

# ye! Youth & Empowerment

## Μέρος 3. Ατομικές επιδόσεις

"Το έργο "Νεολαία και Ενδυνάμωση" συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το περιεχόμενο του παρόντος δικτυακού τόπου αποτελεί αποκλειστική ευθύνη της Idílica Innovación και της K.A.NE. και ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε η Ισπανική Υπηρεσία για τη Διεθνοποίηση της Εκπαίδευσης (SEPIE) είναι υπεύθυνες για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν"

<b>3.</b>	<b>Ατομικές επιδόσεις</b> .....	<b>3</b>
	3.1. Διαχείριση του χρόνου και των προτεραιοτήτων .....	4
	3.2. Ομαδική εργασία .....	12
	3.3. Αποτελεσματική επικοινωνία .....	14
	3.4. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες .....	18

Η έννοια αυτή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο εκτελείτε τα **καθήκοντα** και τις **ευθύνες** σας στο **εργασιακό περιβάλλον**. Στο σχολείο, στο λύκειο και στο πανεπιστήμιο ή στην επαγγελματική κατάρτιση πρέπει να εκτελείτε καθήκοντα για την **επίτευξη στόχων**. Για παράδειγμα, στη γλώσσα και τη λογοτεχνία πρέπει να παραδώσετε αναλύσεις βιβλίων, να γράψετε κείμενα και να δώσετε εξετάσεις για να περάσετε. Το ίδιο συμβαίνει και στη δουλειά. Το θέμα δεν είναι να κάνεις τα μαθήματά σου για να περάσεις, αλλά να **κάνεις το καλύτερο δυνατό** για την επιτυχία όλων. Πώς μπορείτε να το κάνετε αυτό; Το πρώτο πράγμα που πρέπει να καταλάβετε είναι ότι οι μελλοντικοί σας στόχοι θα επηρεαστούν από όσα αποφασίζετε και κάνετε στο παρόν.

Πρέπει να ξέρετε **πού πηγαίνετε** και **τι θέλετε να επιτύχετε** για να καθορίσετε τον τρόπο με τον οποίο θα το κάνετε.

Είναι σημαντικό να έχετε κατά νου ότι θα χρειαστείτε **χρόνο** για να επιτύχετε τον στόχο σας. Δεδομένου ότι ο χρόνος είναι ένας από τους πιο σπάνιους και πολύτιμους πόρους, είναι πολύ σημαντικό να μάθετε πώς να τον χρησιμοποιείτε σωστά.

Έχετε μερικές φορές την αίσθηση ότι κάποιιοι άνθρωποι έχουν χρόνο να κάνουν τα πάντα, αλλά εσείς όχι; Μην ανησυχείτε! Αυτό που συμβαίνει είναι ότι αυτοί οι άνθρωποι ξέρουν πώς να οργανώνουν το χρόνο τους. Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές για το πώς να το αξιοποιήσετε στο έπακρο.

### 3.1.1. Τεχνικές ιεράρχησης προτεραιοτήτων:

- **Αρχή Pareto:** προσδιορίζει το 20% των δραστηριοτήτων που παράγουν το 80% των αποτελεσμάτων.
- **Νόμος του Πάρκινσον:** αν θέλετε να αφιερώσετε μια ώρα σε μια εργασία, σίγουρα θα την αφιερώσετε. Αλλά αν έχετε μισή ώρα για να το κάνετε, μπορείτε σίγουρα να την κάνετε και σε μισή ώρα. Η εργασία χωρίς προθεσμίες είναι επικίνδυνη. Είναι καλό να διαθέτετε αρκετό χρόνο για μια εργασία, αλλά όχι πάρα πολύ.

- **Πίνακας Eisenhower:** μπορείτε να οργανώσετε τις δραστηριότητές σας ανάλογα με τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σημασία τους.

	ΕΠΕΙΓΟΝ	ΟΧΙ ΕΠΕΙΓΟΝ
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	1ο Κάντε το τώρα! Παράδειγμα: κάτι που πρέπει να παραδώσετε σήμερα το απόγευμα	2ο Σχέδιο και χρονοδιάγραμμα! Δεν χρειάζεται να επιλυθεί τώρα, αλλά κάποια στιγμή. Παράδειγμα: έρευνα για το επόμενο έργο
ΜΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ	3ος Βρείτε αντιπρόσωπο! Βρείτε κάποιον που μπορεί να το κάνει για εσάς ή κάντε το μετά. Παράδειγμα: απάντηση σε ορισμένα μηνύματα	4ο Αφαιρέστε το! Παράδειγμα: απόσπαση της προσοχής σας από την παρακολούθηση των κοινωνικών δικτύων

### 3.1.2. Εστίαση στο ελάχιστο βιώσιμο προϊόν (MVP)

Πρόκειται για την αποτελεσματική εκτέλεση των βασικών καθηκόντων της εργασίας σας. Μην επιδιώκετε την τελειότητα από την αρχή.

