



Co-funded by  
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



# ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ





## Όνομα της θεματικής: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

#### Πως να αντιμετωπίσετε μια συνέντευξη εργασίας;

#### Περιγραφή του προβλήματος:

Knowing how to handle a job interview is essential, as it allows you to make a good impression, demonstrate your skills, and fit into the company culture. Additionally, it helps you manage stress and anxiety, increasing your confidence and improving your performance. The interview is also an opportunity to clarify questions about the position and the company, and good preparation sets you apart from other candidates, giving you a competitive advantage. Ultimately, mastering this skill is not only key to securing a job but also contributes to your professional development throughout your career.

#### Μελέτη Περίπτωσης 1:

Facing a job interview effectively involves proper preparation and the development of certain skills. Here are some steps and tips that can help you:

1. Research the company and the position
  - Know the company: Research its history, mission, values, and culture. This will allow you to demonstrate your interest and alignment with the organization.
  - Understand the position: Analyze the job description and the required skills. Prepare concrete examples of your experience that relate to the job responsibilities.
2. Prepare for common questions
  - Practice responses: Get ready for common questions like "Tell me about yourself," "What are your strengths and weaknesses?" and "Why do you want to work here?"
  - Use the STAR technique: To answer questions about past situations, use the STAR technique (Situation, Task, Action, Result) to structure your responses.
3. Develop Your Own Questions
  - Ask relevant questions: Prepare questions that demonstrate your interest in the position and the company. For example, you might ask about opportunities for professional development or the team culture
4. Care for your personal presentation



- Dress appropriately: Choose professional attire that fits the company culture. Ensure that you appear polished and professional.
  - Body language: Maintain an open and confident posture, make eye contact, and smile. Your body language can convey confidence and enthusiasm.
5. Manage Anxiety and Stress
- Practice relaxation techniques: Breathe deeply before the interview and maintain a positive attitude. Practice will help you feel more comfortable and secure.
  - Visualize success: Imagine a successful interview to mentally prepare and reduce anxiety.
6. Interview Simulators
- Use interview simulators: There are various online platforms that offer interview simulations. These tools allow you to practice questions and answers in a controlled environment, helping you become familiar with the interview format and improve your response skills.
7. Follow up with a thank you note
- Send a thank you note: After the interview, send a brief, courteous email thanking them for the opportunity and reiterating your interest in the position. This reinforces your professionalism and can help you stand out.

Facing a job interview with preparation and confidence is key to increasing your chances of success. By researching the company, practicing responses, caring for your presentation, managing anxiety, and using interview simulators, you will be better prepared to leave a positive impression on the interviewers.



## Σχετικοί Σύνδεσμοι

- <https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>
- <https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>
- <https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>
- <https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>

## Παραπομπές

- <https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>
- <https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>
- <https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>
- <https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>



## Όνομα της θεματικής: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

#### Πως να διαχειρίζεστε καλά τον χρόνο σας;

#### Περιγραφή του προβλήματος:

Η διαχείριση του χρόνου είναι απαραίτητη γιατί αυξάνει την παραγωγικότητα, μειώνει το άγχος και βελτιώνει τη λήψη αποφάσεων. Επιτρέπει την ιεράρχηση εργασιών, αποφεύγει την αναβλητικότητα και βοηθά στην επίτευξη ισορροπίας μεταξύ της επαγγελματικής και της προσωπικής ζωής. Επιπλέον, διευκολύνει την επίτευξη βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων, ενώ αναπτύσσει πολύτιμες δεξιότητες που μπορούν να εφαρμοστούν σε διάφορους τομείς της ζωής. Συνοπτικά, η αποτελεσματική διαχείριση χρόνου συμβάλλει στη συνολική ευημερία και στην πιο αποτελεσματική απόδοση σε όλες τις δραστηριότητες.

#### Μελέτη Περίπτωσης 2:

Η σωστή διαχείριση του χρόνου είναι απαραίτητη για τη μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του άγχους. Ακολουθούν μερικά βήματα και συμβουλές για να το κάνετε αποτελεσματικά:

- 1) Θέστε σαφείς στόχους: Προσδιορίστε τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους σας. Αυτό θα σας βοηθήσει να δώσετε προτεραιότητα στις εργασίες και να εστιάσετε τις προσπάθειές σας σε αυτό που πραγματικά έχει σημασία.
- 2) Δώστε προτεραιότητα στις εργασίες σας: Χρησιμοποιήστε μεθόδους όπως η μήτρα Eisenhower για να κατηγοριοποιήσετε τις εργασίες με βάση τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σημασία τους. Αυτό θα σας βοηθήσει να εστιάσετε σε αυτό που πραγματικά πρέπει να κάνετε.
- 3) Προγραμματίστε την ημέρα σας: Αφιερώστε χρόνο στην αρχή κάθε ημέρας (ή εβδομάδας) σχεδιάζοντας τις εργασίες σας. Χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως ημερολόγια ή εφαρμογές διαχείρισης χρόνου για να οργανώσετε την ατζέντα σας. Ορίστε ρεαλιστικές προθεσμίες για κάθε εργασία για να παραμείνετε συγκεντρωμένοι και σε καλό δρόμο.
- 4) Χρησιμοποιήστε τεχνικές διαχείρισης χρόνου:
  - Τεχνική Pomodoro: Εργαστείτε σε διαστήματα (π.χ. 25 λεπτά) ακολουθούμενα από μικρά διαλείμματα. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να διατηρήσετε τη συγκέντρωση και να αποφύγετε την εξάντληση.
  - Time Blocking: Ομαδοποιήστε παρόμοιες εργασίες σε χρονικά τμήματα για να βελτιώσετε την αποτελεσματικότητα και να μειώσετε την εκτέλεση πολλαπλών εργασιών.



#### 5) Εξαλείψτε τους περισπασμούς

- Δημιουργήστε ένα κατάλληλο περιβάλλον εργασίας: Βεβαιωθείτε ότι ο χώρος εργασίας σας είναι απαλλαγμένος από περισπασμούς. Εξετάστε το ενδεχόμενο να απενεργοποιήσετε τις ειδοποιήσεις στο τηλέφωνο ή τον υπολογιστή σας ενώ εργάζεστε.

- Θέστε όρια: Ενημερώστε τους συναδέλφους ή την οικογένειά σας για τις ώρες εργασίας σας για να ελαχιστοποιήσετε τις διακοπές.

6) Επανεξετάζετε και προσαρμόζετε τακτικά: Στο τέλος κάθε ημέρας ή εβδομάδας, αναθεωρήστε τι έχετε καταφέρει και προσαρμόστε τον προγραμματισμό σας όπως χρειάζεται. Αυτό θα σας βοηθήσει να εντοπίσετε τομείς προς βελτίωση.

7) Φροντίστε τον εαυτό σας: Συμπεριλάβετε χρόνο για ξεκούραση και φροντίστε να προγραμματίσετε διαλείμματα και προσωπικό χρόνο. Η διατήρηση μιας ισορροπίας μεταξύ εργασίας και ελεύθερου χρόνου είναι το κλειδί για την καλή διαχείριση του χρόνου.

Η σωστή διαχείριση του χρόνου απαιτεί μια προληπτική προσέγγιση και την υιοθέτηση αποτελεσματικών στρατηγικών. Θέτοντας σαφείς στόχους, ιεραρχώντας εργασίες, προγραμματίζοντας κατάλληλα και εξαλείφοντας τους περισπασμούς, μπορείτε να βελτιώσετε την παραγωγικότητά σας και να μειώσετε το άγχος, επιτρέποντάς σας να επιτύχετε τους στόχους σας πιο αποτελεσματικά.

Παρακάτω είναι ένα πρακτικό παράδειγμα:

Κατάσταση: Ο Χουάν εργάζεται ως διευθυντής έργου σε μια εταιρεία και έχει πολλά καθήκοντα και προθεσμίες να τηρήσει.

Διαχείριση χρόνου:

- Θέτει στόχους: Ο Χουάν ορίζει εβδομαδιαίους στόχους για να ολοκληρώσει συγκεκριμένες φάσεις των έργων του.

- Δίνει προτεραιότητα στις εργασίες: Χρησιμοποιεί λογισμικό διαχείρισης έργου για να κατηγοριοποιήσει εργασίες κατά προτεραιότητα και να ορίσει προθεσμίες.

