



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ:

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ

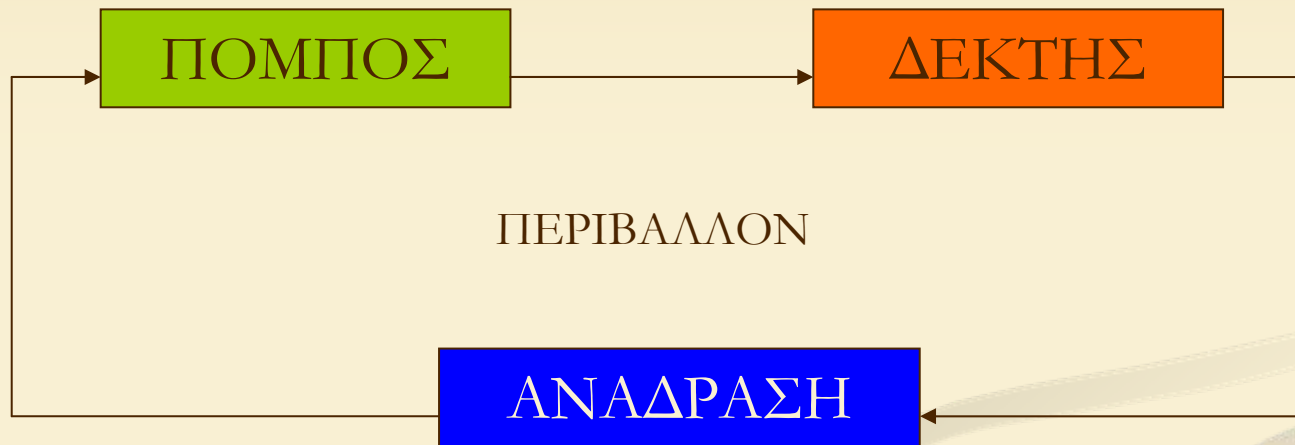


ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ

Δρ. Ιωάννης Παπαδόπουλος
Αναπληρωτής Καθηγητής

ΚΑΡΔΙΤΣΑ 2008-2009

ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Επικοινωνία είναι η διαδικασία μετάδοσης εννοιών από έναν πομπό σε κάποιο δέκτη

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- **Επικοινωνούμε διαρκώς όλο το 24ωρο (αυτοεπικοινωνία)**
- Έρευνες έχουν δείξει ότι το 80% των ανθρώπων που αποτυγχάνουν στη δουλειά τους οφείλεται στο ότι δεν τα καταφέρνουν να έχουν καλές σχέσεις με τους άλλους (ανεξάρτητα από τη θέση).
- Εκφράσεις που δείχνουν πρόβλημα επικοινωνίας στην εργασία:
 - Υπέθεσα ότι.....
 - Δεν μου είπε κανένας ότι.....
 - Δεν μου είπε κανένας γιατί.....
 - Δεν κατάλαβα ότι θα έπρεπε να.....
 - Νόμιζα πως ήξερανκαι δεν χρειαζόταν να.....
 - Νόμιζα πως κάποιος άλλος θα το κάνει.....

ΠΡΟΣΠΑΘΗΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΦΡΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΝΑ:

1. Εκφράσετε το σεβασμό σας για τους άλλους,
2. Την ανάληψη προσωπικής ευθύνης
3. Τη διάθεσή σας να είστε μέρος της ομάδας

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ:

- Για να απορρίψετε μια διαφορετική άποψη πείτε:
 - Καταλαβαίνω ότι η οργάνωση της δουλειά σου είναι αποτελεσματική για σένα, η δική μου όμως έχει άλλο στόχο.
- Για να αποφύγετε τους ψιθύρους πείτε:
 - Προτιμώ να μη μιλάω για τους συνεργάτες μου ειδικά αν δεν είναι παρόντες.
- Για να είστε μέρος της ομάδας πείτε:
 - Πως μπορώ να βοηθήσω
- Για να παρακινήσετε άλλους πείτε:
 - Έχεις μεγάλο ταλέντο στη σχεδίαση επίπλων, επιθυμώ να σε βοηθήσω

ΠΡΟΣΠΑΘΗΣΤΕ ΜΕ ΤΙΣ ΦΡΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΝΑ:

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ:

- Για να δείξετε εκτίμηση πείτε:
 - Η συμμετοχή σου στην επιχείρηση κάνει τη διαφορά
- Για να ενθαρρύνετε τη συμμετοχή πείτε:
 - Έχεις πάντα καλές ιδέες, τι άποψη έχεις για αυτό;
- Για να ακούτε μπαίνοντας στη θέση του άλλου, πείτε:
 - Πες μου για το τι νοιώθεις τώρα;
- Για να τελειώσετε μια συζήτηση που διαφωνείτε πείτε:
 - Δεν πρόκειται να τελειώσει αυτή η συζήτηση. Ας το κουβεντιάσουμε μια άλλη στιγμή σύντομα.

ΑΠΟΦΕΥΓΕΤΕ ΜΕ ΚΑΘΕ ΤΡΟΠΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΦΡΑΣΕΙΣ

1. Θα σου δείξω ότι είχες λάθος.....
2. Όχι δεν συμφωνώ καθόλου μαζί σας.....
3. Είναι αδύνατο.....
4. Έχετε λάθος.....
5. Εγώ δεν μιλάω άλλο, ότι είχα να πω το είπα.....
6. Διαφωνώ κάθετα.....
7. Σας διακόπτω διότι.....
8. Μη λέτε βλακείες.....
9. Άκουσε εμένα που σου λέω.....

ΤΙ ΝΑ ΑΠΟΦΕΥΓΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΩΣ ΠΟΜΠΟΣ

- Μην υποθέτετε ότι ο άλλος ακούει αυτά που λέτε.
- Μην υποθέτετε ότι ο άλλος κατάλαβε αυτά που θέλετε να πείτε
- Μην «εξετάζετε» τον άλλο διανοητικά
- Μην χρησιμοποιείτε ειδική γλώσσα
- Μην βιάζεστε
- Μην μουρμουρίζετε και μιλάτε μέσα από τα δόντια σας.
- Μην λέτε πολλά μαζί
- Μην λέτε αυτό που θέλετε να πείτε με ασάφεια
- Μην λέτε κάτι πριν το σκεφτείτε
- Μην λέτε τα εύκολα με δύσκολο τρόπο
- Μην επιμένετε στα μη σημαντικά
- Μην βγάζετε εύκολα συμπεράσματα
- Μην μιλάτε με γενικότητες, αλλά με παραδείγματα.

ΤΙ ΝΑ ΑΠΟΦΕΥΓΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΩΣ ΔΕΚΤΗΣ

- Μη βγάζετε βιαστικά συμπεράσματα
 - Μη διακόπτετε όταν διαφωνείτε
 - Μη διακόπτετε ακόμα κι όταν συμφωνείτε
 - Μην παίζετε το παιχνίδι: χάνω / κερδίζω
 - Μη βιάζεστε
 - Μη «φεύγετε από εκεί»
 - Μη διστάζετε να ζητάτε διευκρινήσεις
 - Μην είστε έτοιμος για άμυνα
 - Μην είστε έτοιμος για απόρριψη.
- 