#### Παράδειγμα:

Φανταστείτε ότι εργάζεστε σε μια εταιρεία ακινήτων ως διαχειριστής κοινότητας. Σας έχει ανατεθεί να δημιουργήσετε μια ανάρτηση στο Instagram για μια νέα ανάπτυξη με βίλες υπό κατασκευή. Επικεντρωθείτε στα ουσιώδη, όπως το κύριο μήνυμα, οι βασικές πληροφορίες και τα εντυπωσιακά και περιγραφικά οπτικά στοιχεία των ακινήτων. Μοιραστείτε μια αρχική έκδοση με την ομάδα σας για προτάσεις. Αυτά είναι τα βασικά καθήκοντα της εργασίας σε αυτή την κατάσταση. Στη συνέχεια, μπορείτε να κάνετε προσαρμογές για να οριστικοποιήσετε το σχέδιο.

### 3.1.3. Αποφύγετε να κολλήσετε σε περιττές λεπτομέρειες

Στη νέα θέση εργασίας, επικεντρωθείτε στην κατανόηση των κύριων στόχων και των βασικών καθηκόντων. Μην σπαταλάτε χρόνο σε άσχετες λεπτομέρειες που δεν συμβάλλουν άμεσα στους στόχους σας. Δώστε προτεραιότητα στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Διατηρήστε σαφήνεια ως προς τους στόχους σας για να αποφύγετε περισπασμούς και να μεγιστοποιήσετε την παραγωγικότητά σας.

### 3.1.4. Προφίλ γενικού έναντι προφίλ ειδικού

Το προφίλ του γενικευτή είναι ένα προφίλ "πολυπράγμων": είναι υπεύθυνος/η για όλα τα είδη καθηκόντων και αρμοδιοτήτων. Το προφίλ του ειδικού επικεντρώνεται σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα ή τομέα, καθιστώντας τον εμπειρογνώμονα σε έναν συγκεκριμένο τομέα.

Θα ήταν σαν να συγκρίνεις μια ορχήστρα ενός ατόμου με με έναν παίκτη τριγώνου σε συμφωνική ορχήστρα.

### 3.1.5. Ξεπεράστε τα σκαμπανεβάσματα της παραγωγικότητας

Αυτό αναφέρεται στην ικανότητα διατήρησης ενός σταθερού επιπέδου παραγωγικότητας με την πάροδο του χρόνου, παρά τις φυσικές διακυμάνσεις στο επίπεδο της παραγωγικότητας.

Είναι φυσιολογικό κάποιες ώρες της ημέρας ή της εβδομάδας να είστε πιο παραγωγικοί από άλλες. Για να είναι η παραγωγικότητα όσο το δυνατόν πιο σταθερή, είναι σημαντικό να οργανώνετε σωστά την εργασία σας και να ξεκουράζεστε όσο το δυνατόν περισσότερο. Όλα αυτά σχετίζονται άμεσα με το άγχος και το στρες: μην ξεχνάτε ότι η ψυχική σας κατάσταση επηρεάζει άμεσα την παραγωγικότητά σας.



### 3.1.6. Εργαλεία και τεχνικές παραγωγικότητας

Για να είστε παραγωγικοί πρέπει να ξέρετε πώς να είστε παραγωγικοί. Αλλά αυτό μαθαίνεται. Ακολουθούν ορισμένες τεχνικές για να γίνετε πιο παραγωγικοί:

- Αφιερώστε χρόνο κάθε εβδομάδα ή κάθε μέρα για να σχεδιάζετε τις δραστηριότητες που πρέπει να εκτελέσετε.
- Χρήση του πίνακα Eisenhower για την ιεράρχηση των δραστηριοτήτων.
- Ζητήστε ανατροφοδότηση: οι προϊστάμενοι και οι ανώτεροι συνάδελφοι θα είναι σε θέση να σας δώσουν συμβουλές για το πώς να βελτιώσετε την παραγωγικότητα των καθηκόντων σας.
- Διατηρήστε ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Εάν ξεκουράζεστε αρκετά και αποσυνδέεστε, θα είστε πιο παραγωγικοί.

- Για να μπορέσετε να αναλύσετε αντικειμενικά αν χρησιμοποιείτε αποτελεσματικά τον χρόνο σας, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον παρακάτω πίνακα και να συμπληρώσετε τις ακόλουθες στήλες:
- **Πραγματικά καθήκοντα:** τι κάνετε κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας σας (είναι καλύτερο να προσδιορίσετε το καθήκον, αλλά να μην είστε πολύ λεπτομερής).
- **Ιδανικά καθήκοντα:** αυτό που νομίζετε ότι πρέπει να κάνετε.
- Ποσοστό του χρόνου που δαπανήθηκε για κάθε μία από τις εργασίες που αναγράφονται στις στήλες 1 και 2

Πραγματικά καθήκοντα	Χρόνος που δαπανάται	Ιδανικά καθήκοντα	Εκτιμώμενος χρόνος

Μην βασίζεστε μόνο στην κρίση σας. Ρωτήστε το αφεντικό ή τους συναδέλφους σας. Ζητήστε τους να συμπληρώσουν αυτό το έντυπο με τη γνώμη τους σχετικά με το χρόνο που ξοδεύουν για την εργασία στο σπίτι. Αυτό θα σας επιτρέψει να προβληματιστείτε σχετικά με:

- Υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ αυτού που κάνω και αυτού που θα έπρεπε να κάνω;
- Σας εκπλήσσει ο χρόνος που ξοδεύετε σε ορισμένες εργασίες;
- Ξεπερνάτε τις ιδανικές ώρες εργασίας σας;

### 3.2.1. Αποτελεσματική συνεργασία

Οι άνθρωποι εργάζονται από κοινού με τον καλύτερο εαυτό τους για την επίτευξη κοινών στόχων. Αυτό προϋποθέτει ενεργή ακρόαση, επικοινωνιακές δεξιότητες και οργάνωση.

### 3.2.2. Συμβολή σε άλλους

Σημαίνει να κάνετε ό,τι μπορείτε για να βοηθήσετε την ομάδα να επιτύχει τους στόχους της.

### 3.2.3. Επίτευξη συμφωνιών

Για να καταλήξετε σε συμφωνίες που ωφελούν όλους, είναι σημαντικό να είστε ενεργός ακροατής, να εκφράζετε με αυτοπεποίθηση τις απόψεις σας και να είστε προσαρμόσιμοι.

### 3.2.4. Επίλυση συγκρούσεων στην ομάδα

Είναι φυσιολογικό να προκύπτουν συγκρούσεις σε μια ομάδα εργασίας. Το καλύτερο που έχετε να κάνετε είναι να επικεντρωθείτε στα γεγονότα και να μην κατηγορείτε κανέναν. Να επικοινωνείτε ανοιχτά, να ακούτε ενεργά, να είστε ευέλικτοι και διεκδικητικοί.



*Vídeo: El poder de la unidad.*

Πρόκειται για ομιλία και ακρόαση, ώστε όλοι να κατανοούν με σαφήνεια. Να είστε σύντομοι, να σέβεστε, να ακούτε ενεργά και να είστε έτοιμοι να κάνετε ερωτήσεις. Αυτό θα αποτρέψει τις παρεξηγήσεις και θα καλλιεργήσει μια πιο άνετη ατμόσφαιρα. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορες καταστάσεις, για παράδειγμα:

### 3.3.1. Γράφοντας emails

Να είστε σαφείς και περιεκτικοί, να χρησιμοποιείτε επαγγελματικό ύφος, να δομείτε σωστά το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (π. χ. με παραγράφους), να ελέγχετε για ορθογραφικά λάθη και να βεβαιώνετε ότι το μήνυμα που στέλνετε είναι σχετικό με τον παραλήπτη.

### 3.3.2. Αποτελεσματικός χειρισμός τηλεφωνικών κλήσεων

Προετοιμάστε το τηλεφώνημα πριν το πραγματοποιήσετε. Λάβετε υπόψη τα ακόλουθα σημεία:

- Αναζητήστε ένα ήσυχο περιβάλλον, όπου δεν υπάρχει θόρυβος και η σύνδεση είναι καλή.
- Πόσο χρόνο έχετε για να κάνετε την κλήση;
- Ποιον(-ους) στόχο(-ους) θέλετε να επιτύχετε με την πραγματοποίηση της κλήσης;
- Ποια σημεία-κλειδιά πρέπει να θίξετε;
- Υπήρξαν προηγούμενες συνομιλίες, τι συζητήθηκε;
- Χρειάζεστε στοιχεία, αναφορές; Έχετε ό,τι χρειάζεστε, συμπεριλαμβανομένου ενός στυλό και χαρτί.
- Πώς θα συστηθείτε; Πώς θα αποχαιρετήσετε;

