



DIPLOMA IN BUSINESS ADMINISTRATION

ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ Ε.Ι.Α.Σ. ΜΕ ΤΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Λίγα λόγια για το Πρόγραμμα

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Ασφαλιστικών Σπουδών (ΕΙΑΣ) συνεχίζει την εξαιρετικά επιτυχημένη συνεργασία του με το **Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΟΠΑ)** μέσω της από κοινού δημιουργίας του προγράμματος **Diploma in Business Administration**. Μετά το μεγάλο ενδιαφέρον και τις εξαιρετικές κριτικές που έλαβε η υλοποίηση του προγράμματος για πρώτη φορά το 2015, το ΕΙΑΣ σκοπεύει να επαναπροκηρύξει για τρίτη φορά το εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **Diploma in Business Administration**, το οποίο αρχίζει την **Τετάρτη 19 Απριλίου 2017**.

Στο ευμετάβλητο περιβάλλον του σήμερα, η ανάγκη για την εκπαίδευση και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού είναι μεγαλύτερη από ποτέ. Ως εκ τούτου, καθίσταται ολοένα και πιο σαφές ότι η ανάπτυξη των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί αναγκαιότητα προκειμένου οι οργανισμοί να παραμείνουν ανταγωνιστικοί και να βγουν, όσο το δυνατόν, αλώβητοι από τη δύσκολη οικονομική συγκυρία που μαστίζει τη χώρα και τις επιχειρήσεις.

Το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών είναι ένας διακεκριμένος δημόσιος φορέας μάθησης, γνωστός για το υψηλό επίπεδο των διδασκόντων και των ακαδημαϊκών προγραμμάτων του, που εξασφαλίζει την προστιθέμενη αξία του προγράμματος.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί προκειμένου να προσφέρει στους συμμετέχοντες έναν άρτια σχεδιασμένο και καινοτομικό κύκλο **επτά εκπαιδευτικών ενοτήτων**, από εξειδικευμένους καθηγητές τόσο από άποψη ακαδημαϊκής αριστείας όσο και πρακτικής εμπειρίας. Μέσω της χρήσης πρωτοποριακών μεθόδων διδασκαλίας και εργαλείων, το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με σκοπό να προσφέρει στους συμμετέχοντες πρακτικές γνώσεις που θα τους βοηθήσουν να λαμβάνουν καλύτερες αποφάσεις σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που άπτονται των αναγκών της ασφαλιστικής αγοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, εκτός από τη μετάδοση σημαντικών γνώσεων και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων, το πρόγραμμα στοχεύει και στην επιτυχή εφαρμογή των όσων θα διδαχθούν οι συμμετέχοντες.

Μέσω του εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Βελτιώσουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους, να επιταχύνουν την ανάπτυξή τους και να κορυφώσουν τις επιδόσεις τους.
- Κατανοήσουν, αναλύσουν και επιλύσουν σύνθετες καταστάσεις με την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και εργαλείων.
- Αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τη δική τους προσωπικότητα και το εργασιακό τους προφίλ.
- Επεκτείνουν τις εμπειρίες τους και να διευρύνουν τις προοπτικές τους, οι οποίες θα είναι ευεργετικές για την παραγωγή ιδεών σε τομείς της αρμοδιότητάς τους.
- Διδαχθούν από μερικούς από τους πιο άρτια καταρτισμένους πανεπιστημιακούς καθηγητές.
- Διευρύνουν τα δίκτυά τους εντός και εκτός του οργανισμού.

Τα μαθήματα είναι ειδικά προσαρμοσμένα και επικεντρώνονται σε θέματα που αφορούν στον ασφαλιστικό τομέα. Η **καινοτόμος μεθοδολογία διδασκαλίας** διαφοροποιείται από την παραδοσιακή διδασκαλία, συνδέοντας τις κλασικές διαλέξεις με διάφορες καινοτομικές μεθόδους μάθησης (π.χ., μελέτες περιπτώσεων, παιχνίδια ρόλων, προσομοιώσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος) και παρέχοντας πλούσιο υποστηρικτικό υλικό (π.χ., εξειδικευμένα άρθρα, βίντεο, σχετικούς ιστότοπους), στο οποίο οι συμμετέχοντες μπορούν να ανατρέξουν προκειμένου να ενημερωθούν περαιτέρω. Αυτές οι πρωτοποριακές μέθοδοι διδασκαλίας προσφέρουν πολλαπλά επίπεδα μάθησης, βοηθώντας τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα τη θεματολογία που πραγματεύονται οι εκπαιδευτικές ενότητες και να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει σε πραγματικά θέματα/προβλήματα.



Προσέγγιση Υλοποίησης του Έργου

Η προσέγγιση υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος στηρίζεται σε τέσσερις βασικούς πυλώνες, οι οποίοι διασφαλίζουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά του. Οι πυλώνες αυτοί είναι οι εξής: α) Το ίδιο το περιεχόμενο της εκπαίδευσης β) οι εισηγητές που θα πλαισιώσουν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα γ) ο τρόπος εκπαίδευσης και τα εκπαιδευτικά μέσα που θα αξιοποιηθούν με γνώμονα την αποτελεσματικότερη απόκτηση και χρήση της νέας γνώσης δ) η υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας τόσο σε διαχειριστικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο.

Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποτελείται από **επτά (7) εκπαιδευτικές ενότητες**, οι οποίες περιλαμβάνουν **90 εκπαιδευτικές ώρες** διαδραστικής εκπαίδευσης (interactive training). Οι ενότητες αυτές έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις σύγχρονες ανάγκες του τομέα των υπηρεσιών και του κλάδου των ασφαλειών. Σε αυτό το πλαίσιο, καλύπτεται ένα ευρύ φάσμα μαθημάτων το οποίο περιλαμβάνει τόσο ποσοτικές/τεχνικές θεματικές ενότητες (π.χ. χρηματοοικονομική για μη χρηματοοικονομικά στελέχη) όσο και ποιοτικές/αντιληπτικές θεματικές ενότητες (π.χ. ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων και ηγεσία).

Μετά το τέλος των εκπαιδευτικών ενοτήτων οι συμμετέχοντες θα κληθούν να δώσουν μία σύντομη εξέταση, η επιτυχία στην οποία θα τους προσφέρει **Πιστοποιητικό Συμμετοχής** από το Κέντρο Εκπαίδευσης και Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ο.Π.Α.) και του Ελληνικού Ινστιτούτου Ασφαλιστικών Σπουδών (Ε.Ι.Α.Σ.).

Εκπαιδευτικές Ενότητες – Διδάσκοντες Προγράμματος

- **Ενότητα 1: Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Επικοινωνίας & Παρουσιάσεων** (10 ώρες)
Εισηγητής: Δημήτρης Λυμπερόπουλος, Ειδικό & Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό ΟΠΑ
- **Ενότητα 2: Χρηματοοικονομική για μη-χρηματοοικονομικά Στελέχη** (14 ώρες)
Εισηγητής: Δημήτρης Ψυχογιός, Επίκουρος Καθηγητής Πανεπ. Πειραιώς
- **Ενότητα 3: Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων & Άριστη Εξυπηρέτηση Πελατών** (14 ώρες)
Εισηγητής: Εμπειρογνώμονας σε θέματα Customer Excellence
- **Ενότητα 4: Ανάπτυξη Πωλήσεων & Μάρκετινγκ Υπηρεσιών** (14 ώρες)
Εισηγήτρια: Ειρήνη Ρηγοπούλου, Επισκέπτρια Καθηγήτρια ΟΠΑ, Εντεταλμένη Καθηγήτρια Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου
- **Ενότητα 5: Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων & Ηγεσία** (14 ώρες)
Εισηγήτρια: Μαρία Βακόλα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΟΠΑ
- **Ενότητα 6: Διαπραγματεύσεις & Διαχείριση Συγκρούσεων** (10 ώρες)
Εισηγητής: Ηλίας Καπουτσής, Εντεταλμένος Επίκουρος ΟΠΑ
- **Ενότητα 7: Στρατηγική Σκέψη & Υλοποίηση Στρατηγικών Αποφάσεων** (14 ώρες)
Εισηγητής: Αλέξανδρος Παπαλεξανδρής, Επίκουρος Καθηγητής ΟΠΑ

Ο εισηγητής της κάθε εκπαιδευτικής ενότητας έχει επιλεγεί με γνώμονα την αριστεία τόσο σε ακαδημαϊκό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Κάθε εισηγητής πληροί τα ακόλουθα κριτήρια: (α) είναι εξειδικευμένος στην εκπαιδευτική ενότητα που θεραπεύει (β) διαθέτει σημαντική και πολύωρη εμπειρία σε θέματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στελεχών και (γ) έχει λάβει υψηλές αξιολογήσεις (και σε αρκετές περιπτώσεις και αριστεία διδασκαλίας) από εκπαιδευόμενους σε αντίστοιχα επαγγελματικά σεμινάρια και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών.

Επιστημονικός Υπεύθυνος του Προγράμματος είναι ο κ. **Αλέξανδρος Παπαλεξανδρής**, Επίκουρος Καθηγητής Διοίκησης Επιχειρήσεων στο Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.



Τρόπος και Μέσα Εκπαίδευσης

Οι εκπαιδευτικές μέθοδοι που θα χρησιμοποιηθούν αποτελούν μερικές από τις πιο σύγχρονες και αποτελεσματικές μεθόδους εκπαίδευσης που χρησιμοποιούνται από κορυφαία εκπαιδευτικά ιδρύματα και φορείς παγκοσμίως. Αναλυτικότερα, εκτός από τις διαλέξεις, θα αξιοποιηθεί μία πληθώρα τεχνικών και μεθόδων εκπαίδευσης (π.χ., πρόγραμμα επιχειρηματικής προσομοίωσης – business simulation, σύγχρονες μελέτες περιπτώσεων – case studies, ασκήσεις ρόλων – role playing exercises, διαδραστικές ασκήσεις, αναλύσεις μαγνητοσκοπημένων προγραμμάτων, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, βιβλιογραφία), οι οποίες έχουν ως στόχο την ευκολότερη και πληρέστερη κατανόηση και εμπέδωση του εκπαιδευτικού υλικού.

Υποστήριξη προγράμματος

Η υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα πραγματοποιηθεί από το εξειδικευμένο προσωπικό του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΟΠΑ) και του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) του ΟΠΑ, του οποίου σκοπός είναι η υλοποίηση προγραμμάτων συνεχούς και δια βίου εκπαίδευσης, επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης, στον ευρύτερο χώρο των γνωστικών αντικειμένων που καλύπτονται από τα Τμήματα του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Η υποστήριξη αυτή, τόσο σε διοικητικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τεχνογνωσίας, θα συμβάλει καθοριστικά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στους συμμετέχοντες.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Το πρόγραμμα απευθύνεται

Σε στελέχη και εργαζόμενους σε ασφαλιστικές εταιρίες, αλλά και σε έμπειρους επαγγελματίες ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές όλων των κατηγοριών, που επιθυμούν να συστηματοποιήσουν και να εκσυγχρονίσουν τις γνώσεις τους, προκειμένου να βελτιώσουν τις επαγγελματικές τους προοπτικές.

Έναρξη & Διάρκεια Προγράμματος

Το Πρόγραμμα, **διάρκειας 90 εκπαιδευτικών ωρών σε 9 εβδομάδες**, θα ξεκινήσει στις 19 Απριλίου 2017 και θα ολοκληρωθεί -μαζί με την προβλεπόμενη εξεταστική διαδικασία- στα τέλη Ιουνίου 2017. Η **παρακολούθηση του προγράμματος είναι υποχρεωτική** και διαπιστώνεται από αναλυτικό βιβλίο παρουσιών. Ο σπουδαστής που απουσιάζει, παίρνει απουσίες, σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα της ημέρας. Δικαιολογημένες θεωρούνται μέχρι 10 ώρες απουσίας από το πρόγραμμα. Σε περίπτωση που σπουδαστής υπερβεί το όριο των δικαιολογημένων απουσιών, και μέχρι το όριο των 20 εκπαιδευτικών ωρών, για λόγους υγείας ή υπηρεσιακούς, οφείλει να προσκομίσει στη Γραμματεία του ΕΙΑΣ πιστοποιητικό ιατρού ή βεβαίωση από την Εταιρεία που εργάζεται, αμέσως μετά την απουσία του. Περισσότερες από 20 ώρες απουσίας από το πρόγραμμα οδηγούν στη μη χορήγηση Πιστοποιητικού Συμμετοχής, αλλά σε Βεβαίωση Παρακολούθησης.

Τόπος Διεξαγωγής & Ωράριο Μαθημάτων

Τα μαθήματα θα πραγματοποιούνται στο εκπαιδευτικό κέντρο του ΕΙΑΣ (Λ. Συγγρού 106, 5^{ος} όροφος) στις παρακάτω ημερομηνίες:

- Τετάρτη 19 Απριλίου: 16.00 – 20.15
- Πέμπτη 20 Απριλίου: 16:00 – 20:15
- Δευτέρα 24 Απριλίου: 16:00 – 20:15
- Πέμπτη 27 Απριλίου: 16:00 – 20:15
- Τρίτη 2 Μαΐου: 16.00 – 20.15
- Παρασκευή 5 Μαΐου: 09:00 – 17:30
- Δευτέρα 8 Μαΐου: 16:00 – 20:15
- Πέμπτη 11 Μαΐου: 16:00 – 20:15
- Τρίτη 16 Μαΐου: 16:00 – 20:15
- Πέμπτη 18 Μαΐου: 16:00 – 20:15
- Παρασκευή 26 Μαΐου: 09:00 – 17:30



- Δευτέρα 29 Μαΐου: 16:00 – 20:15
- Πέμπτη 1 Ιουνίου: 16.00 – 20.15
- Πέμπτη 8 Ιουνίου: 16.00 – 20.15
- Παρασκευή 9 Ιουνίου: 09:00 – 17:30
- Δευτέρα 12 Ιουνίου: 16:00 – 20:15

Κόστος Προγράμματος

- Εργαζόμενοι Εταιριών – Μελών ΕΙΑΣ: **1.800 €** / άτομο
- Πολλαπλές συμμετοχές (από 3 συμμετοχές και άνω): **1.650 €** / άτομο
- Φυσικά Πρόσωπα & Άνεργοι: **1.500 €** / άτομο
- Εργαζόμενοι Εταιριών- μη Μελών ΕΙΑΣ: **2.000 €** / άτομο

Οι **αιτήσεις εγγραφής** των υποψηφίων, μαζί με την καταβολή της πρώτης δόσης των διδάκτρων, θα γίνονται δεκτές μέχρι και την **Παρασκευή 7 Απριλίου 2017**.

Τα διδάκτρα θα καταβληθούν σε δύο δόσεις, το 50% με την αίτηση εγγραφής και το 50% την εβδομάδα από 22 έως 31 Μαΐου 2017. Ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα και τους άνεργους, το ΕΙΑΣ προσφέρει τη δυνατότητα καταβολής του ποσού των διδάκτρων σε τρεις άτοκες δόσεις μέσω πιστωτικής κάρτας.

Σας ενημερώνουμε πως το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα μπορεί να επιδοτηθεί μέσω του προγράμματος ΛΑΕΚ (0,24%) του ΟΑΕΔ. Ως γνωστόν, ο ΟΑΕΔ παρέχει στις Εταιρίες τη δυνατότητα εκπαίδευσης του προσωπικού τους, εκμεταλλευόμενες το 0,24% από τις εργοδοτικές εισφορές. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο site του ΟΑΕΔ <http://laek.oaed.gr>

Για συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στο ΕΙΑΣ (Τ: 210 9219660 & 210 9219684, E-mail: eiasinfo@eias.gr & eias@ath.forthnet.gr).

Στο κόστος του προγράμματος περιλαμβάνεται:

- Το κόστος εκπαίδευσης των συμμετεχόντων και το κόστος προετοιμασίας του υλικού.
- Το κόστος φιλοξενίας όλου του υλικού για τους εκπαιδευόμενους σε ειδικά διαμορφωμένη **ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΟΠΑ**, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν πρόσβαση.
- Το κόστος σύνταξης ενημερωτικού εντύπου εκπαιδευόμενων με αναλυτικές πληροφορίες για το πρόγραμμα, καθώς και για την κάθε ενότητα που περιλαμβάνει.
- Το κόστος εξέτασης (και επανεξέτασης εφόσον αυτό απαιτηθεί) με ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών.
- Το κόστος πιστοποίησης και λήψης **Πιστοποιητικού Συμμετοχής** των σπουδαστών από το Κ.Ε.Κ. του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και το ΕΙΑΣ.

Θεωρούμε ότι το πρόγραμμα αυτό, πρέπει να έχει τη στήριξη του συνόλου της ασφαλιστικής αγοράς. Γι' αυτό παρακαλούμε να δώσετε την κατά την κρίση σας αναγκαία δημοσιότητα και προώθηση στα στελέχη της εταιρίας σας, ώστε να συμμετάσχουν σε αυτό το πρόγραμμα.

Με εκτίμηση,

Νίκος Σωφρονάς
Εντεταλμένος Σύμβουλος Διοίκησης Ε.Ι.Α.Σ.

Συνημμένα: Ανάλυση Εκπαιδευτικών Ενοτήτων & Αίτηση Εγγραφής



DIPLOMA IN BUSINESS ADMINISTRATION

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Εκπαιδευτική Ενότητα 1	Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Επικοινωνίας και Παρουσιάσεων
Εισηγητής	Δημήτρης Λυμπερόπουλος, Ειδικό & Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό ΟΠΑ
1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας	
<p>Στόχος της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους, να <i>αντιληφθούν</i> και να <i>ευαισθητοποιηθούν</i> για τους σημαντικούς παράγοντες που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας ενός ομιλητή με το ακροατήριό του, κατά την διαδικασία μιας προφορικής παρουσίασης (σε συνέδριο, σε ομάδα στελεχών ενός οργανισμού, σε πελάτες, σε διδασκαλία, κα). Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:</p> <p>Σημαντικοί παράγοντες επικοινωνίας, για τις προφορικές παρουσιάσεις Στάδια και σημαντικά θέματα, στη δόμηση και παράδοση μιας προφορικής παρουσίασης Ανάπτυξη οπτικών βοηθημάτων Χειρισμός ακροατηρίου</p>	
2. Αποτελέσματα Μάθησης	
<p>Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Κατανοήσουν τη σημαντικότητα της μη-λεκτικής επικοινωνίας στις παρουσιάσεις - Κατανοήσουν τη διαφορετικότητα των επικοινωνιακών αναγκών ενός ακροατηρίου, ανάλογα με τον αντιληπτικό τύπο του κάθε ακροατή - Οργανώνουν τις ιδέες και τη δομή της παρουσίασης, σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες του ακροατηρίου αλλά και του πλαισίου αναφοράς της παρουσίασης - Δομούν και να παραδίδουν το κατάλληλο μείγμα λεκτικών και μη-λεκτικών συμβόλων, ώστε να μεταφέρουν αποτελεσματικότερα τα μηνύματά τους - Διαχειρίζονται κατάλληλα, τον παράγοντα του «Άγχους της Παρουσίασης» - Λειτουργούν αμφίδρομα με το ακροατήριο και να προσαρμόζονται ανάλογα - Προετοιμάζονται για προβληματισμούς, αντιρρήσεις και δύσκολες ερωτήσεις - Πετυχαίνουν τους στόχους της παρουσίασης. 	



Εκπαιδευτική Ενότητα 2	Χρηματοοικονομική για Μη-χρηματοοικονομικά Στελέχη
Εισηγητής	Δημήτρης Ψυχογιός, Επίκουρος Καθηγητής Παν. Πειραιώς
1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας	
<p>Στόχος της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να εισάγει τα μη-χρηματοοικονομικά στελέχη στις σύγχρονες χρηματοοικονομικές έννοιες και στη θεωρία και εφαρμογή της χρηματοοικονομικής διοίκησης. Ταυτόχρονα, θα παρουσιάσει συνοπτικά τις γνώσεις και τα εργαλεία για την επίλυση συγκεκριμένων πρακτικών χρηματοοικονομικών προβλημάτων. Η παρουσίαση είναι προσανατολισμένη στα δεδομένα που ισχύουν στην ελληνική πραγματικότητα των ασφαλιστικών εταιρειών αν και γίνονται εκτεταμένες αναφορές και σε άλλες ανεπτυγμένες χώρες, κυρίως των ΗΠΑ και της Ευρώπης.</p> <p>Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:</p> <p>Λογιστικές Καταστάσεις: Ισολογισμός, Αποτελέσματα Χρήσης και Κατάσταση Ταμειακών Ροών</p> <p>Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων</p> <p>Βασικές έννοιες αξιολόγησης επενδύσεων</p> <p>Βασικές έννοιες χρηματοδότησης</p>	
2. Αποτελέσματα Μάθησης	
<p>Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Εντοπίσουν θεμελιώδεις χρηματοοικονομικές πληροφορίες για μια επιχείρηση στον ισολογισμό της καθώς και εν γένει στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις - Αναγνωρίσουν τις παραμέτρους που επηρεάζουν τις χρηματοοικονομικές αποφάσεις - Αξιολογούν/συγκρίνουν επενδύσεις χρησιμοποιώντας διαφορετικές μεθοδολογίες - Αποτιμούν επιχειρήσεις - Συγκρίνουν διαφορετικούς τρόπους χρηματοδότησης. 	

**Εκπαιδευτική Ενότητα 3****Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων και Άριστη Εξυπηρέτηση Πελατών****1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας**

Το μυστικό μιας επιτυχημένης επιχείρησης είναι να έχει ευχαριστημένους πελάτες, που θα συνεχίσουν να την προτιμούν ακόμη κι αν εμφανιστούν νέοι ανταγωνιστές. Το μέλλον ανήκει στις επιχειρήσεις εκείνες που μπορούν να πείσουν ακόμη και τους πιο δύσκολους και απαιτητικούς πελάτες ότι τους επιφυλάσσεται ιδιαίτερη και εξαιρετική μεταχείριση. Αυτό είναι κι ο πυρήνας του Customer Experience Excellence.

Η εκπαιδευτική ενότητα αναλύει θέματα που άπτονται της Εξαιρετικής Εξυπηρέτησης (Service Excellence) και της Εμπειρίας Πελατών (Customer Experience), προκειμένου οι συμμετέχοντες να εξοπλιστούν με εκείνα τα εργαλεία και τις τεχνικές που θα τους επιτρέψουν να αναγνωρίζουν τις ελλείψεις των υπηρεσιών και τις ευκαιρίες που σχετίζονται με τους πελάτες.

Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:

Οικονομική Ανάλυση (Τι κοστίζει το λάθος;)

Ανάλυση Εμπειριών και Προσδοκιών

Τεχνικές Εμπειρίας Πελατών (WOW's criteria)

Χάρτης Εμπειρίας Πελατών στην Επιχείρηση (Customer Experience Journey)

Πρότυπα εξυπηρέτησης

Εργαλεία Μέτρησης της Προόδου

Αξιοποίηση των παραπόνων των πελατών - (recovery)

2. Αποτελέσματα Μάθησης

Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Δημιουργούν πιστούς (loyal) και επαναλαμβανόμενους πελάτες
- Αναγνωρίζουν τι είναι «Η Εμπειρία Πελάτη» και τη σημαντικότητά της για την επιχείρηση
- Δημιουργούν θετικές – ευχάριστες – Εμπειρίες στους Πελάτες.
- Να κατανοήσουν και να υιοθετήσουν την Εμπειρία Πελάτη ως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.



Εκπαιδευτική Ενότητα 4

Ανάπτυξη Πωλήσεων και Μάρκετινγκ Υπηρεσιών

Εισηγητής

Ειρήνη Ρηγοπούλου, Επισκέπτρια Καθηγήτρια ΟΠΑ, Εντεταλμένη Καθηγήτρια Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας

Ο Στόχος της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής ενότητας είναι διπλός: η εξοικείωση των συμμετεχόντων με το αντικείμενο της Στρατηγικής Πώλησης, μέσω της προσέγγισης της «Σχεσιακής Πώλησης» (Relationship Selling) και η κατανόηση των τρόπων με τους οποίους μπορούν να αξιοποιούν τα 7 στρατηγικά εργαλεία Μάρκετινγκ (7Ps) στο πλαίσιο της πελατοκεντρικής τους προσέγγισης.

Πιο αναλυτικά, στην πρώτη από τις δύο αυτές μέρες, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν:

Η έννοια, φιλοσοφία και τα στάδια του Relationship Selling: Αναζήτηση (Prospecting), Πριν-την-προσέγγιση (Pre-approaching) – Προσέγγιση (Approaching) – Παρουσίαση (Presenting) – Αντιμετώπιση Αντιρρήσεων (Overcoming objections) – Κλείσιμο (Closing) – Παρακολούθηση (Making Follow-up) και κατανόηση των ενδεδειγμένων εργαλείων που μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα κάθε σταδίου

Τη δεύτερη ημέρα του σεμιναρίου, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν:

Το στρατηγικό τρίπτυχο: τμηματοποίησης - στόχευσης - χωροθέτησης

Τα στρατηγικά εργαλεία 7Ps και η ενσωμάτωσή τους στην στρατηγική πελατοκεντρική προσέγγιση στον χώρο παροχής υπηρεσιών με σκοπό τη καλύτερη μόχλευση κάθε σταδίου

2. Αποτελέσματα Μάθησης

Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Εντοπίζουν, προπαρασκευάζουν και προσεγγίζουν νέους δυνητικούς πελάτες με αποτελεσματικό τρόπο
- Διαχειρίζονται διοικητικά το υπάρχον πελατολόγιο σε όλα τα στάδια της «Σχεσιακής πώλησης» προκειμένου να μεγιστοποιούν την απόδοση των πελατών αλλά και την ικανοποίησή τους
- Αξιοποιούν από τα στρατηγικά εργαλεία των 7Ps, εκείνα τα οποία θα προσδώσουν στη σχέση τους με το πελατολόγιό τους την αναγκαία προστιθέμενη αξία.

**Εκπαιδευτική Ενότητα 5****Ανάπτυξη Προσωπικών Δεξιοτήτων και Ηγεσία****Εισηγητής**

Μαρία Βακόλα, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια ΟΠΑ

1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας

Στόχος της εκπαιδευτικής ενότητας είναι η ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των ηγετικών ικανοτήτων των συμμετεχόντων. Το σύγχρονο στέλεχος έχει ανάγκη να αναπτύξει και να καλλιεργήσει μια σειρά ικανοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί σε μια σειρά προκλήσεων όπως οι συνεχείς αλλαγές, οι αυξανόμενες πιέσεις, η πολυπλοκότητα κ.α. Η αποτελεσματική ηγετική και διοικητική συμπεριφορά των στελεχών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα ανταγωνιστικότητας και επιχειρηματικής επιτυχίας. Ο επιτυχημένος manager δεν είναι πια αυτός που κατέχει τη γνώση αλλά αυτός που διαθέτει τις κατάλληλες προσωπικές ικανότητες και μπορεί να τις χρησιμοποιήσει και να τις αξιοποιήσει κατάλληλα.

Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:

Ανάπτυξη διαπροσωπικών ικανοτήτων όπως η συναισθηματική νοημοσύνη για μια σειρά εφαρμογών στον εργασιακό χώρο όπως η αντιμετώπιση δύσκολων χαρακτήρων

Η αντιμετώπιση συγκρούσεων και διαφωνιών

Το αποτελεσματικό ηγετικό στυλ για την καλύτερη διοίκηση ομάδων και ανάπτυξη συνεργατών

Η ικανότητα διαχείρισης άγχους για την πιο αποτελεσματική προσαρμογή στον εργασιακό χώρο και επαγγελματική ανάπτυξη

2. Αποτελέσματα Μάθησης

Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοήσουν και να γνωρίσουν τις πρακτικές εφαρμογές των ικανοτήτων της συναισθηματικής νοημοσύνης
- Αναπτύξουν μέσα από βιωματικές ασκήσεις τις ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης
- Αντιλαμβάνονται καλύτερα τους άλλους και να χειρίζονται καλύτερα εργασιακές συγκρούσεις
- Κατανοήσουν την έννοια της αποτελεσματικής ηγεσίας και του πως επιτυγχάνεται
- Αναγνωρίζουν τις δικές τους πηγές άγχους και να κατανοήσουν τις καταστροφικές συνέπειες του άγχους τόσο για την προσωπική όσο και για την επαγγελματική τους ζωή.



Εκπαιδευτική Ενότητα 6	Διαπραγματεύσεις και Διαχείριση Συγκρούσεων
Εισηγητής	Ηλίας Καπουτσής, Εντεταλμένος Επίκουρος ΟΠΑ
1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας	
<p>Στόχος της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες στην ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων για τη βελτίωση της επικοινωνίας, τη λήψη ομαδικών αποφάσεων καθώς και την αποτελεσματική διαχείριση συγκρούσεων που εμφανίζονται καθημερινά στους χώρους εργασίας.</p> <p>Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:</p> <p>Τρόποι διαχείρισης των συγκρούσεων Ανάπτυξη διαπραγματευτικών δεξιοτήτων Κτίσιμο εμπιστοσύνης μέσα σε ομάδες Συλλογική επίλυση προβλημάτων</p>	
2. Αποτελέσματα Μάθησης	
<p>Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ερμηνεύουν τις διάφορες συγκρούσεις που αναπτύσσονται στο χώρο της εργασίας και να διαμορφώνουν την κατάλληλη συμπεριφορά για την αποτελεσματική επίλυσή τους - Ενθαρρύνουν τη συλλογικότητα και το κτίσιμο σχέσεων εμπιστοσύνης - Εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές για την ενίσχυση της ομαδικότητας κατά τη λήψη των αποφάσεων - Διακρίνουν διαπραγματευτικές ευκαιρίες για τη δημιουργία αξίας στην επιχείρηση μέσω επωφελών συμφωνιών με πελάτες και προμηθευτές. 	



Εκπαιδευτική Ενότητα 7

Στρατηγική Σκέψη και Υλοποίηση Στρατηγικών Αποφάσεων

Εισηγητής

Αλέξανδρος Παπαλεξανδρής, Επίκουρος Καθηγητής ΟΠΑ

1. Στόχος και Περιεχόμενο της Εκπαιδευτικής Ενότητας

Στόχος της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να εισάγει τους συμμετέχοντες στις έννοιες του στρατηγικού σχεδιασμού και της δημιουργίας καινοτομικών στρατηγικών πλάνων καθώς και να τους εξοικειώσει με τις διαδικασίες της λήψης και της υλοποίησης στρατηγικών αποφάσεων (strategic decision making).

Πιο αναλυτικά, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν οι ακόλουθες θεματικές περιοχές:

Επιχειρηματική στρατηγική και ο ρόλος της στην επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (competitive advantage)

Βασικοί λόγοι για τους οποίους αποτυγχάνουν πολλά στρατηγικά πλάνα

Λήψη στρατηγικών αποφάσεων (συνηθισμένα λάθη και παγίδες)

Αποτελεσματική διαχείριση της αλλαγής (change management) κατά την προσπάθεια εφαρμογής μίας νέας στρατηγικής

2. Αποτελέσματα Μάθησης

Με την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής ενότητας, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Κατανοήσουν τι είναι στρατηγική και να αντιληφθούν τη σημασία της για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
- Σχεδιάσουν και να επιλέξουν τη βέλτιστη στρατηγική ανάλογα με τις συνθήκες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης
- Εντοπίσουν πιθανά προβλήματα κατά την υλοποίηση της στρατηγικής και να διαχειριστούν αποτελεσματικά την αλλαγή που συνεπάγεται η υλοποίηση των στρατηγικών στόχων
- Αναλύσουν και να αξιολογήσουν διαφορετικές στρατηγικές αποφάσεις και να διακρίνουν τους παράγοντες που μπορεί να τις καταστήσουν μη αποτελεσματικές.

**ΑΙΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΗΣ**

Για τη συμμετοχή σας στο **Diploma in Business Administration** του ΕΙΑΣ σε συνεργασία με το ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, παρακαλούμε όπως αποστείλετε, το αργότερο **μέχρι και την Παρασκευή 7 Απριλίου 2017**, τη συμπληρωμένη αίτηση εγγραφής και το αντίγραφο του τραπεζικού καταθετηρίου είτε ηλεκτρονικά στο e-mail: eiasinfo@eias.gr είτε με fax στο 210 9219917.

DIPLOMA IN BUSINESS ADMINISTRATION**ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ Ε.Ι.Α.Σ. ΜΕ ΤΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ****Απρίλιος – Ιούνιος 2017****ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

• ΕΠΩΝΥΜΟ:	ΟΝΟΜΑ:	ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ:	ΑΔΤ:
• Διεύθυνση κατοικίας:		Περιοχή:	Τ.Κ.:
• Διεύθυνση εργασίας:		Περιοχή:	Τ.Κ.:
• Τηλ. Γραφείου:	Οικίας:	Κινητό:	
• Fax:	e-mail:	Ημερ. Γέννησης:	
• Αναφέρατε την παρούσα επαγγελματική σας απασχόληση: ----- -----			

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Απόφοιτος:
ΑΕΙ ΤΕΙ ΑΛΛΗ ΣΧΟΛΗ

Όνομα & Τμήμα Σχολής:

Αντικείμενο Σπουδών:

Ξένες Γλώσσες:

Άριστα Καλά Μέτρια
Αγγλικά

Άλλες Γλώσσες:

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑ

Αναφέρατε την παρούσα και τις προηγούμενες εργασίες σας αρχίζοντας από την πιο πρόσφατη:

Εργοδότης	Τηλέφωνο	Από - Έως	Εργασία – Καθήκοντα
1.			
2.			
3.			



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Έχετε παρακολουθήσει εκπαιδεύσεις ή/και σεμινάρια σε ασφαλιστικά θέματα; Αν ναι, αναφέρατε ποιά;

Τίτλος	Οργανωτής	Διάρκεια
•		
•		
•		

ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ & ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

• ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΕ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΕΙΑΣ:

ALPHA BANK: 114-00-2786006633 IBAN: GR8101401490114002786006633
 ΕΘΝΙΚΗ: 142-48003627 IBAN: GR6501101420000014248003627
 ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5032013025-298 IBAN: GR6801720320005032013025298
 EUROBANK: 0026.0141.47.0200566956 IBAN: GR4002601410000470200566956

ΠΛΗΡΩΜΗ ΣΤΟ ΤΑΜΕΙΟ ΤΟΥ ΕΙΑΣ: **ΜΕ ΜΕΤΡΗΤΑ** **ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ: MasterCard** **VISA**

• Αντίγραφο του καταθετηρίου παρακαλούμε να σταλεί είτε ηλεκτρονικά με mail στο eiasinfo@eias.gr είτε με fax στον αριθμό 210 9219917. Είναι απαραίτητο να αναγράφετε το ονοματεπώνυμο σας ή την εταιρία σας καθώς και τον τίτλο του σεμιναρίου στην κατάθεση.

Επιστροφή διδάκτρων/Πολιτική ακύρωσης:Δίδακτρα **επιστρέφονται** στις παρακάτω περιπτώσεις:

• Εφόσον γίνει γραπτή ενημέρωση στο ΕΙΑΣ τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Προγράμματος. Δίνεται επίσης η δυνατότητα να γίνει είτε αντικατάσταση του συμμετέχοντα είτε να μεταφερθεί το ποσό της συμμετοχής σε μελλοντικό Πρόγραμμα του ΕΙΑΣ.

• Σε περίπτωση ακύρωσης του Προγράμματος από τον διοργανωτή (ΕΙΑΣ).

Δίδακτρα **δεν επιστρέφονται** στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ακυρώσει τη συμμετοχή του τις τελευταίες δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη του Προγράμματος ή εάν για οποιαδήποτε λόγο δεν προσέλθει στο Πρόγραμμα χωρίς προειδοποίηση.

* Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στον παρακάτω πίνακα τα στοιχεία όπου επιθυμείτε να εκδοθεί το σχετικό παραστατικό (Απόδειξη ή Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών, Ατομικά στοιχεία για Φυσικά Πρόσωπα ή της Εταιρίας σας).

ΕΙΔΟΣ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟΥ:

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΕΤΑΙΡΙΚΑ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΘΕΛΕΤΕ ΝΑ ΕΚΔΟΘΕΙ ΤΟ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΟ:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: _____ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: _____

ΑΦΜ: _____ ΔΟΥ: _____

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: _____ ΠΟΛΗ: _____ Τ.Κ.: _____

ΤΗΛΕΦΩΝΟ: _____ FAX: _____ E-MAIL: _____

Θα υποβάλλεται το παρόν πρόγραμμα στον ΟΑΕΔ για το «**πρόγραμμα ΛΑΕΚ 0,24%**»; ΝΑΙ ΟΧΙ

Ονοματεπώνυμο Υπευθύνου:

Ημερομηνία:		Ονοματεπώνυμο:		Υπογραφή:	
--------------------	--	-----------------------	--	------------------	--