



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ:

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΕΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΠΛΟΥ



ΔΩΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΓΙΑ
ΣΩΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Δρ. Ιωάννης Παπαδόπουλος
Αναπληρωτής Καθηγητής

ΚΑΡΔΙΤΣΑ 2008-2009

ΔΩΔΕΚΑΛΟΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

1. **Ακούω....** (ακούω προσεκτικά, διατηρώ οπτική επαφή, επαναλαμβάνω για επιβεβαίωση, προσέχω τη γλώσσα του σώματος)
2. **Αναγνωρίζω.....** (λέω συχνά: μπράβο, πολύ ωραία, καλή δουλειά, μπορείς να με βοηθήσεις να κάνω..., το λάθος έγινε, εντάξει, τι έμαθες τώρα από αυτό, συνέχισε την προσπάθεια, μη τα παρατάς...., είμαι σίγουρος ότι μπορείς να βρεις λύση, αν όμως χρειαστείς βοήθεια, ξέρεις που θα με βρεις....., και κάνω συχνή χρήση του ονόματός του)
3. **Είμαι αντικειμενικός.....** (αποφεύγω το ποιος φταίει και τι θα του κάνω)
4. **Δεν διακόπτω.....** (ακούω προσεκτικά μέχρι να τελειώσει ο άλλος, κάνω μια περίληψη και μετά απαντώ)
5. **Διευκρινίζω....**
6. **Εξηγώ και επεξηγώ.....**

ΔΩΔΕΚΑΛΟΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

7. **Κάνω θετικά νεύματα.....** (νεύματα κεφαλιού, ενθαρρυντικοί ήχοι αα, μμμ)
8. **Κάνω περίληψη.....** (βοηθά στη συγκράτηση των κύριων σημείων)
9. **Συμβιβάζομαι.....** (δεν διαφωνώ έντονα και ριζικά, προσπαθώ να βρω ένα κοινό σημείο επικοινωνίας)
10. **Συμβουλευόμαι.....** (Βρίσκω τις ανάγκες των πελατών..)
11. **Συμμετέχω.....** (Δεν απομονώνομαι αλλά συμμετέχω πλήρως στη συζήτηση με τα λόγια τον τόνο, ακόμα και με το σώμα)
12. **Επιδεικνύω χιούμορ.....** (Κρατώ την αίσθηση του χιούμορ με τα σωστά αστεία στον κατάλληλο χρόνο. Αποφεύγω «πάση θυσία» τα ειρωνικά και σαρκαστικά σχόλια.