**Πρακτική άσκηση:**

Φανταστείτε ότι προσχωρήσατε σε μια εταιρεία χαρτικών πριν από δύο μήνες και σας ζητούν να καλέσετε τον Alfredo Méndez, πελάτη εδώ και 20 χρόνια. Ο Alfredo είναι υπεύθυνος για τις προμήθειες γραφικής ύλης σε μια πολύ μεγάλη δικηγορική εταιρεία. Ο στόχος είναι να μάθουμε αν θα θέλατε να δοκιμάσετε κάποια νέα στυλό που έχουν έρθει, με μελάνι που στεγνώνει αμέσως και μπορεί επίσης να σβηστεί χωρίς να αφήσει σημάδι. Αν αγοράσετε μια παρτίδα 50 στυλό, τα μισά από αυτά είναι δωρεάν, καθώς πρόκειται για την πρώτη αποστολή αυτού του προϊόντος σε έναν τόσο παλιό πελάτη. Με βάση τα παραπάνω, πώς θα προετοιμάζατε την κλήση πριν καλέσετε αυτόν τον πελάτη; Πώς θα το προσεγγίζατε;



### 3.3.3. Συμπεριφορά στις εσωτερικές συνεδριάσεις

Ακολουθούν ορισμένες συστάσεις για τις συναντήσεις σας:

- Προετοιμάστε τη συνάντηση πριν την πραγματοποιήσετε. Εάν η συνάντηση είναι διαδικτυακή, βεβαιωθείτε ότι ο ήχος και η κάμερα λειτουργούν σωστά, ότι ο φωτισμός είναι σωστός ώστε να μπορείτε να είστε καλά ορατοί ή ότι το φόντο είναι ουδέτερο ή επαγγελματικό. Αυτές οι πτυχές αφορούν επίσης την επικοινωνία, καθώς πλαισιώνουν το πλαίσιο και μιλούν για ένα σοβαρό και υπεύθυνο άτομο, το οποίο ενδιαφέρεται για τις λεπτομέρειες.
- Μόλις μπείτε στη συνάντηση, να συμμετέχετε και να ακούτε ενεργά, παίρνοντας το λόγο εναλλάξ. Μιλήστε καθαρά. Εάν η σύσκεψη είναι διαδικτυακή, μπορείτε να απενεργοποιήσετε το μικρόφωνο όταν δεν μιλάτε, ώστε να μην ενοχλείτε τη σύσκεψη με θόρυβο στο παρασκήνιο.

### 3.4.1. Ανάπτυξη εμπιστοσύνης

Είναι απαραίτητη για την επιτυχία στον επιχειρηματικό κόσμο. Η οικοδόμηση μιας σχέσης εμπιστοσύνης απαιτεί επικοινωνία με ενσυναίσθηση, ενεργή ακρόαση, τήρηση των δεσμεύσεων, παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών και προσιότητα στην απάντηση ερωτήσεων και την επίλυση προβλημάτων.

### 3.4.2. Εκπροσώπηση της εταιρείας

Είναι μεγάλη ευθύνη! Για να το κάνετε αυτό, πρέπει να γνωρίζετε καλά την εταιρεία: εξοικειωθείτε με τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις πολιτικές της εταιρείας για να παρέχετε ακριβείς πληροφορίες. Να ακούτε ενεργά, να επικοινωνείτε αποτελεσματικά και να είστε έτοιμοι να επιλύετε προβλήματα.

### 3.4.3. Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM)

Ένα σύνολο πρακτικών που χρησιμοποιούν οι εταιρείες για να κατανοήσουν, να διαχειριστούν και να βελτιώσουν τις σχέσεις με τους πελάτες. Πρόκειται για την παρακολούθηση του πελάτη, την αλληλεπίδραση μαζί του και την εξατομίκευση της εμπειρίας του, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

1. Εμπλέξτε τον πελάτη σας στη διαδικασία καθορισμού των στόχων
2. Να είστε προληπτικοί στις επικοινωνίες σας με τους πελάτες σας
3. Μεταθέστε την ευθύνη στον πελάτη σας όταν είναι απαραίτητο
4. Σηκώστε το τηλέφωνο και κάντε ένα πραγματικό τηλεφώνημα.

5. Αντιμετωπίζει τις ανάγκες ενός πελάτη προτού καν αυτός αντιληφθεί την ύπαρξή του.
6. Να είστε διαφανείς, ακόμη και όταν δεν είναι θετικές.
7. Δεν υπάρχει χώρος για μικροπρέπεια, γι' αυτό μην το επιτρέπετε.

*Fuente:* [7 Client Relationship Management Best Practices Every Business Should Prioritize](#). Hubspot, 20/12/2022.

"Το έργο "Νεολαία και Ενδυνάμωση" συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Erasmus+ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το περιεχόμενο του παρόντος δικτυακού τόπου αποτελεί αποκλειστική ευθύνη της Idílica Innovación και της K.A.NE. και ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε η Ισπανική Υπηρεσία για τη Διεθνοποίηση της Εκπαίδευσης (SEPIE) είναι υπεύθυνες για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτόν"