

ΠΕ.3.2 Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π.3.2.2.4. ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Δρακάκη Μ.
Παπαδάκης Ν.

**«Περιφερειακός Μηχανισμός Διάγνωσης των Αναγκών της Αγοράς Εργασίας
Περιφέρειας Κρήτης» (ΚΑ 11519)**

Επιστημονικός Υπεύθυνος: Ομότιμος Καθηγητής Μιχάλης Ταρουδάκης

Αναπληρωτής Επιστημονικός Υπεύθυνος: Καθηγητής Νίκος Παπαδάκης

**ΠΕ.3.2 Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης (Παραδοτέα
Π.3.2.1 & Π.3.2.2.1-5)**

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π.3.2.2.4. ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

ΡΕΘΥΜΝΟ, 22.12..2025

Ομάδα συγγραφής Παραδοτέου

Δρ Μαρία Δρακάκη
Καθηγητής Νίκος Παπαδάκης

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Προτεραιότητα	Κρήτη – ΕΣΠΑ 2021 – 2027 5. Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και καταπολέμηση της φτώχειας
Ειδικός Στόχος Δράση	ESO4.1 4.1.3
Τίτλος Έργου	Περιφερειακός Μηχανισμός Διάγνωσης των Αναγκών της Αγοράς Εργασίας στην Κρήτη
Κωδικός Έργου (MIS)	6004822
Προϋπολογισμός	310 000 €

Π.3.2.2.4. «Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης: Σχεδιασμός ενός ολοκληρωμένου προγράμματος κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης

Περιεχόμενα

Εισαγωγή iv

**Εισαγωγή στα syllabi του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο
του Εμπορίου vi**

**Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» – Syllabi Τομεακών
Διδακτικών Ενοτήτων (ΕΜΠ.1 – ΕΜΠ.5) ix**

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.1 ix

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.2 xv

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.3 xxii

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.4 xxix

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 xxxiii

Επίλογος xl

Εισαγωγή

Το παρόν παραδοτέο (Π.3.2.3.4) αφορά στον σχεδιασμό ενός ολοκληρωμένου Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου στο πλαίσιο υλοποίησης του Π.Ε.3.2 «Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης» του Ερευνητικού Έργου «Περιφερειακός Μηχανισμός Διάγνωσης των Αναγκών της Αγοράς Εργασίας Περιφέρειας Κρήτης» (ΚΑ 11519).

Ο εμπορικός κλάδος αποτελεί έναν από τους πλέον δυναμικούς τομείς οικονομικής δραστηριότητας στην Κρήτη, με κυριαρχία μικρομεσαίων επιχειρήσεων, έντονη εποχικότητα, υψηλή κινητικότητα εργατικού δυναμικού και σε αρκετές περιπτώσεις αυξημένη εξάρτηση από τον τουρισμό και τη διαπροσωπική επικοινωνία. Υπό αυτές τις συνθήκες, η ενίσχυση/ανάπτυξη δεξιοτήτων στα πεδία της πώλησης, της εξυπηρέτησης και της επικοινωνίας δεν αφορά μόνο την παραγωγικότητα μιας επιχείρησης, αλλά αποτελεί μείζονα παράμετρο διατήρησης της απασχόλησης και ενίσχυσης της απασχολησιμότητας, λειτουργικής οργάνωσης καθώς και επαγγελματικής ασφάλειας για εργαζομένους και ανέργους.

Το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο Εμπορίου εδράζεται στα ερευνητικά ευρήματα που προέκυψαν από την διεξαγωγή focus group (ομάδας εστίασης) στον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης στο πλαίσιο υλοποίησης της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του Έργου ΠΜΔΑΑΕ ΙΙ. Το focus group, στο οποίο συμμετείχαν επτά (άτομα) - εκπρόσωποι του εμπορικού κλάδου στην Κρήτη, ανέδειξε ζητήματα που αφορούσαν σε ελλειμματική ενημέρωση σε σχέση με το θεσμικό πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων, ιδίως ως προς τα εργασιακά δικαιώματα (από την πλευρά κυρίως των εργαζομένων και ανέργων ατόμων που ενδιαφέρονταν να εργαστούν στον συγκεκριμένο κλάδο), ελλείψεις σε δεξιότητες πώλησης, εξυπηρέτησης πελατών και δυσκολίες διαχείρισης παραπόνων. Παράλληλα, επισημάνθηκε η ανάγκη βασικής γλωσσικής επάρκειας στην αγγλική γλώσσα, ως σημαντική παράμετρος επικοινωνίας με διεθνή πελατεία.

Σε αυτό το πλαίσιο, το Υπο-Πρόγραμμα επιδιώκει να καλύψει ανάγκες σε τέσσερα επίπεδα:

- i. γνωστικό-ενημερωτικό, αναφορικά με τη δομή της αγοράς εργασίας, το θεσμικό και εργασιακό περιβάλλον,
- ii. τεχνικό-επαγγελματικό, σχετικά με τις διαδικασίες πώλησης, προώθησης και συναλλαγής,
- iii. επικοινωνιακό-συμπεριφορικό, σε ό,τι αφορά στην αλληλεπίδραση με πελάτες, την εξυπηρέτηση, τη διαχείριση παραπόνων και έκφρασης δυσαρέσκειας των πελατών, και
- iv. την προσαρμογή σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα μέσω της ανάπτυξης βασικών δεξιοτήτων επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα.

Κύριες ομάδες-στόχοι είναι οι εργαζόμενοι, οι επισφαλώς εργαζόμενοι και οι άνεργοι-δυνάμει εργαζόμενοι που επιθυμούν να απασχοληθούν στον εμπορικό κλάδο στην Περιφέρεια Κρήτης. Καθώς και οι εργοδότες/ιδιοκτήτες επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου.

Σε αυτό το πλαίσιο, αναπτύσσονται πέντε (5) syllabi, τα οποία συγκροτούν το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης για τον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης:

1. Αγορά Εργασίας, Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Εργασιακές Σχέσεις στον Κλάδο Εμπορίου
2. Τεχνικές Πωλήσεων στον Εμπορικό Κλάδο
3. Δεξιότητες Εξυπηρέτησης Πελατών
4. Διαχείριση Παραπόνων και Δυσαρέσκειας Πελατών στον Εμπορικό Κλάδο
5. Αγγλικά για τον Εμπορικό Κλάδο: Επικοινωνία, Πωλήσεις και Συναλλαγές
6. Ανάγκες σε Δεξιότητες της τοπικής Αγοράς Εργασίας και Οριζόντιες, Οργανωτικές-Διοικητικές Ικανότητες και (συνεργατικές) Δεξιότητες Εργασίας σε Ομάδα (team-work, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα).
7. Βασικές Ψηφιακές Δεξιότητες και Χρήση Νέων Τεχνολογιών
8. Επικοινωνιακές ικανότητες & δεξιότητες επιχειρηματικότητας και ικανότητες διαπραγμάτευσης στην εργασία και το επιχειρείν.

Κάθε syllabus αντιστοιχεί σε μία αυτόνομη διδακτική ενότητα συνολικής διάρκειας 20 ωρών (10 ώρες σύγχρονη εκπαίδευση και 10 ώρες ασύγχρονη εκπαίδευση). Η διάρθρωση του Υπο-Προγράμματος σε πέντε εξειδικευμένα modules επιτρέπει τη σταδιακή μετάβαση από την κατανόηση του κλάδου και του πλαισίου λειτουργίας του, στη συστηματική εξάσκηση πρακτικών δεξιοτήτων, επικοινωνίας, πώλησης και βασική επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα. Με αυτό τον τρόπο, το Υπο-Πρόγραμμα δεν υποκαθιστά επαγγελματικές εξειδικεύσεις. Αντιθέτως, επιχειρεί να διαμορφώσει μία ενιαία πρακτική λειτουργίας, σε συνθήκες όπου η ποιότητα εξυπηρέτησης, η εικόνα του καταστήματος και η ικανότητα διαχείρισης πελατειακής ζήτησης συνιστούν κρίσιμα πεδία βιωσιμότητας για τον κλάδο του εμπορίου στην Κρήτη.

Η αξιολόγηση των καταρτιζομένων θα βασίζεται σε τυποποιημένο σύστημα ερωτήσεων, με βάση τα πρότυπα αντίστοιχων προγραμμάτων Δια Βίου Μάθησης. **Συγκεκριμένα, η τελική αξιολόγηση των καταρτιζομένων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν -σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενοτήτων.**

Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος. Ειδικότερα, η σχετική ενότητα αξιολόγησης θα περιγράφεται στο τέλος κάθε syllabus, με αναφορά στην βαρύτητα της επιμέρους εξέτασης, στα κριτήρια επιτυχίας και στη σύνδεσή της με τα μαθησιακά αποτελέσματα.

Εισαγωγή στα syllabi του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου

Το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» συγκροτείται ως δομημένη και στοχευμένη παρέμβαση ενίσχυσης γνώσεων, δεξιοτήτων και επαγγελματικών ικανοτήτων, που ανταποκρίνονται στα ερευνητικά ευρήματα για τον κλάδο του εμπορίου της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του ΠΜΔΑΑΕ II).

Η επιλογή και η οργάνωση των τομεακών διδακτικών ενοτήτων βασίζεται σε τρεις παραμέτρους:

- i.** τα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά του εμπορίου στην Κρήτη, όπου κυριαρχούν οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η εποχικότητα, το λιανικό εμπόριο ως επί το πλείστον και η έντονη αλληλεπίδραση με πελατειακό κοινό διεθνούς προέλευσης.
- ii.** τις ανάγκες σε δεξιότητες που προέκυψαν από τα ευρήματα της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του Ερευνητικού Έργου, με έμφαση σε τεχνικές πωλήσεων, επικοινωνία με πελάτες, επίλυση παραπόνων και βασική επάρκεια σε γλωσσικές δεξιότητες (ιδίως στην αγγλική γλώσσα).
- iii.** την απασχολησιμότητα των ατόμων και την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, όπου οι δεξιότητες πρώτης γραμμής (front-line skills) αποτελούν σημαντικές παραμέτρους για την εμπειρία του πελάτη, τη σταθερότητα της ζήτησης και την επαγγελματική τροχιά εργαζομένων και ανέργων.

Σε αυτό το πλαίσιο, το Υπο-Πρόγραμμα δεν συνιστά άλλο ένα πρόγραμμα κατάρτισης «γενικού περιεχομένου». Αλλά ένα evidence-based στοχευμένο πρόγραμμα κατάρτισης-reskilling μέσω του οποίου θα επιχειρηθεί να αναπτυχθούν-ενισχυθούν στοχευμένες δεξιότητες που συνδέονται άμεσα με την εμπορική λειτουργία, την διαχείριση πελατών, την εικόνα της επιχείρησης και την ικανότητα του εργαζομένου ή του ανέργου να ενταχθεί, να παραμείνει ή να εξελιχθεί σε επαγγελματικά περιβάλλοντα του κλάδου του εμπορίου.

Το Υπο-Πρόγραμμα διαρθρώνεται σε πέντε (5) διακριτές τομεακές διδακτικές ενότητες (ΕΜΠ.1-ΕΜΠ.5), οι οποίες λειτουργούν τόσο αυτόνομα όσο και συμπληρωματικά. ***Συμπεριλαμβάνει επίσης τις τρεις κοινές διδακτικές ενότητες (ΟΡΙ.1-3), που αφορούν στις κατεξοχήν κρίσιμες ήπιες- οριζόντιες δεξιότητες, όπως αυτές ανέκυψαν από την διάγνωση αναγκών. Τα αναλυτικά syllabi τους παρατίθενται στο Παραδοτέο Π.3.2.1.***

Συγκεκριμένα, το Υπο-Πρόγραμμα ξεκινά από το επίπεδο κατανόησης της αγοράς εργασίας (τόσο στην Περιφέρεια Κρήτης όσο και σε εθνικό επίπεδο) και του ρυθμιστικού πλαισίου για τις επιχειρήσεις και τις εργασιακές σχέσεις, μεταβαίνει στα βασικές λειτουργικές τεχνικές της πώλησης, στη συνέχεια στις δεξιότητες εξυπηρέτησης, στην αυτορρύθμιση κατά τη διαχείριση παραπόνων/δυσάρεσκειας του πελάτη και ολοκληρώνεται με την ικανότητα (βασικής/επαρκούς) επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα, -δεξιότητα που συνιστά κρίσιμη παράμετρο για την απασχολησιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού-.

Συγκεκριμένα, η διδακτική ενότητα ΕΜΠ.1 λειτουργεί ως πλαίσιο αναφοράς, οι διδακτικές ενότητες ΕΜΠ.2, ΕΜΠ.3 και ΕΜΠ.4 συγκροτούν μία «τριπλή δέσμη επαγγελματικών δεξιοτήτων πρώτης γραμμής». Ενώ η ΕΜΠ.5 λειτουργεί υποστηρικτικά-ενισχυτικά στην καθημερινή αλληλεπίδραση και βασική επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα στον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης.

Οι πέντε (5) διδακτικές ενότητες (modules) του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου είναι οι κάτωθι:

- 1. ΕΜΠ.1: Αγορά Εργασίας, Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Εργασιακές Σχέσεις:** Το συγκεκριμένο module εστιάζει στην αποτύπωση της αγοράς εργασίας τόσο στην Ελλάδα όσο και ειδικότερα στην Περιφέρεια Κρήτης με ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο του εμπορίου. Επίσης, δίδεται έμφαση στο υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει i. την θεσμική και νομική λειτουργία των επιχειρήσεων, και ιδίως των μικρο-μεσαίων επιχειρήσεων και ii. των εργασιακών σχέσεων-εργασιακών δικαιωμάτων (εργοδοτών και εργαζομένων).
- 2. ΕΜΠ.2: Τεχνικές Πωλήσεων στον Εμπορικό Κλάδο:** Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν τις τεχνικές και τις διαδικασίες πωλήσεων με έμφαση στο λιανικό εμπόριο, αποκτώντας γνώσεις και αναπτύσσοντας δεξιότητες που αφορούν την κατανόηση των αναγκών του πελάτη, την εφαρμογή βασικών και εξειδικευμένων τεχνικών πώλησης, την ομαλή και ασφαλή ολοκλήρωση της συναλλαγής και την απλή προώθηση προϊόντων στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
- 3. ΕΜΠ.3: Δεξιότητες Εξυπηρέτησης Πελατών:** Στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν την εξυπηρέτηση πελατών ως αυτόνομη διαδικασία επαγγελματικής αλληλεπίδρασης και να αναπτύξουν δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ευγενικής υποδοχής και σταθερής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Η ενότητα επιδιώκει να ενισχύσει την ικανότητά των καταρτιζομένων να προσαρμόζονται σε διαφορετικά προφίλ πελατών και μεταβαλλόμενες συνθήκες λειτουργίας, δημιουργώντας θετικές εμπειρίες εξυπηρέτησης στον εμπορικό κλάδο.
- 4. ΕΜΠ.4: Διαχείριση Παραπόνων και Δυσανεσκειας Πελατών στον Εμπορικό Κλάδο:** Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν πρακτικές δεξιότητες αναγνώρισης, αποκλιμάκωσης και λειτουργικής επίλυσης παραπόνων/δυσανεσκειών πελατών, εφαρμόζοντας σαφή επικοινωνία, επαγγελματικά όρια και διαδικασίες που στηρίζουν την ομαλή λειτουργία και την αξιοπιστία των επιχειρήσεων του εμπορικού κλάδου.
- 5. ΕΜΠ.5: Αγγλικά για τον Εμπορικό Κλάδο: Επικοινωνία, Πωλήσεις και Συναλλαγές:** Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αναπτύξουν οι καταρτιζόμενοι βασικές γλωσσικές δεξιότητες στα Αγγλικά για την προφορική επικοινωνία, την παρουσίαση προϊόντων, την υποστήριξη επιλογών των πελατών και την λειτουργική διεκπεραίωση συναλλαγών, με τρόπο απλό, σαφή και εφαρμόσιμο στις καθημερινές επαγγελματικές συνθήκες στον κλάδο του εμπορίου.

(Επισημαίνεται ότι η συμμετοχή στην Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 προϋποθέτει βασική γλωσσική επάρκεια στην αγγλική γλώσσα. Συνιστώμενο επίπεδο: A2 (ελάχιστο) και B1 (επιθυμητό), σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλωσσικές Ικανότητες [Common European Framework of Reference for Language skills (CEFR)], ώστε οι καταρτιζόμενοι να μπορούν να κατανοούν και να αλληλεπιδρούν προφορικά σε πλαίσια επικοινωνίας, πώλησης και συναλλαγών στον εμπορικό κλάδο.)

Κάθε syllabus χαρακτηρίζεται από σαφώς διατυπωμένους μαθησιακούς στόχους, αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, δομημένο outline θεματικών ενοτήτων (modules), σαφές μοντέλο μικτής διδασκαλίας (**10 ώρες σύγχρονη – 10 ώρες ασύγχρονη**) και ενότητα **αξιολόγησης (40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής συνολικά, ήτοι 5 για καθεμία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα- οριζόντιων διδακτικών ενοτήτων)**. Με αυτόν τον τρόπο, τα syllabi συνιστούν ένα συνεκτικό εργαλείο κατάρτισης, το οποίο «μεταφράζει» τις ανάγκες του κλάδου σε στοχευμένα, αξιολογήσιμη και πιστοποιήσιμη μάθηση.

Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» – Syllabi Διδακτικών Ενότητων (ΕΜΠ.1 – ΕΜΠ.5)

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.1

Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.1 αποτελεί το εισαγωγικό module του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο Εμπορίου. Η διδακτική ενότητα εστιάζει στο να αποτυπωθεί αφενός η υφιστάμενη κατάσταση των πραγμάτων στα πεδία της απασχόλησης και της αγοράς εργασίας, με έμφαση στον κλάδο του εμπορίου, στην Περιφέρεια Κρήτης και σε εθνικό επίπεδο, και αφετέρου να παρουσιαστεί το θεσμικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που ισχύει για τις επιχειρήσεις και τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα. Τόσο η ΕΜΠ.1 όσο και οι άλλες διδακτικές ενότητες του Τομεακού Προγράμματος Κατάρτισης για τον εμπορικό κλάδο βασίζονται στα ευρήματα που προέκυψαν από την πραγματοποίηση focus group στον συγκεκριμένο κλάδο στην Περιφέρεια Κρήτης στο πλαίσιο υλοποίησης της Α΄ Φάσης-Κύκλου της ποιοτικής έρευνας του ΠΜΔΑΑΕ II. Η διδακτική ενότητα επελέγη να συμπεριληφθεί στο Τομεακό Πρόγραμμα Κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου, καθώς με βάση τα ερευνητικά ευρήματα που προέκυψαν από την πρωτογενή ποιοτική έρευνα του Έργου προέκυψε το ζήτημα της περαιτέρω ενημέρωσης για θέματα που αφορούν στο ρυθμιστικό πλαίσιο λειτουργίας επιχειρήσεων και όρων απασχόλησης στην Ελλάδα. Κυρίως όμως επισημάνθηκε η ανάγκη για ενημέρωση των εργαζομένων, όχι μόνο στον κλάδο του εμπορίου αλλά και στο εργατικό δυναμικό ευρύτερα, σε σχέση με την προστασία και διασφάλιση των εργασιακών δικαιωμάτων τους.

Στόχος της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν μία ολοκληρωμένη evidence-based «εικόνα», για την αγορά εργασίας της Κρήτης και ιδίως του εμπορικού κλάδου, στον οποίο δραστηριοποιούνται/απασχολούνται ή επιθυμούν να απασχοληθούν. Η κατανόηση τόσο του κλάδου του εμπορίου και των μικρο-μεσαίων, ως επί το πλείστον, επιχειρήσεων όσο και του υφιστάμενου ρυθμιστικού πλαισίου που ισχύει για την αγορά εργασίας και διαμορφώνει τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα δύναται να συμβάλει στην βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ εργοδοτών-εργαζομένων (ή δυνάμει εργαζομένων) στον κλάδο του εμπορίου και στην λήψη πιο βιώσιμων επαγγελματικών αποφάσεων.

Πίνακας 1. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΕΜΠ.1 – «Αγορά Εργασίας, Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Εργασιακές Σχέσεις στον Κλάδο Εμπορίου»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΕΜΠ.1
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Αγορά Εργασίας, Ρυθμιστικό Πλαίσιο και Εργασιακές Σχέσεις στον Κλάδο Εμπορίου
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Το συγκεκριμένο module εστιάζει στην αποτύπωση της αγοράς εργασίας τόσο στην Ελλάδα όσο και ειδικότερα στην Περιφέρεια Κρήτης με ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο του εμπορίου. Επίσης, δίδεται έμφαση στο υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει i. την θεσμική και νομική λειτουργία των επιχειρήσεων, και ιδίως των μικρο-μεσαίων επιχειρήσεων και ii. των εργασιακών σχέσεων-εργασιακών δικαιωμάτων (εργοδοτών και εργαζομένων). Αρχικώς, περιγράφεται και αναλύεται συνοπτικά η υφιστάμενη κατάσταση των πραγμάτων σε σχέση με την αγορά εργασίας στην Ελλάδα και ιδίως στην Περιφέρεια Κρήτης, δίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο του εμπορίου (αγορά εργασίας, ΜμΕ, εργασιακές συνθήκες και σχέσεις) στην Κρήτη. Στη συνέχεια, η διδακτική ενότητα εστιάζει στο υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο που ισχύει σε εθνικό επίπεδο ως προς i. την λειτουργία των επιχειρήσεων στον εμπορικό κλάδο και ii. το υφιστάμενο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων -δικαιώματα και υποχρεώσεις εργοδοτών/ιδιοκτητών επιχειρήσεων και εργαζομένων-, αλλά και της προστασίας της εργασίας, συμπεριλαμβανομένων μηχανισμών και φορέων εποπτείας και ελέγχου της εργασιακής νομοθεσίας τόσο στην Περιφέρεια Κρήτης όσο και σε εθνικό επίπεδο.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα διαρθρώνεται σε 3 επιμέρους διδακτικές υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Αγορά Εργασίας στην Ελλάδα και την Περιφέρεια Κρήτης με έμφαση στον κλάδο του εμπορίου» Η υποενότητα εστιάζει στην συνοπτική αποτύπωση της αγοράς εργασίας και απασχόλησης, με έμφαση στον κλάδο του εμπορίου, σε περιφερειακό (Κρήτη) και εθνικό επίπεδο. Περιγράφονται και αναλύονται οι βασικές τάσεις απασχόλησης (ανεργία και απασχόληση ανά ηλικιακή ομάδα, μορφές απασχόλησης/εργασίας, εργασιακή επισφάλεια, workers at risk of poverty κ.λπ.), τα ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά των ΜμΕ επιχειρήσεων και οι συνθήκες που διαμορφώνουν την απασχόληση και την αγορά εργασίας στον τομέα του εμπορίου, ιδίως στην Περιφέρεια Κρήτης.

	2^η Υποενότητα: «Ρυθμιστικό πλαίσιο για τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα» Στην συγκεκριμένη υποενότητα αναλύεται ευσύννοπτα το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία των επιχειρήσεων στην Ελλάδα. Περιγράφονται και αναλύονται οι (νομικές) μορφές των επιχειρήσεων και οι βασικές θεσμικές υποχρεώσεις που απορρέουν από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Έμφαση επίσης δίδεται και στις κανονιστικές ρυθμίσεις που ισχύουν ανάλογα με το μέγεθος τις επιχείρησης. 3^η Υποενότητα: «Θεσμικό πλαίσιο εργασιακών σχέσεων και εργασιακά δικαιώματα» Παρουσιάζεται και αναλύεται το θεσμικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις εργασιακές σχέσεις στην Ελλάδα και τους μηχανισμούς προστασίας της εργασίας. Επιπροσθέτως, περιγράφονται και αναλύονται τα θεμελιώδη εργασιακά δικαιώματα, οι υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων καθώς και οι μηχανισμοί και οι φορείς ελέγχου και εποπτείας της εργασιακής νομοθεσίας (συμπεριλαμβανομένων και των φορέων στην Περιφέρεια Κρήτης), σε συνάρτηση και με τις μορφές απασχόλησης που συναντώνται συχνά στον κλάδο του εμπορίου, και την ευελιξία του ωραρίου.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Κύριοι στόχοι της διδακτικής ενότητας είναι: i. να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι σαφή και τεκμηριωμένη εικόνα για την κατάσταση των πραγμάτων στον τομέα του εμπορίου και γενικότερα της αγοράς εργασίας και απασχόλησης στην Περιφέρεια Κρήτης αλλά και στο σύνολο της χώρας, με βάση πρωτογενή ποιοτικά και ποσοτικά ευρήματα, αλλά και δευτερογενή ερευνητικά δεδομένα, και ii. η πρόσκτηση από τους καταρτιζόμενους εδραίας γνώσης για το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο που ισχύει για τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Εστιάζοντας στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις εργοδοτών/ιδιοκτητών επιχειρήσεων και εργαζομένων, στις μορφές και στα καθεστάτα απασχόλησης που συναντώνται πιο συχνά στον εμπορικό κλάδο αλλά και στο δίκαιο των εργασιακών σχέσεων και της προστασίας της εργασίας. α) Γνωστικές δεξιότητες ▪ Περιγραφή και κατανόηση κύριων τάσεων και βασικών χαρακτηριστικών της αγοράς εργασίας και της απασχόλησης, με έμφαση στον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης και σε εθνικό επίπεδο.

	▪ Ανάλυση των ποσοτικών και ποιοτικών χαρακτηριστικών των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα. ▪ Κατανόηση του ρυθμιστικού πλαισίου που διέπει τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα. ▪ Αναγνώριση των ειδικών θεσμικών ρυθμίσεων που διέπουν της άσκηση εμπορικής δραστηριότητας και επηρεάζουν την λειτουργία της αγοράς. ▪ Κατανόηση των βασικών αρχών του εργατικού δικαίου ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις στο πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων. ▪ Ανάλυση των βασικών εργασιακών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων εργοδοτών και εργαζομένων. ▪ Κατανόηση του ρόλου, της λειτουργίας και των αρμοδιοτήτων των φορέων και μηχανισμών εποπτείας και ελέγχου της εργασιακής νομοθεσίας β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες ▪ Εντοπισμός βασικών τάσεων και χαρακτηριστικών που αποτυπώνουν την κατάσταση των πραγμάτων στην αγορά εργασίας και στην απασχόληση στον κλάδο του εμπορίου στην Κρήτη και σε εθνικό επίπεδο. ▪ Συσχέτιση βασικών εργασιακών δικαιωμάτων με πραγματικά ή υποθετικά σενάρια απασχόλησης στον κλάδο του εμπορίου. ▪ Εντοπισμός των φορέων και μηχανισμών εποπτείας και ελέγχου της εργασιακής νομοθεσίας και των εργασιακών σχέσεων, με έμφαση στην Περιφέρεια Κρήτης. γ) Συμπεριφορές / Στάσεις ▪ Καλλιέργεια αντίληψης της αγοράς εργασίας ως θεσμικά ρυθμισμένου πεδίου αμοιβαίων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. ▪ Αποδοχή του ρόλου των εποπτικών και ελεγκτικών φορέων και μηχανισμών ως θεσμικής εγγύησης για την τήρηση της εργασιακής νομοθεσίας και της προστασίας των εργασιακών δικαιωμάτων. ▪ Καλλιέργεια υπεύθυνης και συνεργατικής στάσης στον εργασιακό χώρο.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της διδακτικής ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες αναμένεται να είναι σε θέση να: ▪ Αναλύουν και ερμηνεύουν τις κύριες τάσεις της αγοράς εργασίας στον κλάδο του εμπορίου σε περιφερειακό (Κρήτη)

	και εθνικό επίπεδο, αξιοποιώντας ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα και ερευνητικά ευρήματα. ▪ Περιγράφουν και συγκρίνουν τα βασικά χαρακτηριστικά και το ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπουν την λειτουργία των επιχειρήσεων στην Ελλάδα, αναγνωρίζοντας διαφοροποιήσεις σχετικές με το μέγεθος της επιχείρησης. ▪ Εξηγούν και συσχετίζουν θεμελιώδη εργασιακά δικαιώματα και υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων. ▪ Προσδιορίζουν και αξιολογούν τον ρόλο και τις αρμοδιότητες των φορέων και μηχανισμών εποπτείας και ελέγχου της εργασιακής νομοθεσίας αναφορικά με την διασφάλιση τήρησης του εργασιακού ρυθμιστικού πλαισίου και της προστασίας των εργασιακών δικαιωμάτων. ▪ Αναγνωρίζουν ότι η αγορά εργασίας και οι εργασιακές σχέσεις λειτουργούν στο πλαίσιο συγκεκριμένου θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Εμπλουτισμένη εισήγηση με ερωτήσεις-απαντήσεις με την χρήση ppt παρουσίασης στις 3 υπο-ενότητες της διδακτικής ενότητας, αξιοποιώντας, μεταξύ άλλων, δευτερογενή δεδομένα και πρωτογενή ποσοτικά και ποιοτικά ευρήματα για την αγορά εργασίας και την απασχόληση στην Περιφέρεια Κρήτης, με έμφαση στον κλάδο του εμπορίου, από τα ποσοτικά και ποιοτικά ευρήματα του ΠΜΔΑΑΕ II. ▪ Παρουσίαση και ανάλυση αποσπασμάτων και ερευνητικών ευρημάτων από το focus group του κλάδου του εμπορίου της Α΄ Φάσης της ποιοτικής έρευνας του ΠΜΔΑΑΕ II. ▪ 3 Προσκεκλημένοι ομιλητές: 1 εκπρόσωπος εργοδοτικού φορέα και 1 εκπρόσωπος εργαζομένων (και οι δύο από τον κλάδο του εμπορίου) και 1 εκπρόσωπος από την Περιφερειακή Διεύθυνση Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων Κρήτης για παρεμβάσεις-συζήτηση αναφορικά με τις τάσεις της αγοράς εργασίας στον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης αλλά και την υπάρχουσα κατάσταση των πραγμάτων σε σχέση με την εργασιακές σχέσεις/συνθήκες και την διασφάλιση των εργασιακών δικαιωμάτων. ▪ Διαδραστική συζήτηση σε ομάδες. ▪ Μελέτη περίπτωσης (case study): υποθετικό κατάστημα λιανικού εμπορίου (προσωπικό, είδη συμβάσεων, ωράρια, εργασιακά δικαιώματα και υποχρεώσεις). Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Μελέτη αναρτημένου υλικού: 2 σύντομα κείμενα/αποσπάσματα (INE-ΓΣΕΕ, ΙΜΕ-ΓΣΒΕΕ, ΕΣΕΕ) σχετικών με: αγορά εργασίας, κλάδο εμπορίου και εργασιακά δικαιώματα και

	σύντομος σχολιασμός (έως 400 λέξεις έκαστο) από τους καταρτιζόμενους. ▪ 2 ασκήσεις αντιστοίχισης-συσχέτισης ορισμών, εννοιών και χαρακτηριστικών συνολικά για τις 3 υπο-ενότητες. ▪ Quiz αυτο-αξιολόγησης με 3 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής για κάθε υπο-ενότητα.
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Συγκεκριμένα, για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν –σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενότητων. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.2

Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.2 «Τεχνικές Πωλήσεων στον Εμπορικό Κλάδο» αποτελεί την κεντρική διδακτική ενότητα του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο Εμπορίου, καθώς εισάγει τους καταρτιζόμενους στις βασικές και εξειδικευμένες δεξιότητες που απαιτούνται στο πλαίσιο των διαδικασιών πώλησης στις επιχειρήσεις στον εμπορικό κλάδο. Το συγκεκριμένο module εστιάζει στην καθημερινή πρακτική κυρίως των μικρομεσαίων επιχειρήσεων δεδομένου ότι στην Περιφέρεια Κρήτης ένας πολύ μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων είναι μικρομεσαίες, στις οποίες οι πωλητές είναι το άμεσο και βασικό σημείο επαφής με τους πελάτες και συνιστούν σημαντική παράμετρο για την εμπορική εικόνα ενός καταστήματος.

Η συγκεκριμένη θεματική επελέγη λόγω του ό,τι από τα ερευνητικά ευρήματα που προέκυψαν από την πραγματοποίηση του focus group στον κλάδο του εμπορίου στο πλαίσιο υλοποίησης της Α΄ Φάσης της ποιοτικής έρευνας του Έργου ΠΜΔΑΑΕ ΙΙ, αναδείχθηκε η ανάγκη, κυρίως από την πλευρά των εργοδοτών/ιδιοκτητών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι ή οι δυνάμει εργαζόμενοι να διαθέτουν βασικές δεξιότητες πωλήσεων, μεταξύ άλλων και (καλής) επικοινωνίας με τους πελάτες.

Η διδακτική ενότητα στοχεύει να οργανώσει, σε δομημένο πλαίσιο, τα βασικά στάδια της πώλησης, ήτοι την κατανόηση του τύπου της εμπορικής δραστηριότητας, την αναγνώριση των αναγκών του πελάτη, την αποτελεσματική παρουσίαση και προώθηση του προϊόντος και τη διαχείριση κρίσιμων σημείων αλληλεπίδρασης. Επιπροσθέτως, περιγράφονται και αναλύονται εξειδικευμένες τεχνικές πωλήσεων, που αξιοποιούνται με στόχο την υποστήριξη των επιλογών του πελάτη, τη συμπληρωματικότητα προϊόντων και την αύξηση των εμπορικών συναλλαγών. Τέλος, η διδακτική ενότητα περιλαμβάνει και μια σύντομη εισαγωγή στη διαδικασία ολοκλήρωσης εμπορικών συναλλαγών και στη χρήση POS, στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας των καταστημάτων.

Πίνακας 2. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΕΜΠ.2 – «Τεχνικές Πωλήσεων στον Εμπορικό Κλάδο»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΕΜΠ.2
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Τεχνικές Πωλήσεων στον Εμπορικό Κλάδο
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.2 επικεντρώνεται στην εισαγωγή των καταρτιζομένων στις βασικές πρακτικές και τεχνικές πωλήσεων, εστιάζοντας στο λιανικό εμπόριο. Αρχικά, παρουσιάζονται τα κύρια χαρακτηριστικά του λιανικού, του χονδρικού και του ηλεκτρονικού εμπορίου, και η σημασία της κατανόησης του πελάτη ως βασικής παραμέτρου της διαδικασίας πωλήσεων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται και αναλύονται τόσο βασικές τεχνικές πωλήσεων, όπως το μοντέλο AIDA, όσο και εξειδικευμένες τεχνικές όπως οι πρακτικές προσθετικής και διασταυρούμενης πώλησης, οι οποίες διευκολύνουν την αξιοποίηση του προϊόντος και την υποστήριξη της επιλογής των πελατών. Η διδακτική ενότητα ολοκληρώνεται με την ανάλυση των διαδικασιών της εμπορικής συναλλαγής, της χρήσης POS ως βασικού εργαλείου πληρωμών και ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και με μία σύντομη περιγραφή και ανάλυση των βασικών στόχων πώλησης και απλής προώθησης προϊόντων εντός του καταστήματος, στην καθημερινή πρακτική των καταστημάτων.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα συναρθρώνεται στις ακόλουθες 6 υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Πωλήσεις στο λιανικό εμπόριο και ο ρόλος του πωλητή» Στόχος της υποενότητας είναι να εισαχθούν οι καταρτιζόμενοι στο πεδίο του λιανικού εμπορίου. Περιγράφονται τα κύρια χαρακτηριστικά των κατηγοριών του εμπορίου (λιανικό, χονδρικό, ηλεκτρονικό) και οι μεταξύ τους διαφορές, δίδοντας, παράλληλα έμφαση και στον εμπορικό κλάδο στην Περιφέρεια Κρήτης. Στη συνέχεια, περιγράφεται και αναλύεται ο ρόλος και η σημασία του πωλητή ως επαγγελματία πρώτης γραμμής (front-line work), καθώς αποτελεί το άμεσο σημείο επαφής του πελάτη με το κατάστημα μέσω της ανάληψης των βασικών αρμοδιοτήτων που αφορούν στην υποδοχή, την ενημέρωση και εξυπηρέτηση και την διευκόλυνση της αγοράς.

2^η Υποενότητα: «Κατανόηση πελάτη, ανάγκες και συμπεριφορά καταναλωτή»

Η συγκεκριμένη υποενότητα εστιάζει στην σημασία της κατανόησης του πελάτη ως κύριας παραμέτρου των διαδικασιών πώλησης. Συγκεκριμένα, περιγράφονται και αναλύονται βασικά προφίλ πελατών (συμπεριφορές, κίνητρα, ανάγκες), και στη συνέχεια η έμφαση δίδεται στην ενεργητική ακρόαση και παρατήρηση ως εργαλεία του πωλητή με στόχο την προσέγγιση του πελάτη, την αναγνώριση του βαθμού ενδιαφέροντος, την αξιοποίηση της γνώσης του προϊόντος και την διαχείριση του πελάτη κατά την παραμονή του στον χώρο του καταστήματος.

3^η Υποενότητα: «Βασικές τεχνικές πωλήσεων»

Η υποενότητα επικεντρώνεται στην δομή της διαδικασίας των πωλήσεων. Παρουσιάζονται και αναλύονται μοντέλα προς αξιοποίηση στις πωλήσεις, όπως το μοντέλο AIDA (Attention, Interest, Desire, Action – Προσοχή, Ενδιαφέρον, Επιθυμία, Δράση), το οποίο συνιστά ένα από τα πιο βασικά μοντέλα παρουσίασης του προϊόντος και καθοδήγησης του πελάτη προς την αγορά. Επιπλέον, έμφαση δίδεται και στην συμβουλευτική πώληση αναδεικνύοντας την σημασία του ρόλου του πωλητή ως εκείνου που προτείνει λύσεις με βάση τις ανάγκες του πελάτη, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη και την δημιουργία θετικού κλίματος.

4^η Υποενότητα: «Εξειδικευμένες τεχνικές πώλησης»

Παρουσιάζονται πρακτικές στρατηγικές ενίσχυσης της εμπορικής αποτελεσματικότητας της πώλησης, καθώς επίσης και τρόποι αντιμετώπισης αντιρρήσεων των πελατών και διαμόρφωσης κατάλληλων απαντήσεων των πωλητών χωρίς αντιπαραθέσεις. Συν τοις άλλοις, αναλύονται τεχνικές προσθετικής (upselling) και διασταυρούμενης (cross-selling) πώλησης στοχεύοντας σε προτάσεις από την πλευρά των πωλητών συμπληρωματικών ή αναβαθμισμένων επιλογών συμβατών με τις ανάγκες των πελατών στην κατεύθυνση της βέλτιστης αξιοποίησης του προϊόντος και της συνολικής εικόνας των πωλήσεων στο κατάστημα.

5^η Υποενότητα: «Ολοκλήρωση εμπορικής συναλλαγής και χρήση POS»

	Σε αυτή την υποενότητα εξετάζεται η ολοκλήρωση της εμπορικής συναλλαγής ως πρακτική και λειτουργική διαδικασία των πωλήσεων, δίδοντας έμφαση και στον ρόλο του πωλητή ως ατόμου διασφάλισης της ομαλής και ασφαλούς ολοκλήρωσης της αγοράς, προσφέροντας τεχνική διευκόλυνση. Παρουσιάζεται η χρήση POS (Point of Sale) ως βασικό εργαλείο πληρωμών και ηλεκτρονικών συναλλαγών στα καταστήματα, συμπεριλαμβανομένων πληρωμών, με κάρτα, ανέπαφων συναλλαγών, ακυρώσεων και διορθώσεων, καθώς επίσης και η χρήση voucher (κουπόνι), δωροεπιταγών κ.λπ. 6^η Υποενότητα: «Βασικοί στόχοι πώλησης και προώθησης στο κατάστημα» Αναλύεται η έννοια των βασικών στόχων πώλησης σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου, αναφέροντας απλά κριτήρια παρακολούθησης της καθημερινής εργασίας, όπως επί παραδείγματι ο αριθμός των εμπορικών συναλλαγών, η ποικιλία προϊόντων, η ενημέρωση για προσφορές και η προώθηση συγκεκριμένων προϊόντων ανάλογα με την πολιτική και τους στόχους του καταστήματος. Επιπλέον, παρουσιάζονται πρακτικές απλής προώθησης προϊόντων μέσα στον χώρο πώλησης, σε συνάρτηση με τον ρόλο και τα επιτρεπόμενα όρια του πωλητή.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας ΕΜΠ.2 είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν τις τεχνικές και τις διαδικασίες πωλήσεων με έμφαση στο λιανικό εμπόριο, αποκτώντας γνώσεις και αναπτύσσοντας δεξιότητες που αφορούν την κατανόηση των αναγκών του πελάτη, την εφαρμογή βασικών και εξειδικευμένων τεχνικών πώλησης, την ομαλή και ασφαλή ολοκλήρωση της συναλλαγής και την απλή προώθηση προϊόντων στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας μικρομεσαίων επιχειρήσεων. α) Γνωστικές δεξιότητες ▪ Να διακρίνουν τις βασικές μορφές εμπορίου (λιανικό, χονδρικό, ηλεκτρονικό) και να αναγνωρίζουν τις μεταξύ τους διαφορές. ▪ Να περιγράφουν βασικά χαρακτηριστικά συμπεριφοράς και αναγκών πελατών, αναγνωρίζοντας παραμέτρους που επηρεάζουν τις επιλογές τους. ▪ Να εξηγούν την σημασία της ενεργητικής ακρόασης ως μέσου προσέγγισης και επικοινωνίας με τον πελάτη.

- Να περιγράφουν τις βασικές τεχνικές πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένου του μοντέλου AIDA, ως μεθόδου καθοδήγησης του πελάτη στη διαδικασία επιλογής.
- Να περιγράφουν τους σκοπούς της προσθετικής (upselling) και διασταυρούμενης (cross-selling) πώλησης στο πλαίσιο ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη.
- Να εξηγούν την λειτουργία του POS ως εργαλείου ολοκλήρωσης των συναλλαγών (πληρωμές, διορθώσεις, ακυρώσεις, voucher/κουπόνια).
- Να περιγράφουν τους απλούς στόχους πώλησης και προώθησης προϊόντων και να αναγνωρίζουν τον ρόλο τους στην καθημερινή λειτουργία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες

- Να εφαρμόζουν ενεργητική ακρόαση και παρατήρηση, αναγνωρίζοντας βασικά στοιχεία ενδιαφέροντος, αναγκών και συμπεριφοράς των πελατών σε πραγματικές ή υποθετικές συνθήκες πώλησης.
- Να εξασκούνται στην παρουσίαση προϊόντος με βάση απλές τεχνικές, αξιοποιώντας το μοντέλο AIDA.
- Να διαμορφώνουν σύντομες και μη συγκρουσιακές απαντήσεις σε ενδεικτικές αντιρρήσεις πελατών, στο πλαίσιο διαδραστικών σεναρίων.
- Να εξασκούνται σε πρακτικές προσθετικής (upselling) και διασταυρούμενης (cross-selling) πρότασης προϊόντων μέσα από υποθετικά ή πραγματικά παραδείγματα, συνδέοντάς τες με τις ανάγκες πελατών.
- Να εντοπίζουν, μέσα από προσομοιώσεις, ευκαιρίες απλής προώθησης προϊόντων στον χώρο πώλησης, συσχετίζοντας προϊόν, θέση και ανάγκη του πελάτη.
- Να συσχετίζουν την ολοκλήρωση της εμπορικής συναλλαγής με κατάλληλες ενέργειες επικοινωνίας (π.χ. επιβεβαίωση επιλογής, ενημέρωση για αλλαγές ή επιστροφές προϊόντων).

γ) Συμπεριφορές/Στάσεις

- Να αναπτύξουν θετική και συνεργατική στάση απέναντι στον πελάτη, στηρίζοντας την επικοινωνία χωρίς πίεση.
- Να καλλιεργήσουν σεβασμό στα όρια του ρόλου του πωλητή.
- Να αποδεχθούν την έννοια της απλής προώθησης προϊόντων ως μέρος της καθημερινής λειτουργίας των καταστημάτων, συνδέοντάς την με την υποστήριξη των επιλογών και των αναγκών του πελάτη.

	▪ Να καλλιεργήσουν σεβασμό στην διαφορετικότητα των πελατών, αναγνωρίζοντας χωρίς προκαταλήψεις διαφοροποιήσεις ηλικίας, ύφους, οικονομικών δυνατοτήτων ή πολιτισμικής κουλτούρας.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: ▪ Αναγνωρίζουν και να διακρίνουν τις βασικές κατηγορίες εμπορίου (λιανικό, χονδρικό, ηλεκτρονικό), εξηγώντας τις μεταξύ τους διαφορές. ▪ Αναλύουν βασικά χαρακτηριστικά συμπεριφοράς και αναγκών πελατών, αξιοποιώντας την ενεργητική ακρόαση ως μέσο επικοινωνίας και προσέγγισης σε πραγματικά ή υποθετικά σενάρια πώλησης. ▪ Εφαρμόζουν βασικές και εξειδικευμένες τεχνικές πώλησης, όπως παρουσίαση προϊόντος με βάση το μοντέλο AIDA ή αντιμετώπιση απλών αντιρρήσεων, στο πλαίσιο σύντομων προσομοιώσεων. ▪ Προτείνουν συμπληρωματικά ή εναλλακτικά προϊόντα, στοχεύοντας στην υποστήριξη των επιλογών και των αναγκών των πελατών. ▪ Αποτιμούν την ολοκλήρωση της συναλλαγής και τις βασικές διαδικασίες προώθησης προϊόντων, αναγνωρίζοντας τον λειτουργικό τους ρόλο στην καθημερινή λειτουργία των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Εμπλουτισμένη εισήγηση με ppt και χρήση σύντομων video για σχολιασμό. ▪ Ερωτήσεις-απαντήσεις. ▪ 2 προσκεκλημένοι ομιλητές (1 εργοδότης/ιδιοκτήτης μικρομεσαίας επιχείρησης λιανικού εμπορίου και 1 εργαζόμενος στον εμπορικό κλάδο) για περιγραφή της καθημερινότητας σε κατάστημα – προσέγγιση πελατών-πώληση προϊόντων. ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) πωλητή-πελάτη. ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) παρουσίασης προϊόντος με βάση το μοντέλο AIDA (απλή προώθηση προϊόντων και cross-selling). ▪ Μελέτες περίπτωσης σενάρια αντιρρήσεων πελατών και διαμόρφωση σύντομων απαντήσεων. ▪ Συζήτηση. Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες)

	▪ Μελέτη 3 σύντομων κειμένων για τεχνικές πωλήσεων και συμπεριφορά πελατών ▪ Παρακολούθηση 2 video μικρής διάρκειας για τεχνικές πωλήσεων και προώθησης προϊόντων – εντοπισμός από τους καταρτιζόμενους 4 σημείων προσέγγισης των πελατών και σύντομος σχολιασμός (400 λέξεις max). ▪ Άσκηση αντιστοίχισης εννοιών ▪ Quiz αυτοαξιολόγησης (10 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής)
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Συγκεκριμένα, για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν –σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενότητων. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.3

Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.3 εστιάζει σε μια θεματική που αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της επαγγελματικής λειτουργίας στον εμπορικό κλάδο, ανεξαρτήτως μεγέθους επιχείρησης, κατηγορίας προϊόντος ή μορφής απασχόλησης. Η εξυπηρέτηση πελατών δεν ταυτίζεται με την εμπορική συναλλαγή, αλλά συνιστά διαδικασία επαγγελματικής αλληλεπίδρασης, η οποία διαμορφώνει την εμπειρία του πελάτη, επηρεάζει την εικόνα της επιχείρησης και συμβάλλει στην ομαλή και σταθερή λειτουργία των καταστημάτων. Σε αυτό το πλαίσιο, η ενότητα επιδιώκει να συνδέσει τη γνώση, την πρακτική εξάσκηση και τη συμπεριφορική καλλιέργεια, ώστε οι καταρτιζόμενοι να αναπτύξουν δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ενεργητικής ακρόασης, προσαρμοστικότητας και επαγγελματικών ορίων.

Η συγκεκριμένη θεματική ενότητα επελέγη ως συνέχεια της ΕΜΠ.2, καθώς τα ευρήματα για τον κλάδο του εμπορίου της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του Έργου ΠΜΔΑΑΕ II, ανέδειξαν την σημαντικότητα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και εξυπηρέτησης, ιδίως για τις μεγάλες επιχειρήσεις ή θέσεις απασχόλησης με έντονη επαφή με πελάτες. Η διδακτική ενότητα στοχεύει να εξοπλίσει τους καταρτιζόμενους με δεξιότητες που μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιοδήποτε πλαίσιο του εμπορικού κλάδου, είτε πρόκειται για αναζήτηση πρώτης εργασιακής εμπειρίας είτε για βελτίωση πρακτικών σε υφιστάμενη απασχόληση ή επιχείρηση, συμβάλλοντας στην ενδυνάμωση μίας επαγγελματικής στάσης που δύναται να υποστηρίξει τον εμπορικό κλάδο σε περιβάλλον αυξανόμενων απαιτήσεων, ενισχύοντας την εμπειρία του πελάτη, την εικόνα και αποδοτικότητα της επιχείρησης και την ενδυνάμωση της απασχολησιμότητας των ατόμων.

Πίνακας 3. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΕΜΠ.3 – «Δεξιότητες Εξυπηρέτησης Πελατών»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΕΜΠ.3
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Δεξιότητες Εξυπηρέτησης Πελατών
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.3 εστιάζει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στον εμπορικό κλάδο, ανεξαρτήτως μεγέθους, αντικειμένου ή μορφής λειτουργίας μιας επιχείρησης (λιανικό εμπόριο, χονδρική διάθεση, εποχική εμπορική δραστηριότητα κ.λπ.). Στόχος της ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν ότι η εξυπηρέτηση συνιστά διαδικασία αλληλεπίδρασης με τον πελάτη, η οποία ορίζεται από κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς, επικοινωνίας και σεβασμού. Η ενότητα δίδει έμφαση στη σημασία της πρώτης επαφής, της υποδοχής στον χώρο, της καθαρής και ευγενικής επικοινωνίας, της ενεργητικής ακρόασης και της γλώσσας του σώματος, ως βασικά στοιχεία δημιουργίας θετικού κλίματος. Σε αυτό το πλαίσιο, το module εστιάζει σε δεξιότητες που σχετίζονται με την προσαρμογή σε διαφορετικά προφίλ πελατών και διαφορετικές περιστάσεις εξυπηρέτησης, μέσα σε ένα εμπορικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από ετερογένεια ζήτησης, αυξημένη κινητικότητα πελατών και μεταβαλλόμενες συνθήκες απασχόλησης. Με δεδομένο ότι στην Περιφέρεια Κρήτης ο εμπορικός κλάδος αναπτύσσει δραστηριότητα σε ένα περιβάλλον έντονης εποχικότητας και πολυμορφίας πελατείας, η διδακτική ενότητα συμβάλλει στην ενίσχυση της ικανότητας των καταρτιζομένων να ανταποκρίνονται με επαγγελματισμό σε συνθήκες πίεσης, μεταβαλλόμενου φόρτου και διαφορετικών προσδοκιών εξυπηρέτησης.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα διαρθρώνεται σε 5 επιμέρους υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Η εξυπηρέτηση πελατών στον εμπορικό κλάδο» Η υποενότητα εστιάζει στην διαδικασία της εξυπηρέτησης πελατών στο εμπορικό κλάδο ως κύρια συνιστώσα της λειτουργίας των εμπορικών επιχειρήσεων. Περιγράφεται η εξυπηρέτηση ως διαδικασία αλληλεπίδρασης, η οποία δεν περιορίζεται στη συναλλαγή, αλλά αφορά στη δημιουργία θετικού κλίματος, στη διευκόλυνση του πελάτη και στην επαγγελματική παρουσία του προσωπικού. Αναλύεται η

διαφορά ανάμεσα στην εξυπηρέτηση και στην πώληση, δίνοντας έμφαση στο ό,τι η εξυπηρέτηση συνιστά αυτόνομη δεξιότητα που επηρεάζει άμεσα την εικόνα και την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης. Επιπλέον, εξετάζεται ο ρόλος της πρώτης επαφής με τον πελάτη (υποδοχή, χαιρετισμός, ενημέρωση για διαθεσιμότητα βοήθειας) ως παράμετρος που επηρεάζουν άμεσα την εμπειρία του πελάτη.

2^η Υποενότητα: «Επικοινωνιακές δεξιότητες και επαγγελματική συμπεριφορά»

Η υποενότητα εστιάζει στις αρχές της επικοινωνίας με τον πελάτη. Παρουσιάζεται η ενεργητική ακρόαση ως κεντρική δεξιότητα κατανόησης αναγκών, παραπόνων, αποριών ή δισταγμών. Περιγράφονται πρακτικές σαφούς και ευγενικής προφορικής επικοινωνίας, καθώς και η σημασία της χρήσης απλής, κατανοητής και μη τεχνικής γλώσσας, της αποφυγής σχολίων που δύναται να προκαλέσουν αμηχανία και της τήρησης επαγγελματικών ορίων.

3^η Υποενότητα: «Μη λεκτική επικοινωνία και γλώσσα σώματος»

Στην εν λόγω υποενότητα αναλύεται η σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας ως παράγοντα ενίσχυσης ή υπονόμησης των λεκτικών μηνυμάτων. Αναλύονται βασικά στοιχεία της γλώσσας του σώματος, όπως η στάση, ο τρόπος κίνησης, η θέση του πωλητή ή εξυπηρετητή στον χώρο, η οπτική επαφή και η κατανομή της προσοχής μεταξύ πελατών. Καθώς επίσης και η αναλογία απόστασης ανάμεσα σε εργαζόμενο και πελάτη, με στόχο την αποφυγή παραβίασης του προσωπικού χώρου του τελευταίου, αλλά και ζητήματα διαχείρισης χρόνου.

4^η Υποενότητα: «Δημιουργία θετικής εμπειρίας εξυπηρέτησης»

Η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαμόρφωση μίας θετικής και λειτουργικής εμπειρίας εξυπηρέτησης για πελάτες που επισκέπτονται εμπορικές επιχειρήσεις. Αναλύεται ο ρόλος της ευγένειας, της σταθερότητας στη συμπεριφορά, της σαφούς παροχής πληροφοριών και της επαναλαμβανόμενης διαθεσιμότητας για βοήθεια χωρίς πίεση. Στη συνέχεια, η διδακτική ενότητα δίδει έμφαση στην εξυπηρέτηση μικρής διάρκειας (περιπτώσεις σύντομης και στοχευμένης παρουσίας του πελάτη στην εμπορική επιχείρηση) και παρουσιάζονται πρακτικοί τρόποι διατήρησης επαγγελματισμού σε συνθήκες ταχύτητας. Επίσης, περιγράφονται τα όρια της εξυπηρέτησης, δηλαδή τότε ο εργαζόμενος οφείλει να παραπέμψει σε αρμόδιο άτομο ή να αποφύγει αυτοσχέδιες υποδείξεις.

	5^η Υποενότητα: «Ευελιξία και προσαρμογή σε διαφορετικούς πελάτες και συνθήκες» Σε αυτή την υποενότητα αναλύεται η ανάγκη ευελιξίας και προσαρμογής της εξυπηρέτησης σε διαφοροποιημένα προφίλ πελατών, ηλικίες, τρόπους επικοινωνίας, σκοπούς επίσκεψης, βαθμό επείγοντος και επίπεδο εξοικείωσης με το προϊόν. Παρουσιάζονται πρακτικές αποδοχής της διαφορετικότητας βάσει διαφορετικού κοινωνικού και πολιτισμικού υπόβαθρου, χωρίς κριτική ή σχολιασμούς και περιγράφονται, επίσης, τεχνικές διαχείρισης περιόδων αυξημένης κίνησης ή τουρισμού, χαρακτηριστικών που συναντώνται έντονα στην Περιφέρεια Κρήτης. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με μικρές τεχνικές αυτορρύθμισης του εργαζόμενου, δηλαδή τεχνικές διατήρησης της ψυχραιμίας, της συγκέντρωσης και της σταθερότητας συμπεριφοράς σε αντίξοες ή απαιτητικές συνθήκες εξυπηρέτησης.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν την εξυπηρέτηση πελατών ως αυτόνομη διαδικασία επαγγελματικής αλληλεπίδρασης και να αναπτύξουν δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ευγενικής υποδοχής και σταθερής επαγγελματικής συμπεριφοράς. Η ενότητα επιδιώκει να ενισχύσει την ικανότητά των καταρτιζομένων να προσαρμόζονται σε διαφορετικά προφίλ πελατών και μεταβαλλόμενες συνθήκες λειτουργίας, δημιουργώντας θετικές εμπειρίες εξυπηρέτησης στον εμπορικό κλάδο. α) Γνωστικές δεξιότητες ▪ Να ορίζουν την έννοια της εξυπηρέτησης πελατών και να διακρίνουν τη διαφορά ανάμεσα στην εξυπηρέτηση και την εμπορική συναλλαγή. ▪ Να αναγνωρίζουν τα βασικά στοιχεία λεκτικής επικοινωνίας (σαφής λόγος, ευγένεια, επαγγελματική απόσταση) και να κατανοούν τον ρόλο τους στη διαμόρφωση θετικού κλίματος. ▪ Να κατανοούν τη σημασία της ενεργητικής ακρόασης ως διαδικασίας κατανόησης αναγκών, αποριών ή δισταγμών του πελάτη. ▪ Να αναγνωρίζουν βασικά στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας (στάση σώματος, βλέμμα, απόσταση) και τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζουν τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης. ▪ Να περιγράφουν τη σημασία της σαφούς παροχής πληροφοριών και της σταθερότητας συμπεριφοράς, ιδίως σε συνθήκες ταχύτητας ή πίεσης.

- Να διακρίνουν τους λόγους για τους οποίους απαιτείται προσαρμογή της εξυπηρέτησης σε διαφορετικούς τύπους πελατών, επίπεδα εξοικείωσης και διαφορετικές περιστάσεις.
- Να κατανοούν τις ιδιαιτερότητες εξυπηρέτησης σε περιβάλλοντα αυξημένης εποχικότητας και μεταβαλλόμενης πελατείας, όπως αυτά που χαρακτηρίζουν τον εμπορικό κλάδο στην Περιφέρεια Κρήτης.

β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες

- Να εφαρμόζουν βασικές πρακτικές υποδοχής, χαιρετισμού και διαθεσιμότητας για βοήθεια σε υποθετικά ή πραγματικά σενάρια εξυπηρέτησης.
- Να εξασκούν ενεργητική ακρόαση, εντοπίζοντας βασικά στοιχεία ανάγκης, απορίας ή δυσκολίας του πελάτη σε μικρά διαδραστικά παραδείγματα.
- Να αξιοποιούν απλές τεχνικές προφορικής επικοινωνίας (σαφείς φράσεις, ανοιχτές ερωτήσεις, αποφυγή αξιολογικών σχολίων) σε παιχνίδια ρόλων.
- Να δοκιμάζουν τρόπους χρήσης της γλώσσας σώματος (στάση, βλέμμα, απόσταση) ώστε να υποστηρίζουν θετικό κλίμα σε σύντομα σενάρια αλληλεπίδρασης.
- Να προσαρμόζουν τον τρόπο επικοινωνίας σε διαφορετικούς τύπους πελατών και περιστάσεις, ελέγχοντας τόνο, ύφος και χρονισμό.
- Να διαχειρίζονται σύντομες αλληλεπιδράσεις υπό πίεση (π.χ. αυξημένη κίνηση, ταχεία εξυπηρέτηση), εφαρμόζοντας απλές τεχνικές αυτορρύθμισης.

γ) Συμπεριφορές / Στάσεις

- Καλλιέργεια θετικής και υποστηρικτικής στάσης απέναντι στον πελάτη.
- Αποδοχή της σημασίας επαγγελματικών ορίων κατά την εξυπηρέτηση και επίγνωση του ρόλου του εργαζομένου στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα πελατών και στις διαφοροποιήσεις τρόπου επικοινωνίας, χωρίς προκαταλήψεις ή αξιολογικές κρίσεις.
- Ανάπτυξη σταθερής και ψύχραιμης συμπεριφοράς σε συνθήκες πίεσης, διατηρώντας αυτορρύθμιση και συνέπεια στην αντιμετώπιση πελατών.

Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: ▪ Εξηγούν τη λειτουργία της εξυπηρέτησης ως διαδικασίας επαγγελματικής αλληλεπίδρασης, διακρίνοντάς την από την εμπορική συναλλαγή. ▪ Εφαρμόζουν βασικές πρακτικές λεκτικής επικοινωνίας σε δομημένα ή προσομοιωμένα σενάρια. ▪ Προσαρμόζουν τον τρόπο επικοινωνίας τους σε διαφορετικά προφίλ πελατών και επίπεδα εξοικείωσης. ▪ Αξιοποιούν στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας για τη δημιουργία θετικού κλίματος εξυπηρέτησης. ▪ Διαχειρίζονται σύντομες αλληλεπιδράσεις υπό συνθήκες πίεσης, εφαρμόζοντας βασικές τεχνικές αυτορρύθμισης για διατήρηση σταθερής συμπεριφοράς.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Εμπλουτισμένη εισήγηση με ppt και χρήση σύντομων video. ▪ 1 προσκεκλημένος ομιλητής από τον εμπορικό κλάδο (εργοδότης ή υπεύθυνος καταστήματος που περιγράφει πραγματικές συνθήκες εξυπηρέτησης, πίεση, εποχικότητα, διαχείριση πελατών). ▪ Ερωτήσεις-Απαντήσεις. ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) – υποδοχή πελάτη και διαθεσιμότητα βοήθειας. ▪ Ομαδοσυνεργατική άσκηση (ομάδες 3-4 ατόμων αναλύουν ένα σύντομο πραγματικό ή υποθετικό περιστατικό (π.χ. βιαστικός πελάτης, διστακτικός πελάτη κ.λπ.). ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) (ενεργητική ακρόαση & ερωτήσεις). ▪ Προσομοίωση μη λεκτικής συμπεριφοράς. ▪ Μελέτη περίπτωσης (case study) – εξυπηρέτηση υπό πίεση (αυξημένη κίνηση, εποχικότητα, ρυθμός). ▪ Συζήτηση. Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Μελέτη 2 σύντομων κειμένων ή αποσπασμάτων για επικοινωνία & εξυπηρέτηση – σύντομος σχολιασμός (350 λέξεις max). ▪ Παρακολούθηση 2 videos μικρής διάρκειας (εντοπισμός 3 στοιχείων λεκτικής και 3 στοιχείων μη λεκτικής επικοινωνίας). ▪ Άσκηση αντιστοίχισης (όροι, έννοιες, περιγραφές).

	▪ Σενάριο σύντομης εξυπηρέτησης (οι καταρτιζόμενοι γράφουν 1 σύντομο σενάριο 10 σειρών με θέμα «σύντομη εξυπηρέτηση χωρίς πίεση» και προτείνουν 1 εναλλακτική προσέγγιση). ▪ Quiz αυτοαξιολόγησης (10 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής).
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Συγκεκριμένα, για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν -σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενότητων-. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.4

Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.4 επικεντρώνεται στη διαχείριση παραπόνων και δυσaréσκειας πελατών ως καθημερινής και αναπόφευκτης διάστασης της επαγγελματικής πρακτικής στις επιχειρήσεις-καταστήματα του κλάδου του εμπορίου. Σε αυτό το πλαίσιο, η διαχείριση παραπόνων παρουσιάζεται και αναλύεται ως ικανότητα και όχι ως ατομικό χαρακτηριστικό, εστιάζοντας στη λεκτική αποκλιμάκωση, στην ενεργητική αναγνώριση της δυσaréσκειας των πελατών, στη διατήρηση ψυχραιμίας και στα επαγγελματικά όρια των εργαζομένων.

Η συγκεκριμένη θεματική ενότητα επελέγη να συμπεριληφθεί στο Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου», αφού τα ευρήματα για τον κλάδο του εμπορίου της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του Έργου ΠΜΔΑΑΕ ΙΙ, ανέδειξαν την αναγκαιότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων διαχείρισης παραπόνων και δυσaréσκειας πελατών, στο πλαίσιο, ιδίως, λειτουργίας μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων ή θέσεων απασχόλησης με έντονη κινητικότητα και επαφή με πελάτες.

Σε αυτό το πλαίσιο, και λαμβάνοντας υπ' όψιν τα χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας της Περιφέρειας Κρήτης στον κλάδο του εμπορίου, όπου η εποχικότητα, η εναλλαγή προφίλ πελατών, η τουριστική κινητικότητα και η ένταση στους ρυθμούς εξυπηρέτησης αυξάνουν τις πιθανότητες εντάσεων, η ΕΜΠ.4 συνδέεται λειτουργικά με τις ΕΜΠ.2 και ΕΜΠ.3., που προηγούνται και αφορούν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων τεχνικών πωλήσεων (ΕΜΠ.2) και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών (ΕΜΠ.3). Η διδακτική ενότητα ΕΜΠ.4 στοχεύει στο: i. να αναγνωρίζουν οι καταρτιζόμενοι τις διαφορές μεταξύ απλής ενόχλησης και παραπόνων πελατών και να αντιλαμβάνονται τα παράπονα ως μορφή λειτουργικής ανατροφοδότησης, καθώς και ii. να εφαρμόζουν βασικές τεχνικές και πρακτικές αποκλιμάκωσης και επίλυσης, διατηρώντας σταθερή και μη αμυντική στάση, βάσει των όρων και κανόνων της εκάστοτε επιχείρησης του εμπορικού κλάδου.

Πίνακας 4. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΕΜΠ.4 – «Διαχείριση Παραπόνων και Δυσaréσκειας Πελατών στον Εμπορικό Κλάδο»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΕΜΠ.4
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Διαχείριση Παραπόνων και Δυσaréσκειας Πελατών στον Εμπορικό Κλάδο
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.4 εστιάζει στη διαχείριση παραπόνων και δυσaréσκειας πελατών ως λειτουργικό μέρος της καθημερινής πρακτικής των επιχειρήσεων στον εμπορικό κλάδο αλλά και ως διαδικασία παροχής ανατροφοδότησης που δύναται να αξιοποιηθεί για

	τη βελτίωση λειτουργιών, την προστασία της εικόνας και της παραγωγικότητας της επιχείρησης και την διατήρηση ομαλών επαγγελματικών σχέσεων και συνθηκών. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάζονται οι βασικές διαφορές ανάμεσα στην απλή ενόχληση και στο παράπονο/δυσaréσκεια, και στην συνέχεια η υποενότητα εστιάζει στην λεκτική αποκλιμάκωση και στην ενεργητική αναγνώριση του πελάτη. Παρουσιάζονται πρακτικές που επιτρέπουν στον εργαζόμενο να «σταθεροποιεί» την επικοινωνία και να προωθεί-ενισχύει μία ψύχραιμη διαδικασία επίλυσης. Παράλληλα, αναλύονται βασικές τεχνικές πρακτικής επίλυσης παραπόνων, που συχνά εμφανίζονται σε συνθήκες έντασης ή αυξημένης κινητικότητας πελατών, περιγράφονται τα επαγγελματικά όρια των εργαζομένων καθώς και στο στάδιο στο οποίο απαιτείται απεύθυνση σε υπεύθυνο επιχείρησης ή τμήματος επιχείρησης (αν αφορά σε μεσαίες ή μεγάλες επιχειρήσεις) του εμπορικού κλάδου.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα διαρθρώνεται σε 3 επιμέρους υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Η έννοια του παραπόνου και η μετατροπή της δυσaréσκειας σε διαδικασία επίλυσης» Η 1^η υποενότητα του module εστιάζει στην έννοια του παραπόνου ως έκφραση δυσaréσκειας που αφορά στην υπηρεσία, το προϊόν ή την διαδικασία. Στόχος είναι οι καταρτιζόμενοι να αναγνωρίζουν: i. την διαφορά μεταξύ της απλής ενόχλησης και του παραπόνου-δυσaréσκειας που χρειάζεται λειτουργική επίλυση χωρίς κλιμάκωση και ii. ότι το παράπονο/δυσaréσκεια συνιστά διαδικασία λειτουργικής ανατροφοδότησης για την επιχείρηση και όχι προσωπική επίθεση στους εργαζόμενους. 2^η Υποενότητα: «Λεκτική αποκλιμάκωση και ενεργητική αναγνώριση» Στην συγκεκριμένη υποενότητα παρουσιάζονται απλές διαδικασίες και τεχνικές λεκτικής αποκλιμάκωσης (λ.χ. αναγνώριση παραπόνου/δυσaréσκειας, ουδέτερη γλώσσα, ενεργητική ακρόαση, επιβεβαίωση κατανόησης, σαφής ενημέρωση). Επίσης, δίδεται έμφαση και στην αποφυγή αμυντικών στάσεων και συμπεριφορών καθώς και στην διαχείριση χρόνου για την σταθεροποίηση της επικοινωνίας με τον πελάτη. 3^η Υποενότητα: «Πρακτική επίλυση παραπόνων και απεύθυνση σε υπεύθυνο επιχείρησης»

	Η υποενότητα επικεντρώνεται στην πρακτική διαχείριση παραπόνων και δυσαρέσκειας των πελατών, με στόχο την ταχεία αποκλιμάκωση της κατάστασης και την ολοκλήρωση της διαδικασίας χωρίς συγκρούσεις. Αναλύονται απλές τεχνικές επίλυσης/διαχείρισης παραπόνων (π.χ. ενημέρωση για αλλαγές επιστροφές, διαδικασία ελέγχου προϊόντος, αναζήτηση διαθέσιμων επιλογών κ.λπ.) με βάση τους κανόνες της επιχείρησης, καθώς και στις τεχνικές διατήρησης ουδέτερης και ψύχραιμης λεκτικής επικοινωνίας σε συνθήκες έντασης. Επιπλέον, δίδεται έμφαση και στα επαγγελματικά όρια των εργαζομένων στο πλαίσιο των κανόνων της επιχείρησης και στο στάδιο όπου απαιτείται απεύθυνση στον υπεύθυνο της επιχείρησης ή του τμήματος της επιχείρησης (το τελευταίο αφορά σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις).
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν πρακτικές δεξιότητες αναγνώρισης, αποκλιμάκωσης και λειτουργικής επίλυσης παραπόνων/δυσαρεσκειών πελατών, εφαρμόζοντας σαφή επικοινωνία, επαγγελματικά όρια και διαδικασίες που στηρίζουν την ομαλή λειτουργία και την αξιοπιστία των επιχειρήσεων του εμπορικού κλάδου. α) Γνωστικές δεξιότητες ▪ Να περιγράφουν τη διαφορά μεταξύ ενόχλησης και παραπόνου που απαιτεί λειτουργική επίλυση. ▪ Να αναγνωρίζουν βασικούς λόγους δυσαρέσκειας πελατών σε εμπορικά περιβάλλοντα. ▪ Να εξηγούν τις βασικές αρχές λεκτικής αποκλιμάκωσης. ▪ Να αναγνωρίζουν παραδείγματα αμυντικών ή συγκρουσιακών αντιδράσεων που δυσχεραίνουν την επίλυση. ▪ Να περιγράφουν απλές τεχνικές λειτουργικής επίλυσης παραπόνων με βάση τους κανόνες της επιχείρησης. ▪ Να προσδιορίζουν το στάδιο παραπομπής σε υπεύθυνο επιχείρησης, με βάση όρια ρόλων και οργανωτική δομή επιχείρησης. β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες ▪ Να εφαρμόζουν τεχνικές λεκτικής αποκλιμάκωσης σε υποθετικά σενάρια παραπόνων. ▪ Να διαμορφώνουν σύντομες, ουδέτερες και μη αμυντικές λεκτικές απαντήσεις σε εκφράσεις δυσαρέσκειας. ▪ Να προτείνουν εφαρμόσιμες λύσεις (π.χ. αλλαγή, έλεγχος προϊόντος, εναλλακτική επιλογή) σε προσομοιωμένες περιπτώσεις. ▪ Να αναγνωρίζουν και να τηρούν τον απαιτούμενο χρόνο επικοινωνίας για σταθεροποίηση της κατάστασης.

	γ) Συμπεριφορές / Στάσεις ▪ Να αποδέχονται το παράπονο ως διαδικασία λειτουργικής ανατροφοδότησης και όχι ως προσωπική επίθεση. ▪ Να διατηρούν σταθερή, ψύχραιμη και μη αμυντική στάση κατά την επικοινωνία με δυσαρεστημένους πελάτες. ▪ Να σέβονται τα επαγγελματικά όρια και τις διαδικασίες της επιχείρησης στη διαχείριση παραπόνων. ▪ Να εκδηλώνουν διάθεση συνεργασίας για επίλυση χωρίς κλιμάκωση και χωρίς απόδοση ευθυνών.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: ▪ Αναγνωρίζουν και να ταξινομούν καταστάσεις στις οποίες τα παράπονα απαιτούν λειτουργική επίλυση. ▪ Εφαρμόζουν βασικές τεχνικές λεκτικής αποκλιμάκωσης και ενεργητικής αναγνώρισης. ▪ Διαχειρίζονται την πρακτική επίλυση παραπόνων, προτείνοντας εφαρμόσιμες επιλογές. ▪ Αξιολογούν πότε απαιτείται απεύθυνση στον υπεύθυνο επιχείρησης ή τμήματος επιχείρησης, στη βάση επαγγελματικών ορίων, οργάνωσης και μεγέθους της επιχείρησης. ▪ Αναπτύσσουν σταθερό και συνεργατικό τρόπο επικοινωνίας, διατηρώντας μη αμυντική στάση και αποφεύγοντας κλιμάκωση της σύγκρουσης.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Εμπλουτισμένη εισήγηση με χρήση ppt και 2 σύντομων videos (για σχολιασμό πραγματικών περιστατικών). ▪ Άσκηση αναγνώρισης παραπόνων (παρουσίαση 6 περιστατικών κλιμάκωσης: 2 περιστατικά ενόχλησης, 2 περιστατικά παραπόνων με επίλυση και 2 περιστατικά παραπόνων που απαιτούν παραπομπή στον υπεύθυνο/προϊστάμενο τμήματος της επιχείρησης-καταστήματος του εμπορικού κλάδου). ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) λεκτικής αποκλιμάκωσης. ▪ Ομαδοσυνεργατική άσκηση – Προσομοίωση περιστατικών (π.χ. δυσαρέσκεια για προϊόν, τιμή, χρόνο εξυπηρέτησης). ▪ 2 προσκεκλημένοι ομιλητές (1 ιδιοκτήτης/υπεύθυνος καταστήματος για την λειτουργική διαχείριση παραπόνων-δυσαρέσκειας πελατών και 1 εργαζόμενος front-line εμπειρία σε ώρες αιχμής καταστήματος). ▪ Ερωτήσεις-Απαντήσεις. ▪ Μελέτη περίπτωσης (case study) με ομαδική εργασία.

	▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) απεύθυνσης σε υπεύθυνο/προϊστάμενο επιχείρησης. ▪ Συζήτηση. Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Μελέτη 3 σύντομων κειμένων/άρθρων από το διαδίκτυο σχετικών με διαχείριση παραπόνων και δυσαρέσκεια πελατών στις επιχειρήσεις/ καταστήματα του εμπορικού κλάδου (σχολιασμός 450-500 λέξεων max.). ▪ Παρακολούθηση 2 videos σχετικών με δυσαρέσκεια/ένταση πελατών (εντοπισμός σημείων κλιμάκωσης και αποκλιμάκωσης – σύντομος σχολιασμός 350-400 λέξεων max.). ▪ Quiz αυτοαξιολόγησης (10 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής).
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Συγκεκριμένα, για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν -σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενότητων. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5

Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 εστιάζει στην ανάπτυξη βασικών γλωσσικών δεξιοτήτων στα Αγγλικά, στο πλαίσιο πραγματικής επαγγελματικής επικοινωνίας, εξυπηρέτησης και διενέργειας συναλλαγών. Σε αυτό το πλαίσιο, η ΕΜΠ.5 δίδει έμφαση στη σαφή και μη εξεζητημένη

επικοινωνία, στη χρήση βασικού λεξιλογίου και στη δυνατότητα των καταρτιζομένων να αλληλεπιδρούν με σύντομες φράσεις και προτάσεις στην αγγλική γλώσσα, προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη στον κλάδο του εμπορίου.

Η συγκεκριμένη θεματική ενότητα επελέγη να συμπεριληφθεί στο Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου», καθώς από τα ευρήματα για τον κλάδο του εμπορίου της Α΄ Φάσης της πρωτογενούς ποιοτικής έρευνας του Έργου ΠΜΔΑΑΕ ΙΙ, προέκυψε η αναγκαιότητα ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας στις ξένες γλώσσες και ιδίως στην αγγλική γλώσσα, συνιστώντας κρίσιμη παράμετρο επικοινωνίας με τους πελάτες και ενίσχυσης της απασχολησιμότητας των ατόμων που εργάζονται στον κλάδο του εμπορίου ή θέλουν να εργαστούν σε αυτόν.

Χρειάζεται να επισημανθεί ότι για την συμμετοχή στην Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 οι καταρτιζόμενοι χρειάζεται να διαθέτουν βασική γλωσσική επάρκεια στην αγγλική γλώσσα. Συνιστώμενο επίπεδο: Α2 (ελάχιστο) και Β1 (επιθυμητό), σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλωσσικές Ικανότητες [Common European Framework of Reference for Language skills (CEFR)], ώστε αυτοί να είναι σε θέση να κατανοούν και να αλληλεπιδρούν προφορικά σε βασικές επαγγελματικές περιστάσεις επικοινωνίας, πώλησης και συναλλαγών στον εμπορικό κλάδο.

Πίνακας 5. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΕΜΠ.5 – «Αγγλικά για τον Εμπορικό Κλάδο: Επικοινωνία, Πωλήσεις και Συναλλαγές»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΕΜΠ.5
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Αγγλικά για τον Εμπορικό Κλάδο: Επικοινωνία, Πωλήσεις και Συναλλαγές
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 εστιάζει στην ανάπτυξη βασικών γλωσσικών δεξιοτήτων στα Αγγλικά για τον κλάδο του εμπορίου, με έμφαση στην προφορική επαγγελματική επικοινωνία, την υποστήριξη πωλήσεων και τη λειτουργική διαχείριση συναλλαγών. Παρουσιάζονται και εξασκούνται εκφράσεις που υποστηρίζουν την πρώτη επαφή με τον πελάτη, την προσφορά βοήθειας και τη διερεύνηση αναγκών. Στη συνέχεια, αναλύεται το βασικό λεξιλόγιο που απαιτείται για την παρουσίαση και περιγραφή προϊόντων, ούτως ώστε οι καταρτιζόμενοι να είναι σε θέση να επικοινωνούν χαρακτηριστικά, τιμή, μέγεθος, διαθεσιμότητα και προσφορές στον πελάτη, με σαφήνεια. Επιπροσθέτως, η διδακτική ενότητα δίδει έμφαση και σε

	σύντομες φράσεις υποστήριξης της απόφασης του πελάτη, που διευκολύνουν την επιλογή χωρίς άσκηση πίεσης, αξιοποιώντας απλή γλώσσα για προτάσεις, επιβεβαιώσεις και ενημέρωση για επιστροφές ή επιλογές. Τέλος, παρουσιάζεται το πρακτικό λεξιλόγιο που χρειάζεται για τη διεκπεραίωση πληρωμών και συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης καρτών, μετρητών και voucher, της έκδοσης απόδειξης και των όρων αλλαγής ή επιστροφής προϊόντων, ώστε οι καταρτιζόμενοι να μπορούν να ολοκληρώνουν τις βασικές διαδικασίες με σαφή και ασφαλή επικοινωνία. Χρειάζεται να επισημανθεί ότι η συμμετοχή στην Διδακτική Ενότητα ΕΜΠ.5 προϋποθέτει βασική γλωσσική επάρκεια στην αγγλική γλώσσα. Συνιστώμενο επίπεδο: A2 (ελάχιστο) και B1 (επιθυμητό), σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλωσσικές Ικανότητες [Common European Framework of Reference for Language skills (CEFR)], ώστε οι καταρτιζόμενοι να μπορούν να κατανοούν και να αλληλεπιδρούν προφορικά σε πλαίσια επικοινωνίας, πώλησης και συναλλαγών στον εμπορικό κλάδο.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα διαρθρώνεται σε 4 επιμέρους υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Βασική επικοινωνία και πρώτη επαφή με τον πελάτη στην αγγλική γλώσσα» Η υποενότητα εισάγει το βασικό λειτουργικό λεξιλόγιο και τις εκφράσεις που υποστηρίζουν την πρώτη προφορική αλληλεπίδραση εργαζομένου-πελάτη (χαιρετισμός, προσφορά βοήθειας, διερεύνηση σκοπού επίσκεψης κ.λπ.) στην αγγλική γλώσσα. Εξασκούνται σύντομες μορφές επικοινωνίας (π.χ. Can/May I help you?, Are you looking for something specific?), εστιάζοντας σε σαφήνεια προφορικής επικοινωνίας και «καθαρή» άρθρωση, αποφεύγοντας εξεζητημένη ορολογία. 2^η Υποενότητα: «Παρουσίαση προϊόντος και βασικού λεξιλογίου στα αγγλικά» Η υποενότητα στοχεύει στην κατανόηση και χρήση βασικών λέξεων-κλειδιά (π.χ. μέγεθος, χρώμα, τιμή, ποιότητα, υλικά, διαθεσιμότητα, προσφορές – size, colours, price range, discount, in stock/out of stock κ.λπ.) και σε απλές εκφράσεις περιγραφής προϊόντος, στην αγγλική γλώσσα. Οι καταρτιζόμενοι ασκούνται στην σύντομη παρουσίαση και προσαρμογή του λεξιλογίου στις ανάγκες του πελάτη. 3^η Υποενότητα: «Υποστήριξη επιλογών πελάτη και απλές τεχνικές πώλησης στα Αγγλικά»

	Η υποενότητα επικεντρώνεται σε σύντομες και λειτουργικές φράσεις στην αγγλική γλώσσα που διευκολύνουν την λήψη απόφασης του πελάτη, χωρίς άσκηση πίεσης και με έμφαση στη διατήρηση ευγενικής και απλής επικοινωνίας. Επί παραδείγματι ενδεικτικές φράσεις/εκφράσεις περιλαμβάνουν εναλλακτικές προτάσεις, επιβεβαιώσεις, προωθητικά σχόλια και πληροφορίες για επιστροφές (π.χ. Would you like to try a different size or colour?, Excellent/Nice choice, This item is on sale, You can return it within 15 days). 4^η Υποενότητα: «Συναλλαγές και βασικές διαδικασίες πληρωμής στα Αγγλικά» Η εν λόγω υποενότητα καλύπτει το βασικό λεξιλόγιο πληρωμών και επιστροφών (κάρτες, μετρητά, voucher, αποδείξεις, αλλαγές προϊόντων, όροι συναλλαγής κ.λπ.) στην αγγλική γλώσσα. Παρουσιάζονται απλές φράσεις επιβεβαίωσης και ολοκλήρωσης της συναλλαγής (Cash or card?, Would you like a receipt?, You can exchange within 30 days κ.λπ.), στοχεύοντας στην ασφαλή και σαφή επικοινωνία σε πραγματικές συνθήκες.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Κύριος στόχος της διδακτικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αναπτύξουν βασικές γλωσσικές δεξιότητες στα Αγγλικά για την προφορική επικοινωνία, την παρουσίαση προϊόντων, την υποστήριξη επιλογών των πελατών και την λειτουργική διεκπεραίωση συναλλαγών, με τρόπο απλό, σαφή και εφαρμόσιμο στις καθημερινές επαγγελματικές συνθήκες στον κλάδο του εμπορίου. α) Γνωστικές δεξιότητες ▪ Να διαμορφώνουν σύντομες φράσεις χαιρετισμού και προσφοράς βοήθειας στα Αγγλικά σε επαγγελματικό περιβάλλον. ▪ Να σχηματίζουν απλές ερωτήσεις διερεύνησης αναγκών πελάτη. ▪ Να χρησιμοποιούν βασικό λεξιλόγιο περιγραφής προϊόντων σε απλές προτάσεις. ▪ Να διατυπώνουν σύντομες φράσεις υποστήριξης επιλογής πελάτη. ▪ Να χρησιμοποιούν απλές εκφράσεις για συναλλαγές και βασικούς τρόπους πληρωμής. ▪ Να παραφράζουν (με απλό λεξιλόγιο) βασικές πληροφορίες προς τον πελάτη ώστε να εξασφαλίζεται «καθαρή» και ευγενική επικοινωνία. β) Ψυχοκινητικές δεξιότητες

	▪ Να εκφωνούν απλές φράσεις χαιρετισμού και προσφοράς βοήθειας στα Αγγλικά. ▪ Να πραγματοποιούν σύντομους διαλόγους (2-4 εναλλαγές): i. πρώτης επαφής ρωτώντας για ανάγκες ή προϊόν και ii. περιγραφής βασικών χαρακτηριστικών προϊόντος. ▪ Να εκφωνούν απλές προτάσεις υποστήριξης επιλογής πελάτη και προώθησης προσφορών σε προσομοιωμένα σενάρια πώλησης. ▪ Να ολοκληρώνουν προφορικά μία σύντομη διαδικασία συναλλαγής, χρησιμοποιώντας προκαθορισμένες εκφράσεις. γ) Συμπεριφορές / Στάσεις ▪ Να αποδέχονται τη χρήση Αγγλικών ως λειτουργικού εργαλείου επικοινωνίας με πελάτες, χωρίς φόβο λαθών. ▪ Να διατηρούν ευγενικό και επαγγελματικό ύφος κατά την προφορική επικοινωνία στα Αγγλικά. ▪ Να δείχνουν διάθεση συνεργασίας και προσαρμογής στο επίπεδο κατανόησης του πελάτη. ▪ Να διατηρούν σταθερή και θετική στάση εξάσκησης, αντιμετωπίζοντας τα λάθη ως μέρος της μαθησιακής διαδικασίας και όχι ως εμπόδιο.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: ▪ Αλληλεπιδρούν προφορικά στα Αγγλικά σε απλές συνθήκες πρώτης επαφής με πελάτες, χρησιμοποιώντας βασικές φράσεις χαιρετισμού, προσφοράς βοήθειας και διερεύνησης αναγκών. ▪ Περιγράφουν προϊόντα στα Αγγλικά με βασικό λειτουργικό λεξιλόγιο, αποδίδοντας χαρακτηριστικά, τιμή ή/και διαθεσιμότητα με απλό και κατανοητό τρόπο. ▪ Υποστηρίζουν την επιλογή του πελάτη στα Αγγλικά, διατυπώνοντας σύντομες εναλλακτικές προτάσεις, επιβεβαιώσεις ή ενημέρωση για επιστροφές/αλλαγές. ▪ Ολοκληρώνουν απλές συναλλαγές στα Αγγλικά, χρησιμοποιώντας λειτουργικό λεξιλόγιο πληρωμών και επιβεβαίωσης (cash, card, receipt, voucher κ.λπ.). ▪ Διατηρούν ευγενή, προσαρμοσμένη και κατανοητή επικοινωνία, προσαρμόζοντας τον ρυθμό και το ύφος στις ανάγκες του πελάτη.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Σύντομη εισαγωγική ακουστική δραστηριότητα (listening – χαιρετισμοί/ βοήθεια σε πελάτες).

	▪ Εμπλουτισμένη εισήγηση με χρήση ppt (παρουσίαση: key phrases για πρώτη επαφή με πελάτη, βασικού λεξιλογίου προϊόντων και συναλλαγών με σύντομες εναλλαγές φράσεων). ▪ Πρακτική εξάσκηση σύντομο διαλόγων (σε ζευγάρια) – προφορική εξάσκηση 3 σεναρίων για πρώτη επαφή, αναζήτηση και περιγραφή προϊόντος, ερωτήσεις για τιμή, μέγεθος, χρώμα και διαθεσιμότητα προϊόντος. ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) – σενάρια για πρώτη επαφή με πελάτη και διερεύνηση αναγκών με 2-3 εναλλαγές προτάσεων ανά συμμετέχοντα, με ανατροφοδότηση. ▪ Παιχνίδι ρόλων (role play) – σενάρια για υποστήριξη επιλογής πελατών ▪ Σύντομες παρουσιάσεις-περιγραφές (20-25 sec.) απλών προϊόντων από τους καταρτιζόμενους στην αγγλική γλώσσα. ▪ Προσομοίωση ολοκλήρωσης συναλλαγής ▪ 2 προσκεκλημένοι ομιλητές (1 υπεύθυνος επιχείρησης-καταστήματος και 1 front-line εργαζόμενος εμπορικού καταστήματος). ▪ Ερωτήσεις-Απαντήσεις. ▪ Συζήτηση – Ανατροφοδότηση. Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) ▪ Μελέτη δύο σύντομων φύλλων λεξιλογίου ▪ Παρακολούθηση δύο σύντομων videos (1. επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα στο εμπόριο και 2. σύντομοι διάλογοι πωλήσεων στα Αγγλικά) – εντοπισμός από τους καταρτιζόμενους 6 βασικών φράσεων (key phrases). ▪ Άσκηση συμπλήρωσης κενών, με λέξεις-κλειδιά. ▪ Άσκηση αντιστοίχισης ▪ Συγγραφή 3 σύντομων διαλόγων (120-140 λέξεις έκαστος) με 4-5 βασικές φράσεις σχετικών με χαιρετισμό πελάτη, αναζήτηση προϊόντος και πληρωμή. ▪ Quiz αυτοαξιολόγησης (10 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής).
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Συγκεκριμένα, για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν -σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules- τα τελικά τεστ (5 ερωτήσεις ανά διδακτική-θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής. Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά

	Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών ενοτήτων. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.
--	---

Επίλογος

Το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης για τον Κλάδο του Εμπορίου επιχειρεί να ενισχύσει την οργανωτική λειτουργία των επιχειρήσεων, να υποστηρίξει την επαγγελματική συμπεριφορά των εργαζομένων και ενισχύσει τις πιθανότητες ένταξης ή παραμονής των ατόμων στην αγορά εργασίας στον κλάδο του εμπορίου στην Περιφέρεια Κρήτης.

Η στοχευμένη επιλογή θεματικών ενοτήτων, -από την κατανόηση της αγοράς εργασίας και του θεσμικού πλαισίου των επιχειρήσεων και των εργασιακών σχέσεων, μέχρι τις τεχνικές πώλησης, την εξυπηρέτηση πελατών, τη διαχείριση παραπόνων και την λειτουργική χρήση της αγγλικής γλώσσας-, από κοινού με τις τρεις Κοινές Διδακτικές Ενότητες για τις αναγκαίες οριζόντιες- ήπιες δεξιότητες (OPI.1-OPI.3), διαμορφώνει ένα συνεκτικό περιβάλλον μάθησης και ανάπτυξης-ενίσχυσης δεξιοτήτων.

Η αξιοποίηση πρακτικών σεναρίων και προσομοιώσεων, διαδραστικών μεθόδων εκπαίδευσης ενηλίκων και σύντομων παρεμβάσεων εργοδοτών/ιδιοκτητών εμπορικών επιχειρήσεων ή εργαζομένων στο πλαίσιο της σύγχρονης εκπαίδευσης θα επιτρέψει την εγγύτητα, από την πλευρά των καταρτιζομένων, με τις πραγματικές εργασιακές συνθήκες που επικρατούν στον εμπορικό κλάδο.