμών ανάδρασης

Σενάριο 4:

Ένας επόπτης της ρεσεψιόν σε ένα boutique ξενοδοχείο παρατηρεί ότι οι επισκέπτες συχνά παρέχουν σχόλια μέσω διαδικτυακών κριτικών, αλλά η ομάδα διαχείρισης σπάνια εξετάζει αυτά τα σχόλια ή εφαρμόζει αλλαγές με βάση τις προτάσεις των επισκεπτών. Ως αποτέλεσμα, τα μέλη του προσωπικού αισθάνονται απογοητευμένα και αποκομμένα από την εμπειρία του επισκέπτη.

Πιθανά εμπόδια επικοινωνίας:

- a. Πολιτιστικές Διαφορές
- b. Έλλειψη μηχανισμών ανάδρασης
- c. Μη λεκτική Επικοινωνία

Κλειδιά απαντήσεων:

Σενάριο 1: α) Γλωσσικοί φραγμοί

Σενάριο 2: α) Πολιτιστικές διαφορές

Σενάριο 3: α) Τεχνολογικές Προκλήσεις

Σενάριο 4: β) Έλλειψη Μηχανισμών Ανάδρασης

6.3.4 Κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας (εθιμοτυπία) στον τομέα της φιλοξενίας

Τηλεφωνική εθιμοτυπία στη φιλοξενία – Διαδραστικό Κουίζ σεναρίου:

Σενάριο 1:

Λαμβάνετε μια εισερχόμενη κλήση από έναν πιθανό επισκέπτη που ρωτά για τη διαθεσιμότητα των δωματίων για μια συγκεκριμένη ημερομηνία. Πώς πρέπει να ανταποκριθείτε, ακολουθώντας τις οδηγίες που παρέχονται;

- a. Απαντήστε στην κλήση μετά από πέντε χτυπήματα, μιλήστε γρήγορα και ενημερώστε τον καλούντα να ελέγξει τον ιστότοπο για διαθεσιμότητα.
- b. Απαντήστε αμέσως μέσα σε τρία κουδούνια, χαιρετήστε θερμά τον καλούντα και παρέχετε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα του δωματίου.
- c. Απαντήστε στην κλήση μετά από δύο χτυπήματα, μεταφέρετε την κλήση στις κρατήσεις χωρίς να προσδιορίσετε σωστά τον εαυτό σας.

Σενάριο 2:

Ένας επισκέπτης τηλεφωνεί για να κάνει κράτηση σε εστιατόριο στο ξενοδοχείο σας. Πώς πρέπει να χειριστείτε την κλήση για να εξασφαλίσετε μια θετική εμπειρία επισκέπτη;

- a. Μιλήστε με χαλαρό τόνο, αποφύγετε την επιβεβαίωση στοιχείων και μεταφέρετε την κλήση σε άλλο τμήμα χωρίς να ενημερώσετε τον καλεσμένο.
- b. Αναγνωρίστε τον εαυτό σας και το ξενοδοχείο, προσφέρετε βοήθεια για την κράτηση της κράτησης και επιβεβαιώστε λεπτομέρειες όπως ημερομηνία, ώρα και αριθμό επισκεπτών.
- c. Θέστε τον καλούντα σε αναμονή χωρίς άδεια και ξεχάστε να παρακολουθήσετε το αίτημα κράτησης.

Σενάριο 3:

Ένας επισκέπτης τηλεφωνεί για να ρωτήσει για τις διαθέσιμες ανέσεις στο ξενοδοχείο σας. Πώς πρέπει να ανταποκριθείτε για να καλύψετε αποτελεσματικά τις ανάγκες τους;

- a. Μιλήστε γρήγορα χρησιμοποιώντας τεχνικούς όρους που ο επισκέπτης μπορεί να μην κατανοεί και παρέχετε περιορισμένες πληροφορίες.

- b. Προσφέρετε βοήθεια Παρέχοντας λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, τις ανέσεις και τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου με σαφή και ευγενικό τρόπο.
- c. Διακόψτε τον επισκέπτη και μεταφέρετε την κλήση στο νοικοκυριό χωρίς να επιβεβαιώσετε την ερώτηση του επισκέπτη.

Σενάριο 4:

Αφού ένας επισκέπτης υποβάλει ένα ειδικό αίτημα κατά τη διάρκεια μιας τηλεφωνικής κλήσης, πώς πρέπει να βεβαιωθείτε ότι έχετε επιβεβαιώσει σωστά τα στοιχεία;

- a. Αποφύγετε να επαναλάβετε το αίτημα του επισκέπτη, υποθέτοντας ότι το καταλάβατε την πρώτη φορά.
- b. Επαναλάβετε ευγενικά και επιβεβαιώστε το ειδικό αίτημα του επισκέπτη για να διασφαλίσετε την ακρίβεια και να αποφύγετε τυχόν παρεξηγήσεις.
- c. Απορρίψτε το αίτημα του επισκέπτη χωρίς να το αναγνωρίσετε ή να παρέχετε περαιτέρω βοήθεια.

Σενάριο 5:

Ένας καλών ζητά να μεταφερθεί στο θυρωρείο για βοήθεια με τοπικά αξιοθέατα. Πώς πρέπει να χειρίζεστε την κλήση επαγγελματικά;

- a. Μεταφέρετε την κλήση χωρίς να ενημερώσετε τον καλούντα ή να παρέχετε μια εισαγωγή στον θυρωρό.
- b. Ενημερώστε τον καλούντα για τη μεταφορά, παρουσιάστε τον θυρωρό και βεβαιωθείτε ότι η σύνδεση έχει δημιουργηθεί πριν την αποσύνδεση.
- c. Θέστε τον καλούντα σε αναμονή επ' αόριστον χωρίς να μεταφέρετε την κλήση, ελπίζοντας να κλείσει το τηλέφωνο.

Κλειδιά απαντήσεων:

- 1β) Απαντήστε αμέσως μέσα σε τρία κουδούνια, χαιρετήστε θερμά τον καλούντα και παρέχετε ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα του δωματίου.
- 2β) Αναγνωρίστε τον εαυτό σας και το ξενοδοχείο, προσφέρετε βοήθεια για την κράτηση της κράτησης και επιβεβαιώστε λεπτομέρειες όπως ημερομηνία, ώρα και αριθμό επισκεπτών.
- 3β) Προσφέρετε βοήθεια παρέχοντας λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες, τις ανέσεις και τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου με σαφή και ευγενικό τρόπο.
- 4β) Επαναλάβετε ευγενικά και επιβεβαιώστε το ειδικό αίτημα του επισκέπτη για να διασφαλίσετε την ακρίβεια και να αποφύγετε τυχόν παρεξηγήσεις.
- 5β) Ενημερώστε τον καλούντα για τη μεταφορά, παρουσιάστε τον θυρωρό και βεβαιωθείτε ότι η σύνδεση έχει δημιουργηθεί πριν την αποσύνδεση.

Αξιολόγηση – Κουίζ γνώσεων:

6.4.1 Κατανόηση του κοινού-στόχου και των προτιμήσεων επικοινωνίας τους πριν και κατά τη διάρκεια της διαμονής στον οργανισμό φιλοξενίας Κουίζ Πολιτιστικού υπόβαθρου και Προτιμήσεων επικοινωνίας.

E1: Πώς επηρεάζει το πολιτισμικό υπόβαθρο τα στυλ επικοινωνίας;

- a. Δεν έχει καμία επίδραση στις συνήθειες επικοινωνίας
- b. Οι διαφορετικοί πολιτισμοί έχουν ξεχωριστές αξίες και κανόνες επικοινωνίας
- c. Όλοι επικοινωνούν με τον ίδιο τρόπο ανεξαρτήτως πολιτισμού

E2: Πώς η ηλικία και η γενιά επηρεάζουν τις προτιμήσεις επικοινωνίας;

- a. Οι νεότερες γενιές προτιμούν την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο
- b. Οι παλαιότερες γενιές προτιμούν την ψηφιακή επικοινωνία

c. Διαφορετικές ηλικιακές ομάδες μπορεί να έχουν διαφορετικές συνήθειες επικοινωνίας

E3: Πώς μπορούν οι αισθητηριακές ικανότητες να επηρεάσουν τις προτιμήσεις επικοινωνίας;

- a. Οι αισθητηριακές διαταραχές δεν επηρεάζουν τις μεθόδους επικοινωνίας
- b. Όσοι έχουν αισθητηριακές διαταραχές μπορεί να προτιμούν ορισμένες μεθόδους επικοινωνίας
- c. Οι αισθητηριακές ικανότητες δεν επηρεάζουν τις προτιμήσεις επικοινωνίας

E4: Πώς επηρεάζει το επαγγελματικό υπόβαθρο τα στυλ επικοινωνίας;

- a. Το επάγγελμα δεν επηρεάζει τις προτιμήσεις επικοινωνίας
- b. Διαφορετικά επαγγέλματα μπορεί να προτιμούν διαφορετικά στυλ επικοινωνίας
- c. Όλοι οι επαγγελματίες επικοινωνούν με τον ίδιο τρόπο

E5: Πώς διαμορφώνουν οι προσωπικές εμπειρίες τις επικοινωνιακές προτιμήσεις;

- a. Οι θετικές εμπειρίες δεν επηρεάζουν τις συνήθειες επικοινωνίας
- b. Οι αρνητικές εμπειρίες έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στις προτιμήσεις επικοινωνίας
- c. Οι προηγούμενες εμπειρίες μπορούν να διαμορφώσουν τις επικοινωνιακές προτιμήσεις ενός ατόμου

E6: Πώς επηρεάζει η προσωπικότητα τις επικοινωνιακές προτιμήσεις;

- a. Οι εσωστρεφείς προτιμούν την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο

- b. Οι εξωστρεφείς Προτιμούν τη γραπτή επικοινωνία
- c. Τα χαρακτηριστικά της Προσωπικότητας μπορούν να επηρεάσουν τις επικοινωνιακές Προτιμήσεις ενός ατόμου

Κλειδιά απαντήσεων:

- 1β) Οι διαφορετικοί πολιτισμοί έχουν ξεχωριστές αξίες και κανόνες επικοινωνίας
- 2γ) Διαφορετικές ηλικιακές ομάδες μπορεί να έχουν διαφορετικές συνήθειες επικοινωνίας
- 3β) Όσοι έχουν αισθητηριακές διαταραχές μπορεί να Προτιμούν ορισμένες μεθόδους επικοινωνίας
- 4β) Διαφορετικά επαγγέλματα μπορεί να Προτιμούν διαφορετικά στυλ επικοινωνίας
- 5γ) Οι προηγούμενες εμπειρίες μπορούν να διαμορφώσουν τις επικοινωνιακές Προτιμήσεις ενός ατόμου
- 6γ) Τα χαρακτηριστικά της Προσωπικότητας μπορούν να επηρεάσουν τις επικοινωνιακές Προτιμήσεις ενός ατόμου

6.5.3 Εξασκηθείτε στην απάντηση στα σχόλια των επισκεπτών και στη διαχείριση διαδικτυακών κριτικών

Απαντήσεις σχολίων επισκεπτών - Κουίζ για να κάνετε και να μην κάνετε.

DOs:

E1: Πόσο γρήγορα θα πρέπει να απαντάτε ιδανικά στα σχόλια των επισκεπτών και τις διαδικτυακές κριτικές;

- a. Μέσα σε 1 εβδομάδα
- b. Μέσα σε 24-48 ώρες
- c. Μέσα σε 1 μήνα

E2: Πώς μπορείτε να εξατομικεύσετε τις απαντήσεις σας στους επισκέπτες;

- a. Χρησιμοποιήστε γενικά πρότυπα για όλες τις απαντήσεις
- b. Απευθυνθείτε στον επισκέπτη ονομαστικά και αναγνωρίστε τα συγκεκριμένα σχόλιά του
- c. Αγνοήστε εντελώς τα σχόλια του επισκέπτη

E3: Τι πρέπει να κάνετε πάντα όταν ευχαριστείτε τους επισκέπτες για τα σχόλιά τους;

- a. Αγνοήστε τα αρνητικά σχόλια
- b. Εκφράστε την εκτίμηση για τη συμβολή τους, είτε θετική είτε αρνητική
- c. Απαντήστε αμυντικά στα αρνητικά σχόλια

E4: Όταν ανταποκρίνεστε σε αρνητικές εμπειρίες, τι πρέπει να κάνετε;

- a. Αγνοήστε τις ανησυχίες του επισκέπτη
- b. Ζητήστε συγγνώμη και δείξτε ενσυναίσθηση για τις ανησυχίες του επισκέπτη
- c. Μάλωσε με τον καλεσμένο

E5: Τι πρέπει να παρέχετε στις απαντήσεις σας όταν προσφέρετε λύσεις σε ζητήματα επισκεπτών;

- a. Δεν υπάρχουν στοιχεία επικοινωνίας
- b. Στοιχεία επικοινωνίας για περαιτέρω βοήθεια
- c. Μια γενική απάντηση

Τι να μην κάνετε:

E6: Τι δεν πρέπει να κάνετε ως απάντηση σε σχόλια επισκεπτών ή κριτικές στο διαδίκτυο;

- a. Διαγραφή ή απόκρυψη αρνητικών κριτικών
- b. Αναγνωρίστε και απαντήστε σε όλα τα σχόλια
- c. Συμμετάσχετε σε έντονες συζητήσεις με καλεσμένους

E7: Πώς πρέπει να αποφύγετε την αποκάλυψη εμπιστευτικών πληροφοριών στις απαντήσεις σας;

- a. Μοιραστείτε ευαίσθητες πληροφορίες για να δείξετε διαφάνεια
- b. Αποφύγετε την αποκάλυψη εμπιστευτικών ή ευαίσθητων πληροφοριών
- c. Χρησιμοποιήστε τις πληροφορίες των επισκεπτών στις απαντήσεις

E8: Γιατί είναι σημαντικό να μην χρησιμοποιείτε γενικές ή κονσέρβες απαντήσεις για κάθε σχόλιο επισκέπτη;

- a. Οι εξατομικευμένες απαντήσεις μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικές
- b. Τα σχόλια των επισκεπτών δεν απαιτούν εξατομικευμένες απαντήσεις
- c. Οι γενικές απαντήσεις δείχνουν επαγγελματισμό

E9: Τι δεν πρέπει να κάνετε μετά την επίλυση προβλημάτων επισκεπτών;

- a. Συνέχεια με τους επισκέπτες για να εξασφαλίσετε την ικανοποίησή τους
- b. Κάντε υποσχέσεις ή δεσμεύσεις που δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε
- c. Συμμετάσχετε σε έντονες συζητήσεις με επισκέπτες στο διαδίκτυο

Κλειδιά απαντήσεων:

- 1β) Μέσα σε 24-48 ώρες
- 2β) Απευθυνθείτε στον επισκέπτη ονομαστικά και αναγνωρίστε τα συγκεκριμένα σχόλιά του
- 3β) Εκφράστε την εκτίμηση για τη συμβολή τους, είτε θετική είτε αρνητική
- 4β) Ζητήστε συγγνώμη και δείξτε ενσυναίσθηση για τις ανησυχίες του επισκέπτη
- 5β) Στοιχεία επικοινωνίας για περαιτέρω βοήθεια
- 6α) Διαγραφή ή απόκρυψη αρνητικών κριτικών
- 7β) Αποφύγετε την αποκάλυψη εμπιστευτικών ή ευαίσθητων πληροφοριών
- 8α) Οι εξατομικευμένες απαντήσεις μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικές
- 9β) Κάντε υποσχέσεις ή δεσμεύσεις που δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε

6.6.1 Κανόνες και τεχνικές επικοινωνίας με σεβασμό μεταξύ των συναδέλφων ανά Πάσα στιγμή στην οντότητα φιλοξενίας

Κουίζ για την αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο εργασίας.

Γενικοί κανόνες επικοινωνίας:

E1: Τι πρέπει να κάνετε για να εξασφαλίσετε αποτελεσματική ροή επικοινωνίας με τους συναδέλφους σας;

- a. Αγνοήστε τις ανησυχίες και τις ερωτήσεις τους
- b. Αντιμετωπίστε άμεσα τις ανησυχίες, απαντήστε σε ερωτήσεις και παρέχετε σχόλια
- c. Αποφύγετε να δίνετε πλήρη προσοχή στους συναδέλφους όταν μιλούν

E2: Πώς πρέπει να εκφράσετε τις σκέψεις, τις ιδέες και τις προσδοκίες σας σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον;

- a. Με μπερδεμένο και μπερδεμένο τρόπο
- b. Με απλό τρόπο για αποφυγή παρεξηγήσεων
- c. Χωρίς να εξετάζετε τις απόψεις των συναδέλφων σας

Επαγγελματικότητα:

E3) Τι συνεπάγεται η τήρηση υψηλών προτύπων συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας;

- a. Αδιαφορία για τους συναδέλφους σας
- b. Αντιμετωπίζοντας τους συναδέλφους με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- c. Αγνοώντας τις συγκρούσεις και τις διαφωνίες

E4: Πώς πρέπει να αντιμετωπίζετε τις συγκρούσεις ή τις διαφωνίες με τους συναδέλφους;

- a. Με σκληρό και συγκρουσιακό τρόπο
- b. Με εποικοδομητικό και διπλωματικό τρόπο
- c. Αποφεύγοντας εντελώς την κατάσταση

Ειλικρίνεια και Διαφάνεια:

Q5) Γιατί είναι σημαντικό να επικοινωνείτε ανοιχτά και ειλικρινά με τους συναδέλφους σας;

- a. Να διατηρεί δόλο και κρυφές ατζέντες
- b. Να θέσουν τα κατάλληλα επαγγελματικά όρια
- c. Για να οικοδομήσουμε εμπιστοσύνη και κατανόηση

Εμπιστευτικότητα:

E6) Πώς πρέπει να χειρίζεστε ευαίσθητες πληροφορίες σχετικά με τους συναδέλφους σας;

- a. Μοιραστείτε το ελεύθερα με άλλους
- b. Διατηρήστε το εμπιστευτικό και κοινοποιήστε το μόνο όταν είναι απαραίτητο και κατάλληλο

- c. Κουτσομπολίστε το με άλλους συναδέλφους σας

Ενσυναίσθηση και υπομονή:

E7) Πώς πρέπει να ανταποκρίνεστε σε διαφορετικές απόψεις και ιδέες σε δύσκολες καταστάσεις;

- a. Αγνοώντας τους εντελώς
- b. Απαντώντας με κατανόηση και συμπόνια
- c. Αντιδρώντας με Παρορμητικές ή επιθετικές απαντήσεις

Θετικότητα:

E8) Πώς μπορείτε να δημιουργήσετε ένα εποικοδομητικό περιβάλλον επικοινωνίας μέσω των λέξεων και της γλώσσας του σώματός σας;

- a. Χρησιμοποιήστε αρνητική και αποθαρρυντική γλώσσα
- b. Μεταφέρετε υποστήριξη και ενθάρρυνση
- c. Δείξτε κρίση και αμυντικότητα

Κλειδιά απαντήσεων:

- 1β) Αντιμετωπίστε άμεσα τις ανησυχίες, απαντήστε σε ερωτήσεις και παρέχετε σχόλια
- 2β) Με απλό τρόπο για αποφυγή παρεξηγήσεων
- 3β) Αντιμετωπίζοντας τους συναδέλφους με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- 4β) Με εποικοδομητικό και διπλωματικό τρόπο
- 5γ) Για να οικοδομήσουμε εμπιστοσύνη και κατανόηση
- 6β) Διατηρήστε το εμπιστευτικό και κοινοποιήστε το μόνο όταν είναι απαραίτητο και κατάλληλο
- 7β) Απαντώντας με κατανόηση και συμπόνια
- 8β) Μεταφέρετε υποστήριξη και ενθάρρυνση