- Σχεδιάζει την ημέρα του: Κάθε πρωί, αναθεωρεί τη λίστα εργασιών του και προσαρμόζει το πρόγραμμά του σύμφωνα με τις προτεραιότητες της ημέρας.

- Χρησιμοποιεί τεχνικές: Εφαρμόζει χρονικά τετράγωνα για συναντήσεις και ατομικές εργασίες, διασφαλίζοντας ότι κάθε είδος εργασίας έχει το δικό του χώρο στην ατζέντα του.

- Εξαλείφει τους περισπασμούς: Εργάζεται σε καθορισμένο χώρο γραφείου και χρησιμοποιεί εργαλεία αποκλεισμού ιστοσελίδων κατά τις ώρες εργασίας για να αποφύγει περισπασμούς.



## Σχετικοί Σύνδεσμοι

- <https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>
- <https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>
- <https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>

## Παραπομπές

- <https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>
- <https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>
- <https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>





## Όνομα της θεματικής: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΔΙΚΤΥΩΣΗ

### 3. Πως να βελτιώσετε το δίκτυο σας;

#### Περιγραφή του προβλήματος:

Η ενίσχυση της δικτύωσης είναι ζωτικής σημασίας για την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, καθώς διευκολύνει την πρόσβαση σε ευκαιρίες εργασίας, την ανταλλαγή γνώσεων και τη δημιουργία συνεργασίας. Οι συνδέσεις μπορούν να παρέχουν καθοδήγηση και υποστήριξη κατά τη διάρκεια των μεταβάσεων, καθώς και να αυξήσουν την προβολή στον κλάδο και να παρέχουν πρόσβαση σε πολύτιμους πόρους. Συνοψίζοντας, ένα ισχυρό δίκτυο όχι μόνο ανοίγει πόρτες, αλλά χρησιμεύει και ως βασικό σύστημα υποστήριξης για την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας.

#### Μελέτη Περίπτωσης 3:

Η βελτίωση της δικτύωσης περιλαμβάνει την αποτελεσματική οικοδόμηση και διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων. Ακολουθούν ορισμένες στρατηγικές και πρακτικά παραδείγματα για να το κάνετε αυτό:

1) Συμμετέχετε σε εκδηλώσεις δικτύωσης: Συμμετέχετε σε εκθέσεις, συνέδρια ή σεμινάρια που σχετίζονται με τον κλάδο σας. Εάν εργάζεστε στον τομέα της τεχνολογίας, παρακολουθήστε εκδηλώσεις όπως συνέδρια προγραμματιστών ή συναντήσεις startup. Επωφεληθείτε από αυτούς τους χώρους για να συναντήσετε άλλους επαγγελματίες, να ανταλλάξετε επαγγελματικές κάρτες και να δημιουργήσετε συνδέσεις.

2) Γίνετε μέλος επαγγελματικών ομάδων ή ενώσεων: Γίνετε μέλος μιας ένωσης στον τομέα σας, όπως μια Ένωση Ψηφιακού Μάρκετινγκ ή ένα δίκτυο επιχειρηματιών. Αυτές οι ομάδες προσφέρουν ευκαιρίες για να παρακολουθήσετε εργαστήρια, ομιλίες και εκδηλώσεις όπου μπορείτε να συναντήσετε συναδέλφους και ειδικούς στην περιοχή σας.

3) Χρησιμοποιήστε επαγγελματικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Δημιουργήστε ένα προφίλ στο LinkedIn και χρησιμοποιήστε το ενεργά για να μοιραστείτε σχετικό περιεχόμενο, να συμμετάσχετε σε συζητήσεις και να συνδεθείτε με άλλους επαγγελματίες. Ο σχολιασμός και η κοινοποίηση αναρτήσεων άλλων μπορεί επίσης να βοηθήσει στη δημιουργία σχέσεων.

4) Άτυπη δικτύωση: Προσκαλέστε συναδέλφους ή πρώην συμμαθητές για καφέ ή μεσημεριανό γεύμα. Αυτές οι άτυπες συναντήσεις μπορούν να οδηγήσουν σε βαθύτερες συζητήσεις και τη δυνατότητα συνεργασίας σε μελλοντικά έργα. Μπορείτε επίσης να παρακολουθήσετε κοινωνικές εκδηλώσεις όπου συγκεντρώνονται επαγγελματίες από τον κλάδο σας.





5) Εθελοντισμός σε εκδηλώσεις ή έργα: Προσφορά εθελοντισμού σε συνέδρια ή εκδηλώσεις που σχετίζονται με τον τομέα σας. Αυτό όχι μόνο θα σας επιτρέψει να συναντήσετε άλλους επαγγελματίες, αλλά θα σας δώσει επίσης ορατότητα και θα σας βοηθήσει να χτίσετε μια θετική φήμη στον κλάδο σας.

6) Συμμετέχετε σε διαδικτυακά φόρουμ και κοινότητες: Γίνετε μέλος σε διαδικτυακά φόρουμ ή κοινότητες, όπως ομάδες Facebook ή Reddit που σχετίζονται με τον κλάδο σας. Η ενεργή συμμετοχή σε αυτές τις κοινότητες θα σας επιτρέψει να γνωρίσετε άλλους επαγγελματίες και να μοιραστείτε εμπειρίες και γνώσεις.

7) Αναπτύξτε δεξιότητες επικοινωνίας: Εξασκηθείτε στις δεξιότητες συνομιλίας και ενεργητικής ακρόασης. Μπορείτε να συμμετάσχετε σε ομάδες δημόσιας ομιλίας όπως οι Toastmasters για να βελτιώσετε την ικανότητά σας να μιλάτε δημόσια και να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με άλλους.

Η βελτίωση της δικτύωσης είναι μια συνεχής διαδικασία που απαιτεί προσπάθεια και αφοσίωση. Παρακολουθώντας εκδηλώσεις, συμμετέχοντας σε ομάδες, χρησιμοποιώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συμμετέχοντας σε άτυπες δραστηριότητες, μπορείτε να δημιουργήσετε ουσιαστικές σχέσεις που θα σας ωφελήσουν σε όλη τη διάρκεια της καριέρας σας.

## Σχετικοί Σύνδεσμοι

- <https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>
- <https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>
- <https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>

## Παραπομπές

- <https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>
- <https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>
- <https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>



## Όνομα της θεματικής: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

## ΠΩΣ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ΕΝΑ ΚΑΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ CANVAS

### Περιγραφή του προβλήματος:

Η γνώση του πώς να δημιουργήσετε ένα επιχειρηματικό σχέδιο χρησιμοποιώντας το μοντέλο Canvas είναι ζωτικής σημασίας, καθώς παρέχει μια σαφή απεικόνιση της επιχείρησης, διευκολύνει τον εντοπισμό ευκαιριών και κινδύνων και ενθαρρύνει την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα. Αυτό το εργαλείο προωθεί τη συνεργατική εργασία, ενισχύει την αποτελεσματικότητα στις παρουσιάσεις στους επενδυτές και εστιάζει στις ανάγκες των πελατών, αυξάνοντας τις πιθανότητες επιτυχίας. Συνοπτικά, το μοντέλο Canvas βοηθά τους επιχειρηματίες να λαμβάνουν ενημερωμένες και στρατηγικές αποφάσεις, απαραίτητες για την πλοήγηση στον ανταγωνιστικό επιχειρηματικό κόσμο.

### Μελέτη Περίπτωσης 4:

Η δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου χρησιμοποιώντας το μοντέλο Canvas είναι μια δομημένη και οπτική διαδικασία που θα σας βοηθήσει να ορίσετε και να οργανώσετε τα βασικά στοιχεία της επιχείρησής σας. Ακολουθεί ένας οδηγός βήμα προς βήμα για το πώς να το κάνετε, μαζί με ένα πρακτικό παράδειγμα για καλύτερη κατανόηση:

1) Προετοιμάστε το μοντέλο Canvas, που μπορείτε να βρείτε σε: <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>

- Αποκτήστε ένα μοντέλο Canvas, το οποίο συνήθως χωρίζεται σε εννέα μπλοκ:
- Τμήματα πελατών: Ποιοι είναι οι πελάτες-στόχοι σας;
- Προτάσεις αξίας: Ποιο πρόβλημα λύνετε ή ποια ανάγκη ικανοποιείτε;
- Κανάλια: Πώς θα προσεγγίσετε τους πελάτες σας; (άμεσες πωλήσεις, ηλεκτρονικά, φυσικά καταστήματα κ.λπ.)
- Σχέσεις πελατών: Τι είδους σχέση θα δημιουργήσετε με τους πελάτες σας; (προσωπική βοήθεια, αυτοεξυπηρέτηση κ.λπ.)
- Ροές εσόδων: Πώς θα δημιουργήσει εισόδημα η επιχείρησή σας; (πωλήσεις, συνδρομές, διαφημίσεις κ.λπ.)
- Βασικοί πόροι: Τι πόρους χρειάζεστε για να λειτουργήσει η επιχείρησή σας; (προσωπικό, τεχνολογία, χρηματοδότηση κ.λπ.)



- Βασικές Δραστηριότητες: Ποιες βασικές δραστηριότητες χρειάζονται για να παραδώσετε την πρόταση αξίας σας; (παραγωγή, μάρκετινγκ, εξυπηρέτηση πελατών κ.λπ.)
- Βασικές συνεργασίες: Ποιοι είναι οι στρατηγικοί σας εταίροι; (προμηθευτές, σύμμαχοι κ.λπ.)
- Δομή κόστους: Ποιο είναι το σημαντικότερο κόστος που σχετίζεται με την επιχείρησή σας;

## 2) Συμπληρώστε κάθε μπλοκ

- Παράδειγμα: Λεμονάδα
- Τμήματα πελατών: Παιδιά και γονείς στη γειτονιά.
- Προτάσεις αξίας: Φρέσκια, νόστιμη λεμονάδα σε εξαιρετική τιμή.
- Κανάλια: Ένα περίπτερο που έχει στηθεί σε ένα πολυσύχναστο πάρκο.
- Σχέσεις με τους πελάτες: Φιλική εξυπηρέτηση με χαμόγελο. αλληλεπίδραση με πελάτες για να ενθαρρύνει τις επανεπισκέψεις.
- Ροές εσόδων: Χρήματα που κερδίζονται από την πώληση λεμονάδας (π.χ. 1 \$ ανά φλιτζάνι).
- Βασικοί πόροι: Υλικά (λεμόνια, ζάχαρη, νερό), φλιτζάνια και βάση.
- Βασικές Δραστηριότητες: Φτιάχνοντας λεμονάδα, στήνοντας το περίπτερο και εξυπηρέτηση πελατών.
- Βασικές συνεργασίες: Τοπικό παντοπωλείο για αγορά προμηθειών και φίλοι που βοηθούν στη λειτουργία του περιπτέρου.
- Δομή κόστους: Κόστος για συστατικά, φλιτζάνια και τυχόν απαιτούμενες άδειες.

3) Συνδέστε τα στοιχεία που αναλύουν τις αλληλεπιδράσεις: Βεβαιωθείτε ότι όλα τα μπλοκ είναι συνδεδεμένα. Για παράδειγμα, τα κανάλια σας (το περίπτερο της λεμονάδας) θα πρέπει να ταιριάζουν με τα τμήματα πελατών σας (παιδιά και γονείς) για να διασφαλίσετε ότι προσεγγίζετε τους κατάλληλους ανθρώπους.

## 4) Επανεξέταση και προσαρμογή

- Μοιραστείτε το μοντέλο Canvas σας με φίλους ή συγγενείς για να λάβετε τη γνώμη τους. Μπορεί να έχουν ιδέες για το πώς να βελτιώσετε τη λεμονάδα σας!
- Επανάληψη: Καθώς πουλάτε λεμονάδα, μπορεί να διαπιστώσετε ότι η προσθήκη μιας νέας γεύσης προσελκύει περισσότερους πελάτες, επομένως προσαρμόστε το σχέδιό σας ανάλογα.

5) Δημιουργήστε ένα συνοπτικό έγγραφο: Σημειώστε τα βασικά σημεία από τον Καμβά σας, συμπεριλαμβανομένων των στόχων πωλήσεών σας, πώς θα προωθήσετε τη λεμονάδα σας και ποιες γεύσεις θα προσφέρετε.

## 6) Εφαρμογή και παρακολούθηση



7) Σχέδιο Δράσης: Σχεδιάστε πότε και πού θα στήσετε τη λεμονάδα σας. Θέστε στόχους όπως η πώληση ενός συγκεκριμένου αριθμού κυπέλλων κάθε Σαββατοκύριακο.

8) Παρακολουθήστε την πρόοδο: Μετά από μια εβδομάδα, ελέγξτε πόσα φλιτζάνια πουλήσατε και αν άρεσε στους πελάτες η λεμονάδα σας. Χρησιμοποιήστε αυτές τις πληροφορίες για να κάνετε βελτιώσεις.

Η δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου με το μοντέλο Canvas είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να οπτικοποιήσετε και να οργανώσετε τα βασικά μέρη της επιχείρησής σας. Για παράδειγμα, ένα περίπτερο με λεμονάδα μπορεί να απεικονίσει πώς να συνδέεστε με πελάτες, να διαχειρίζεστε πόρους και να προσαρμόζεστε καθώς μεγαλώνετε. Σας επιτρέπει να προσαρμόζεστε γρήγορα στις αλλαγές και να επικοινωνείτε με σαφήνεια το όραμά σας σε φίλους και συγγενείς που μπορεί να βοηθήσουν ή να επενδύσουν στην ιδέα σας.

### Σχετικοί Σύνδεσμοι

- <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
- <https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>
- <https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>

### Παραπομπές

- <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
- <https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>
- <https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>



## Όνομα της θεματικής: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

#### Πώς να δημιουργήσετε μια έρευνα ικανοποίησης πελατών;

#### Περιγραφή του προβλήματος:

Είναι σημαντικό να γνωρίζετε πώς να δημιουργήσετε μια έρευνα ικανοποίησης πελατών, επειδή επιτρέπει στις επιχειρήσεις να συγκεντρώσουν πολύτιμες πληροφορίες για τις εμπειρίες και τις αντιλήψεις των πελατών τους. Αυτό το εργαλείο βοηθά στον εντοπισμό περιοχών βελτίωσης, δυνατών και αδυναμιών σε προϊόντα ή υπηρεσίες και παρέχει καλύτερη κατανόηση των προσδοκιών και των αναγκών της αγοράς. Αναλύοντας τα αποτελέσματα, οι επιχειρήσεις μπορούν να λάβουν πιο τεκμηριωμένες αποφάσεις, να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών, να αυξήσουν την αφοσίωση των πελατών και τελικά να οδηγήσουν στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Επιπλέον, δείχνει ότι η εταιρεία εκτιμά τα σχόλια των πελατών, ενισχύοντας τη σχέση και την εμπιστοσύνη στο εμπορικό σήμα.

#### Μελέτη Περίπτωσης 5:

Η δημιουργία μιας έρευνας ικανοποίησης πελατών είναι απαραίτητη για την κατανόηση του πόσο καλά μια εταιρεία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών της. Αυτό όχι μόνο βοηθά στη βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά επίσης αυξάνει την αφοσίωση των πελατών και βελτιστοποιεί τις επιχειρηματικές στρατηγικές. Μια καλά σχεδιασμένη έρευνα επιτρέπει τη συλλογή πολύτιμων δεδομένων που μπορούν να καθοδηγήσουν τις επιχειρηματικές αποφάσεις.

- 1) Καθορίστε τον στόχο της έρευνας: Πριν ξεκινήσετε, καθορίστε ποιες πληροφορίες θέλετε να συγκεντρώσετε. Ψάχνετε να μετρήσετε τη συνολική ικανοποίηση, την ποιότητα των υπηρεσιών ή την απόδοση ενός συγκεκριμένου προϊόντος;
- 2) Επιλέξτε τον τύπο των ερωτήσεων: Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι κλειστού τύπου (ναι/όχι, πολλαπλής επιλογής) ή ανοιχτού τύπου (αναλυτικές απαντήσεις). Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε αριθμητικές κλίμακες ή κλίμακες ικανοποίησης, όπως η κλασική κλίμακα 1 έως 5 ή "πολύ δυσαρεστημένος" έως "πολύ ικανοποιημένος".
- 3) Κάντε τις ερωτήσεις σαφείς και συνοπτικές: Βεβαιωθείτε ότι οι ερωτήσεις είναι εύκολα κατανοητές. Αποφύγετε τη χρήση τεχνικής γλώσσας ή περίπλοκων όρων και διατηρήστε την έρευνα όσο το δυνατόν πιο σύντομη για να αποφύγετε τη συντριβή των ερωτηθέντων.



- 4) Συμπεριλάβετε βασικές ερωτήσεις:
  - Πώς θα αξιολογούσατε τη συνολική εμπειρία σας με το προϊόν/την υπηρεσία μας;
  - Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την εξυπηρέτηση πελατών μας;
  - Θα προτείνατε την εταιρεία μας σε άλλους; (Ερώτηση καθαρής βαθμολογίας υποστηρικτών)
  - Τι θα μπορούσαμε να βελτιώσουμε;
- 5) Προσθέστε μια ενότητα σχολίων: Επιτρέψτε στους πελάτες να παρέχουν πρόσθετα σχόλια με μια ανοιχτή ερώτηση όπου μπορούν να μοιραστούν προτάσεις ή ανησυχίες.
- 6) Χρησιμοποιήστε διαδικτυακά εργαλεία: Εργαλεία όπως το Google Forms, το SurveyMonkey ή το Tyrforn διευκολύνουν τη δημιουργία και τη διανομή ερευνών. Αυτές οι πλατφόρμες παρέχουν επίσης αυτόματη ανάλυση των αποτελεσμάτων.
- 7) Αναλύστε τα αποτελέσματα: Επανεξετάστε τις απαντήσεις για να εντοπίσετε πρότυπα, δυνατά σημεία και τομείς προς βελτίωση. Δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα επαναλαμβανόμενα σχόλια και αναλάβετε δράση με βάση τα σχόλια που έχετε λάβει.
- 8) Παρακολούθηση: Αφού αναλύσετε τα δεδομένα, απευθυνθείτε στους πελάτες που συμμετείχαν για να τους ευχαριστήσετε και, εάν είναι δυνατόν, ενημερώστε τους πώς θα χρησιμοποιηθούν τα σχόλιά τους για βελτίωση. Αυτό χτίζει εμπιστοσύνη και δείχνει δέσμευση για την ικανοποίησή τους.

Πρακτικό παράδειγμα:

Φανταστείτε ότι έχετε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα ρούχων και θέλετε να μάθετε πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες σας με τις πρόσφατες αγορές τους. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την ακόλουθη έρευνα:

ο Πώς θα αξιολογούσατε την εμπειρία αγορών σας στο κατάστημά μας;

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ουδέτερο
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος

ο Πόσο ικανοποιημένοι είστε με την ποιότητα των προϊόντων που παραλαμβάνετε;

- Πολύ δυσαρεστημένος
- Δυσαρεστημένος
- Ουδέτερο
- Ικανοποιημένος
- Πολύ ικανοποιημένος

ο Πώς θα αξιολογούσατε την εξυπηρέτηση πελατών μας;



- Κακή
- Μέτρια
- Καλή
- Πολύ καλή
- Εξαιρετική

ο Θα προτείνατε το κατάστημά μας σε έναν φίλο;

- Ναι
- Όχι

ο Τι μπορούμε να βελτιώσουμε για να σας προσφέρουμε μια καλύτερη εμπειρία αγορών; (Απάντηση ανοιχτού τύπου)

Αυτή η απλή μορφή παρέχει μια σαφή εικόνα των περιοχών όπου το κατάστημά σας μπορεί να βελτιωθεί για να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των πελατών.

### Σχετικοί Σύνδεσμοι

- <https://www.freshworks.com/es/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
- <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>

### Παραπομπές

- <https://www.freshworks.com/es/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
- <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>





Co-funded by  
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



**Co-funded by  
the European Union**



Economy for Life © 2024 is licensed under CC BY-NC 4.0

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 European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible