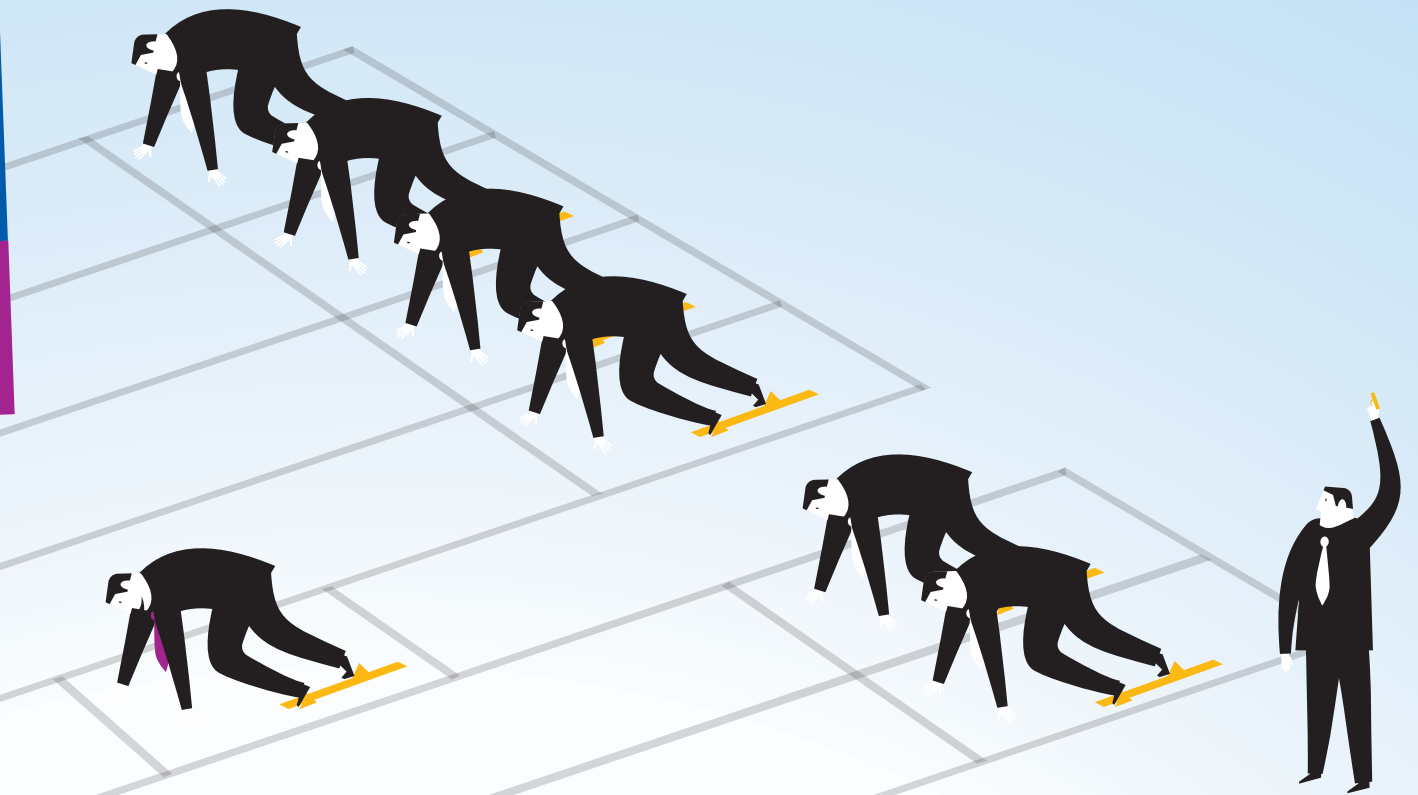


ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



Απόκτησε προβάδισμα στον επαγγελματικό στίβο

Είσαι νέος 22-30 ετών και αναζητάς εργασία;

Το Ινστιτούτο Βιομηχανικής και Επιχειρησιακής Επιμόρφωσης & Κατάρτισης (ΙΒΕΠΕ) με την υποστήριξη της Παπαστράτος σου δίνει και πάλι την ευκαιρία να εξειδικευτείς σε επαγγέλματα με την υψηλότερη ζήτηση στην αγορά εργασίας

- Λογιστής
- Γραμματεία Διοίκησης
- E-commerce
- Web designer
- Receptionist σε ξενοδοχείο
- Πωλητής

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

Εγγραφές μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου
Έναρξη μαθημάτων στις 15 Οκτωβρίου

Περισσότερες πληροφορίες:

www.ivepe.gr

WEB DESIGNER

Διάρκεια Προγράμματος: **25 Διδακτικές ώρες**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΕΝΝΟΙΕΣ INTERNET – WEB – HTML

- Το Internet
- Τα θεμελιώδη στοιχεία του Internet
- Διευθύνσεις στο Internet
- Τοποθεσίες του Web και Ιστοσελίδες
- Πρωτόκολλα επικοινωνίας
- Βασικές αρχές προγραμματισμού HTML
- Προγράμματα κατασκευής ιστοσελίδων και ηλεκτρολόγηση κώδικα

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ ΙΣΤΟΥ ΚΑΙ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ

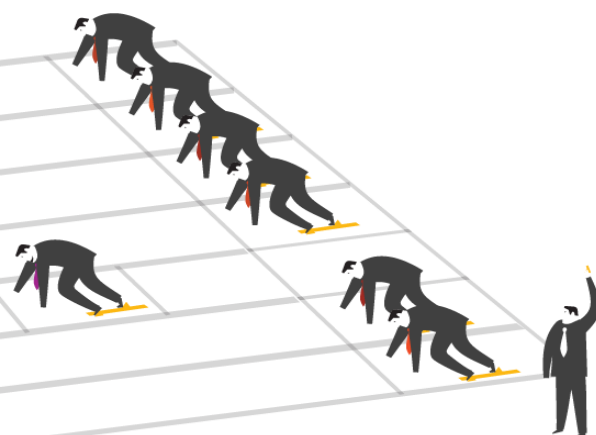
- Δημιουργία Ιστού
- Δημιουργία Ιστοσελίδων
- Δημιουργία νέας Ιστοσελίδας
- Ετικέτες χαρακτηρισμού διάταξης σελίδας
- Εισαγωγή και επεξεργασία κειμένου
- Μορφοποίηση παραγράφων
- Γραμματοσειρές και μέγεθος χαρακτήρων
- Προεπισκόπηση με πρόγραμμα περιήγησης
- Διαγραφή τοποθεσίας Ιστού

ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ

- Συνδέσεις υπερκειμένου
- Προορισμοί συνδέσεων
- Διευθύνσεις Προορισμού
- Δημιουργία συνδέσεων υπερκειμένου
- Άλλοι τρόποι δημιουργίας Υπερ-Συνδέσεων
- Επεξεργασία συνδέσεων
- Σελιδοδείκτες

ΛΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΕΣ

- Εισαγωγή επικεφαλίδας και γραμμής
- Προσθήκη επικεφαλίδας
- Εισαγωγή Λιστών
- Προσθήκη λίστας
- Λίστες ορισμών
- Δημιουργία ένθετων λιστών



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

ΠΛΑΙΣΙΑ

- Εισαγωγή στα πλαίσια
- Δημιουργία σελίδας με πλαίσια
- Αποθήκευση ιστοσελίδας με πλαίσια
- Επεξεργασία πλαισίων
- Πλάισια και συνδέσεις υπερκειμένου

ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΓΡΑΦΙΚΑ

- Εισαγωγή εικόνων
- Εικόνες για ηλεκτρονικές σελίδες
- Εικόνες φόντου
- Κατηγορίες εικόνων
- Αρχεία GIF
- Αρχεία JPEG
- Επεξεργασία Εικόνων
- Εισαγωγή βίντεο
- Μικρογραφίες και χάρτες γραφικών

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

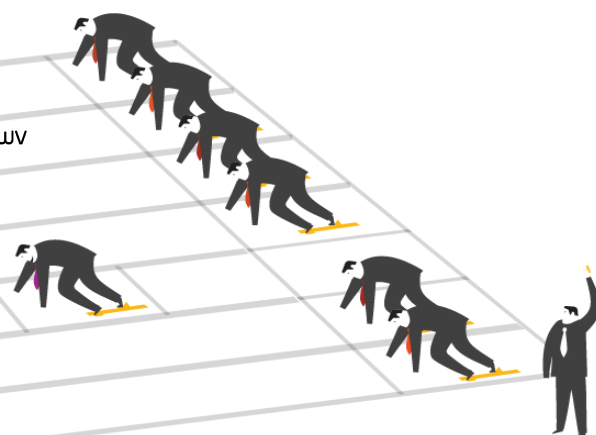
- Εργασία με πίνακες
- Δημιουργία νέου πίνακα
- Επιλογή στοιχείων
- Εισαγωγή, Διαγραφή γραμμών και στηλών
- Συγχώνευση και διαχωρισμός
- Μορφοποίηση πίνακα
- Μορφοποίηση κελιών
- Προσθήκη πίνακα σε άλλο πίνακα

ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΤΙΚΕΣ ΣΕΛΙΔΕΣ

- Φόρμες
- Εισαγωγή στις φόρμες
- Δημιουργία φόρμας
- Ρουτίνα χειρισμού φόρμας

ΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΜΕ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- Συνδέσεις με βάσεις δεδομένων
- Στατικές και δυναμικές σελίδες
- Δημιουργία στατικών σελίδων
- Δημιουργία σύνδεσης με βάση δεδομένων
- Δημιουργία δυναμικών σελίδων
- Δημοσίευση τοποθεσίας για χρήση με βάση δεδομένων
- Αλλαγή ιδιοτήτων μιας βάσης δεδομένων



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



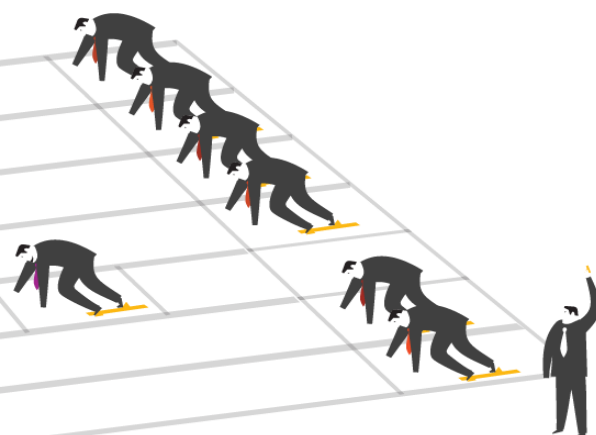
ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΤΗΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ ΣΑΣ

- Δημιουργία φορμών για την συλλογή πληροφοριών
- Τοποθεσίες και διακομιστές
- Δημοσίευση ενός ιστού
- Τρόποι δημοσίευσης
- Είδη τοποθεσιών
- Εύρεση του κατάλληλου διακομιστή
- Διευθέτηση του υπολογιστή σας ως διακομιστή
- Δημοσίευση τοποθεσιών
- Δημοσίευση ιστού σε έναν διακομιστή Web
- Δημοσίευση μεμονωμένων σελίδων
- Δημοσίευση τοποθεσίας σε τοπικό φάκελο



E-COMMERCE

Διάρκεια Προγράμματος: **35 Διδακτικές ώρες**

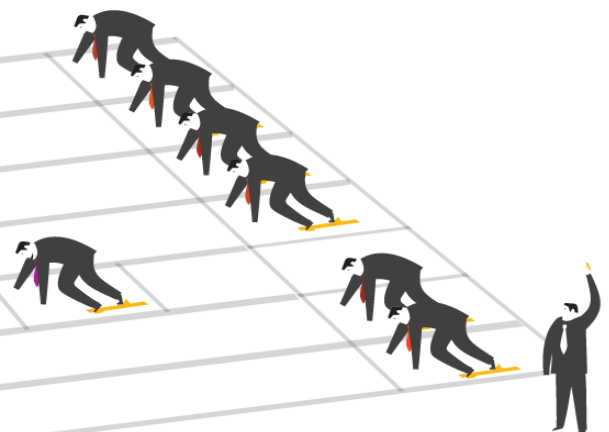
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

- Η εξέλιξη του Internet
- Ο τρόπος λειτουργίας του
 - Το Μοντέλο Client/Server
 - Τα πρωτόκολλα σύνδεσης
 - Η ονοματολογία δικτύων (DNS)
- Υπηρεσίες του Internet
 - Ο Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web)
 - E-Mail
 - Telnet
 - File Transfer Protocol (FTP)
 - Άλλες υπηρεσίες
- Πρόσβαση στο Internet
 - Είδη συνδέσεων
- Πλοήγηση στον Παγκόσμιο Ιστό (World Wide Web)
 - Οι φυλλομετρητές (Web Browsers) και ο Παγκόσμιος Ιστός
 - Μηχανές αναζήτησης
 - Εισαγωγή στις μηχανές αναζήτησης
 - Οι τελεστές αναζήτησης
 - Ασφάλεια κατά την πλοήγηση
 - Θέματα δεοντολογίας
- Η επιχειρηματικότητα στο διαδίκτυο
 - Παραδείγματα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

- Ιστορική αναδρομή
- Ηλεκτρονικό εμπόριο και ηλεκτρονικό επιχειρείν
- Οφέλη ηλεκτρονικού εμπορίου Τεχνολογίες ηλεκτρονικού εμπορίου
- Ο κύκλος του ηλεκτρονικού εμπορίου
- Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου
 - B2B - B2C
 - C2C - P2P
 - Άλλες κατηγορίες (B2G, C2G)
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Εμπόριο μέσω κινητής συσκευής (mobile commerce)
- Το πλαίσιο του m-commerce



**Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!**

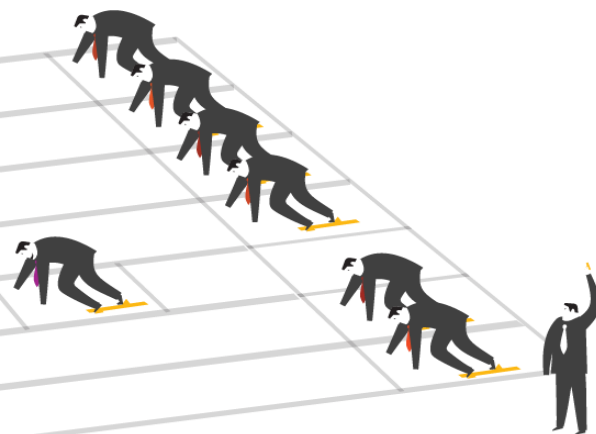
- Τα smartphones και η έκρηξη του m-commerce
 - Το application store της Apple
 - Το android market
 - Το ovi store της Nokia

ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

- Η έννοια του επιχειρησιακού μοντέλου
- Ταξινόμηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις
- E-shop
- E-procurement
- E-auction
- E-mall
- E-marketplace
- Virtual communities
- Value chain service provider
- Value chain integrators
- Collaboration platforms
- Information brokerage
- Trust and other services
- Ταξινόμηση των επιχειρησιακών προτύπων
- Συμπεράσματα

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΗΣΗ

- Η ασφάλεια στο ηλεκτρονικό εμπόριο
- Συνηθισμένες απειλές στο ηλεκτρονικό εμπόριο
 - Απειλές στον κύκλο μιας συναλλαγής
 - Κακόβουλος κώδικας
 - Phising
 - Hacking
 - Απάτη πιστωτικών καρτών
 - Spoofing (Pharming)
 - Sniffing
 - Άλλες απειλές
- Τεχνολογικές λύσεις
 - Προστασία της επικοινωνίας με Κρυπτογραφία
 - Προστασία καναλιών επικοινωνίας με SSL, Secure HTTP, VPN
 - Προστασία δικτύων με firewalls
 - Προστασία server και client με antivirus
- Κρυπτογραφία
 - Εισαγωγή στη κρυπτογραφία
 - Παρελθόν και μέλλον της κρυπτογραφίας
 - Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείται
 - Μέθοδοι κρυπτογράφησης
 - Συμμετρικά / Ασύμμετρα κρυπτοσυστήματα



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

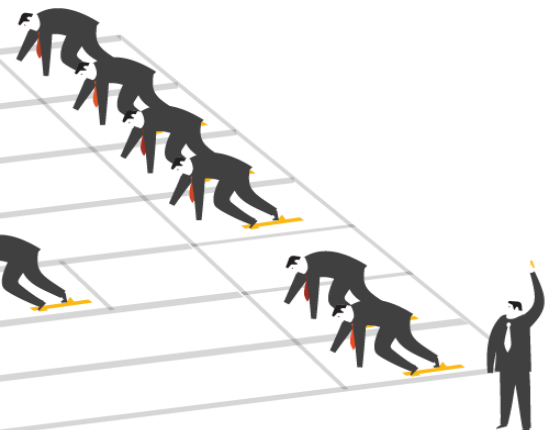
ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

- Σύγκριση συμμετρικών και ασύμμετρων
- Η υποδομή δημοσίου κλειδιού
- Κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού
- Ψηφιακή υπογραφή
- Συνάρτηση ταξινόμησης
- Δημιουργία και επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής
- Πιστοποίηση ψηφιακής υπογραφής
- Υπηρεσίες παρόχων πιστοποίησης
- Προγράμματα κρυπτογράφησης
 - PGP
 - X.509
 - Προστασία καναλιών επικοινωνίας
 - SSL
 - Secure HTTP
 - VPN
- Προστασία δικτύων με firewalls
- Firewalls
- Proxy servers
- Προστασία server και client
- Authentication and access control mechanisms
- Antivirus software

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

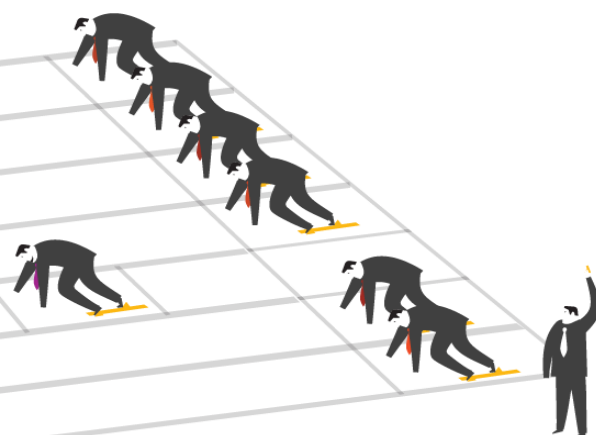
- Τύποι συστημάτων πληρωμών
- Μετρητά, Επιταγές, Πιστωτικές κάρτες, Προπληρωμένες κάρτες
- Στοιχεία πληρωμών
- Εισαγωγή στις ηλεκτρονικές πληρωμές
- Τύποι και κατηγορίες συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών
- Πιστωτικές κάρτες
 - Διαδικασία πληρωμής με πιστωτική κάρτα
 - Το πρωτόκολλο ασφαλείας SET
 - Διαδικασία πληρωμής με χρήση του SET
 - Προ-πληρωμένες κάρτες
 - Ηλεκτρονικά Πορτοφόλια
 - Παρουσίαση του paypal
 - Χρεωστικές κάρτες
 - Υπηρεσίες μεταφοράς χρημάτων
 - Μέθοδοι πληρωμών που προσφέρονται
 - Καινοτομικά συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών
 - M-payment



**Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!**

ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟ SITE

- Απόφαση για το είδος του χώρου
- Υλοποίηση in house ή outsourcing
- Οι παράγοντες που χρειάζονται βελτιστοποίηση
 - Δημιουργία σελίδας
 - Περιεχόμενο σελίδας
 - Μεταφορά σελίδας
- Αρχιτεκτονική website
 - 1-tier
 - 2-tier
 - 3-tier
 - Multi-tier
- Web server software
 - Ποια είναι τα software
 - Αρχή λειτουργίας ενός web server
 - Client side προγραμματισμός
 - Active X Controls
 - Plug ins
 - JavaScript
 - VBScript
 - Java Applets
- Server side προγραμματισμός
 - Cgi
 - Asp
 - Php
 - Jsp
- Σύγκριση δύο τεχνολογιών
- Application servers
- Συστήματα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων
 - Microsoft SQL Server
 - MySQL
 - Oracle database
 - Sybase Adaptive Server Enterprise
 - PostgreSQL
- Ενδεικτικές λύσεις (case studies)
- Η επιλογή του hardware
- Σχεδιασμός του site
 - Σχεδιασμός του περιεχομένου
 - Σχεδιασμός της παρουσίασης
 - Σχεδιασμός της πλοήγησης
 - Εργαλεία συγγραφής ιστοσελίδων
 - Microsoft FrontPage
 - Macromedia Dreamweaver
 - Adobe Go Live
- Μεταφορά σελίδας



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

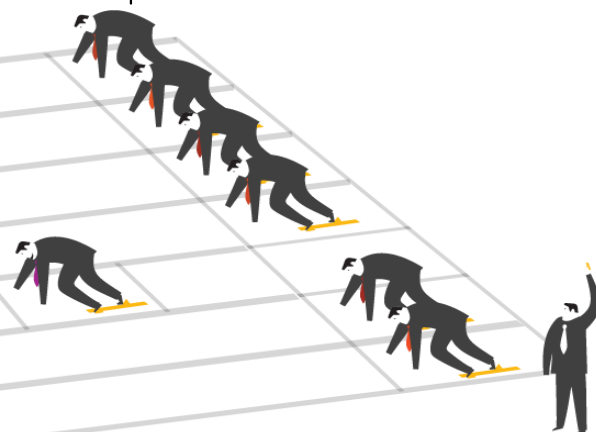
- Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή του site
- Οι σχέσεις με τις τράπεζες
 - E-banking
- Outsourcing
 - Επιλογή της κατάλληλης εταιρίας
- Ετοιμες λύσεις λογισμικού
 - Συστήματα Ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce software)
 - Χαρακτηριστικά λογισμικών
 - Παρουσίαση των πιο γνωστών open source e-commerce software
 - Χρήση e-commerce software
- Διαχείριση και δυνατότητες συστήματος

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ

- Internet marketing
- Τεχνολογίες του Internet Marketing
 - Web transaction logs
 - Cookies and Web bugs
 - Databases, data warehouses, and data mining
 - Advertising networks
 - Η περίπτωση της double click
 - Customer relationship management (CRM) systems
- Μέθοδοι επικοινωνίας και προώθησης του site
- Καταχώρηση σε μηχανές αναζήτησης
 - Πώς λειτουργούν
 - Λέξεις-κλειδιά
 - Meta tags
 - Web crawlers
 - Διαφορές στις μηχανές αναζήτησης
 - Προγράμματα προώθησης ιστοσελίδων
 - Πώς λειτουργεί το Google adwords
- E-mail marketing
 - Το πρόβλημα των spam
- Αγορά διαφημιστικού χώρου
 - Banner και pop ups
- Άλλες μέθοδοι προώθησης
 - Συμφωνίες για ανταλλαγή link
 - Χορηγία σε newsgroup και blogs
- Viral marketing
 - Περιπτώσεις των Hotmail, Amazon, Geocities, ICQ, Τράπεζα Κύπρου
- Κλασικές μέθοδοι προώθησης
- Μίξη online και offline μεθόδων
- Μέτρηση και απόδοση της διαφήμισης

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣ

- Μετρήσεις διαδικτύου
- Πληροφορίες από την ανάλυση



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

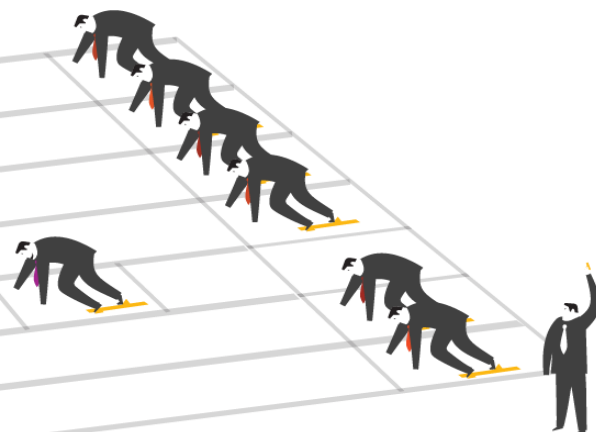
ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

- Αξιοποίηση των πληροφοριών
- Προγράμματα ανάλυσης (Log Analyzer)
- Ερμηνεία των αποτελεσμάτων
- Hits
- Requests ή page views
- Impressions
- Users ή Unique IP Addresses
- CTR (Click Through Rate)
- Visits (ή sessions)
- Average requests per visit
- Request duration
- Entry pages
- Exit pages
- Errors (ή 404 Errors)
- Referrer Data (ή Referrals)
- Αναφορές δημοτικότητας

ΝΟΜΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

- Η Ευρωπαϊκή και Ελληνική νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σήμερα
- Νομοθετικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών αγορών στην Ευρώπη
- Εικόνα της Κοινοτικής Νομοθεσίας
 - Ηλεκτρονικό εμπόριο-συναλλαγές
 - Ηλεκτρονικές επικοινωνίες
 - Ηλεκτρονικά συστήματα πληρωμών – Ηλεκτρονικό χρήμα
 - Κατοχύρωση ονομάτων χώρου (domain name)
 - Πνευματική ιδιοκτησία
 - Ηλεκτρονικό έγκλημα
 - Προστασία δεδομένων
 - Προστασία καταναλωτή
- Φορολογία
- Εικόνα της Ελληνικής Νομοθεσίας
- Οι κύριες οδηγίες και η προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας
 - Οδηγία ηλεκτρονικού εμπορίου 2000/31
 - Σημαντικότερα σημεία
 - Αποτελέσματα εφαρμογής
 - Οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές
 - Προστασία προσωπικών δεδομένων
- Συμπεράσματα



ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Διάρκεια Προγράμματος: **35 Διδακτικές ώρες**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Στόχος η κατανόηση των υπηρεσιών μας
- Απόκτηση προσοχής και διατήρηση προσοχής

ΕΜΠΟΔΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Χάσμα σκέψης και έκφρασης
- Συναισθήματα – Αρχές κατάκτησης
- Βιαστικά και εσφαλμένα συμπεράσματα

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΠΩΛΗΣΗΣ

- Κάλυψη αναγκών

ΣΤΟΧΟΣ

- Κάλυψη αναγκών και δημιουργία αναγκών όπου δεν έχουν εμφανιστεί ακόμη
- Ευτυχισμένα συναισθήματα και επίλυση προβλημάτων

ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΑ ΚΙΝΗΤΡΑ

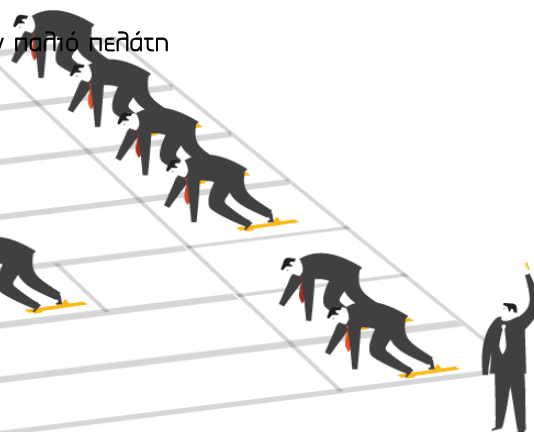
- Λογικά κίνητρα
- Συναισθηματικά κίνητρα
- Λήψη μηνυμάτων μέσω αισθήσεων

ΒΑΘΜΟΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ)

- Συνειδητοποιημένος αγοραστής
- Συνειδητοποιημένος και μυστικιστής
- Αγορές εν αγνοία

ΠΕΛΑΤΗΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

- Αποδοχή του πωλητή
- Διαφορετικότητα στην παρουσίαση
- Διατήρηση υψηλού επιπέδου σχέσης και συνέπειας με τον πελάτη
- Ανεύρεση κοινών και ωφέλιμων σημείων
- Συνεργάτης και σύμβουλος του πελάτη



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

ΑΠΟΦΑΣΗ ΑΓΟΡΑΣ – ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Ο ενθουσιασμός παρακινεί
- Τιμή ή Αξία
- Σύνδεση χαρακτηριστικών – πλεονεκτημάτων – ωφελημάτων

ΑΡΝΗΣΕΙΣ

- Προσπάθειες επαναπροσέγγισης μετά από 2,3 και 4 αρνήσεις

ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΗΣ – ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΥΣΦΗΜΙΣΤΗΣ

- Η δυσφήμιση καταστρέφει εταιρείες

ΝΟΟΤΡΟΠΙΑ ΠΩΛΗΤΗ

- Επιτυχημένου
- Αποτυχημένου

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΕΠΙΡΡΟΗ – ΑΝΤΙΛΗΨΗ – ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ

ΟΠΛΟΣΤΑΣΙΟ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ

ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ: ΓΙΑΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ;

- Αξία χρημάτων, προϊόντων και υπηρεσιών
- Αντίσταση για αποφυγή εκμετάλλευσης
- Επιβεβαίωση της πληροφόρησης από τρίτους
- Στόχος η συνειδητοποιημένη αγορά

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΩΝ

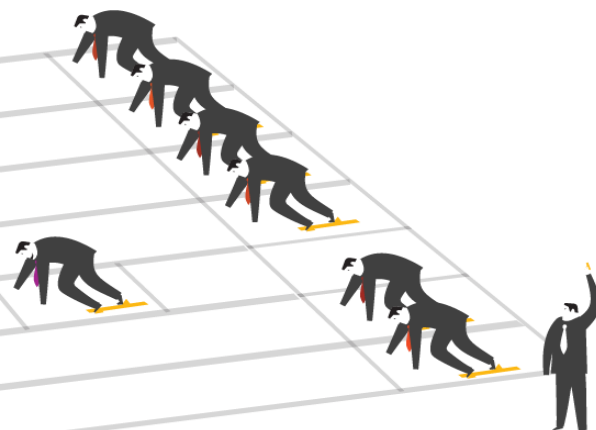
- Σεβασμός άποψης
- Υποβολή ερώτησης
- Τεστ κατανόησης

ΤΥΠΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Πελάτες λεπτομέρειας
- Πελάτες συνεπείς και επιμελείς
- Πελάτες αγενείς, εγωιστές

ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ

- Διδάσκομαι από τα λάθη
- Καλή γνώση του αντικειμένου
- Οργάνωση χρόνου
- Όχι σε φράσεις και λέξεις αρνητισμού
- Όχι σε φράσεις και λέξεις επιθετικότητας
- Μη αποδοχή προλήψεων και προκαταλήψεων
- Μη εκδήλωση άγχους
- Αξίωμα μου η υπομονή και η επιμονή



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

- Να αγαπώ αυτό που κάνω
- Καλός ακροατής
- Καμία υποτίμηση του ανθρώπου
- Συνεπείσματος στα ραντεβού
- Άμεση αναγνώριση του λάθους μου
- Δεν ξεχνώ το στόχο μου
- Πιστεύω στο προϊόν και δεν ικετεύω

ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ– ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

- Είναι ακριβό
- Είμαι ικανοποιημένος από τον προμηθευτή μου
- Θα το σκεφτώ
- Θα σας τηλεφωνήσω

ΣΥΝΗΘΕΙΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΝΤΙΡΡΗΣΕΙΣ

- Μη συνεχίζετε να χάνετε το χρόνο σας
- Είμαι πολύ απασχολημένος
- Δεν ενδιαφέρομαι

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ

- Επιδιώκουμε την ύπαρξη ανταγωνιστών γιατί αυτό μας κάνει καλύτερους
- Αποφυγή δυσφήμισης ανταγωνισμού

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

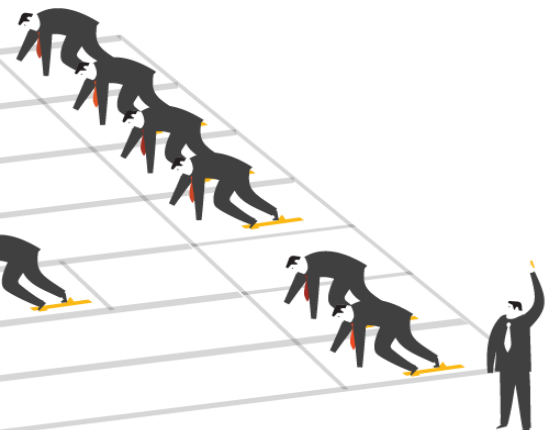
- Αισθήσεις
- Λογική
- Συναισθήματα
- Εύστοχη σύνδεση χαρακτηριστικών – πλεονεκτημάτων – ωφελημάτων
- Πειστήρια

ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΤΡΟΠΟΙ

- Μέσω ερωτήσεων
- Της επόμενης φοράς
- Της ανατροπής αντιρρήσεων
- Μέσω των τεσσάρων αριθμητικών πράξεων

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ – ΠΑΘΗΤΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- Ισολογισμός επιχειρήσεων (ενεργητικό παθητικό)
- Κέρδη
- Ζημίες



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

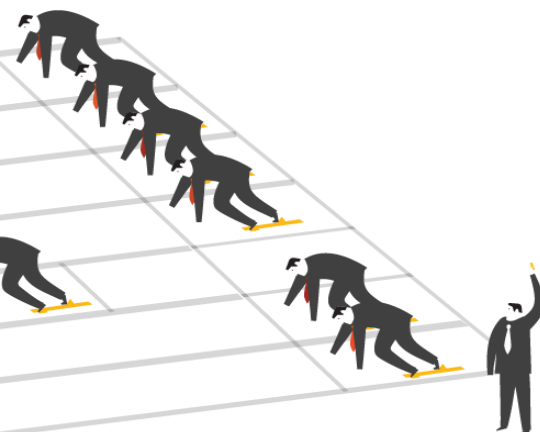
ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

- Υπολογισμός ΦΠΑ
- Μεικτή αξία
- Καθαρή αξία
- Μέσες σταθμικές τιμές
- Ογκοι
- Εμβαδά
- Ισοτιμίες (μετατροπές νομισμάτων)
- Αποσβέσεις
- Μερίσματα

ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΟΣΤΟΣ

- Σταθερό – μεταβλητό
- Υπολογισμός ποσοστού κερδών



RECEPTIONIST σε Ξενοδοχείο

Διάρκεια Προγράμματος: **45 Διδακτικές ώρες**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

- Ξενοδοχεία και παρεμφερή καταλύματα – Διακρίσεις και χαρακτηριστικά
- Τουριστική νομοθεσία που διέπει τη σχέση ξενοδοχείου και πελάτη
- Οργανόγραμμα και τμήματα της επιχείρησης – Σύμβαση ξενοδοχοϋπαλλήλων
- Περιγραφή λειτουργιών και οικονομικές εφαρμογές
- Συνεργασία των τομέων εξυπηρέτησης

ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Οργάνωση και στελέχωση
- Προσωπικό και βάρδιες – Περιγραφή εργασιών
- 24ωρη εξυπηρέτηση πελατών – Κατάτμηση χρόνου σε βασικές λειτουργίες
- Σύγχρονα συστήματα και εξοπλισμός
- Επικοινωνία στη πρώτη γραμμή και πληροφόρηση με τα άλλα τμήματα

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΩΝ

- Οργάνωση, διαχείριση, έλεγχος 'housekeeping'
- Άξονες εξυπηρέτησης πελατών και τμήμα συντήρησης
- Συνεργασία με τα τμήματα και αλληλοενημέρωση με την υποδοχή
- Υγιεινή και ασφάλεια στο τμήμα δωματίων
- Ιατρική φροντίδα στα δωμάτια, εξυπηρέτηση Α.Μ.Ε.Α., V.I.P.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Τύποι δωματίων και τιμολογιακή πολιτική
- Πηγές και είδη κρατήσεων
- Στάδια κράτησης και χειρόγραφο σύστημα κρατήσεων
- Τρόποι παρακολούθησης κρατήσεων
- Φαινόμενο υπερκρατήσεων – overbooking

ΑΦΙΞΕΙΣ

- Κατανομή δωματίων
- Είδη αφίξεων
- Διημέρευση και πρωινή άφιξη
- Σύγχρονες μέθοδοι check in
- Προβλήματα στις αφίξεις, εχεμύθεια και διαφύλαξη προσωπικών δεδομένων



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- Βασικές έννοιες της Main courante
- Εντυπα και παραστατικά
- Συμφωνηθέντα και άλλες χρεωστικές εγγραφές
- Πιστωτικές εγγραφές
- Νυκτερινό κλείσιμο – Night audit

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

- Λειτουργία τελευταίων χρεώσεων από υπηρεσίες δωματίων και mini bar
- Έλεγχος στη διαδικασία, διορθώσεις και εκπτώσεις
- Αποπληρωμή λογαριασμού και επεξεργασία ιστορικού πελατών
- Μαζική αναχώρηση γκρουπ και αργοπορημένο check out
- Εξυπηρέτηση της τελευταίας στιγμής – Μεταφορά, αποσκευές, ρησμονηθέντα κ.α.

ΤΑΜΕΙΟ

- Τρόποι εξόφλησης λογαριασμών
- Εισπράξεις και συμφωνία τμημάτων πώλησης
- Προκαταβολές, προεισπράξεις, έναντι λογαριασμού
- Πιστωτική και ακυρωτική απόδειξη παροχής υπηρεσιών
- Έλεγχος ταμείου

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

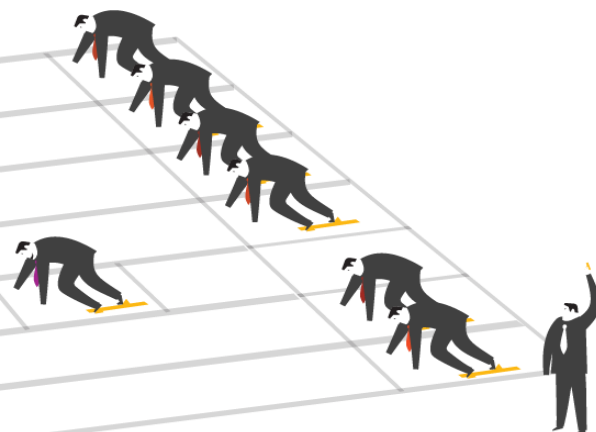
- Υπηρεσίες θυρωρείου, μηνύματα, αφύπνιση, ταχυδρομείο, σύνδεση internet
- Πληροφορίες, εξειδικευμένες υπηρεσίες, γραμματειακή υποστήριξη
- Επισιτιστικός τομέας
- Τμήμα εκδηλώσεων και συνεδρίων
- Τμήμα marketing

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

- Ποιότητα εξυπηρέτησης
- Προσδοκίες και εμπειρίες πελατών
- Αντίληψη της αξίας του προϊόντος στην αντίστοιχη τιμή
- Επίλυση προβλημάτων και διαχείριση άρνησης αποπληρωμής χρεώσεων
- Αναβάθμιση υπηρεσιών σε συγκεκριμένες περιπτώσεις

ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Δίκτυο υπολογιστών και θέσεις εργασίας
- Χρήση και εφαρμογή λογισμικού
- Βασικές αρχές των διαδικασιών σε Η/Υ
- Γνώσεις office, χρήση internet
- Ηλεκτρονικό εμπόριο



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- Παραδείγματα και ασκήσεις σε λογισμικό Η/Υ
- Εργασιακό περιβάλλον και προοπτική εξέλιξης
- Μορφές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών με παραδείγματα
- Δίαιυθοι στη διανομή και τουριστικά γραφεία
- Εφαρμογή ξενόγλωσσας ορολογίας



ΙΒΕΠΕ

Γνώσεις & δεξιότητες για πρωτοπορία



ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ

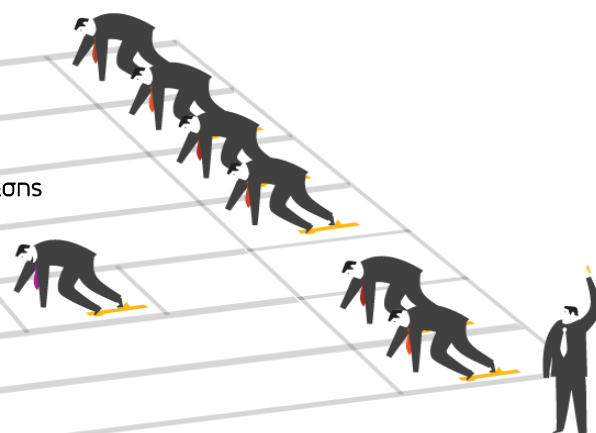
Διάρκεια Προγράμματος: **40 Διδακτικές ώρες**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- Εθνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο
 - Υποχρεωτικοί & προαιρετικοί λογαριασμοί
 - Ομάδες 1-10 (Πρωτοβάθμιοι λογαριασμοί)
 - Διασύνδεση πραγματικών οικονομικών καταστάσεων με λογαριασμούς
- Ισολογισμοί
 - Τύποι ισολογισμών
 - Εννοιες ισολογισμών – αντιστοίχιση λογαριασμών
 - Ενεργητικό
 - Παθητικό
 - Κεφάλαιο
- Αποτελέσματα χρήσης
 - Εννοιες Αποτελεσμάτων Χρήσης – αντιστοίχιση λογαριασμών
 - Εσοδα – Καθαρά κέρδη προ φόρων
 - Εξοδα – ζημίες
 - Αποτελεσματικοί λογαριασμοί
- Εταιρίες – Νομικές μορφές & υποχρεώσεις εταίρων
 - Ομόρρυθμος Εταιρία (Ο.Ε.) – Ετερόρρυθμος Εταιρία (Ε.Ε.)
 - Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.)
 - Ανώνυμος Εταιρία (Α.Ε.)
- Τήρηση αρχείου παραστατικών
 - Εσοδα / Εισπρακτέα
 - Εξοδα / Μεταχρονολογημένες υποχρεώσεις
 - Εφορία
 - Ασφαλιστικά ταμεία / ΟΑΕΔ
 - Εργατικά θέματα
- Καταληκτικές ημερομηνίες
 - ΙΚΑ
 - Επιθεώρηση εργασίας
 - ΟΑΕΔ
 - Εφορία
- Λογιστική Ισότητα
 - Εννοιες Εσόδου και Εξόδου
 - Εννοιες Ενεργητικού / Παθητικού / Καθαρής θέσης
 - Πρόσημο ισολογισμού
 - Εννοιες Χρέωσης και Πίστωσης



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ



ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

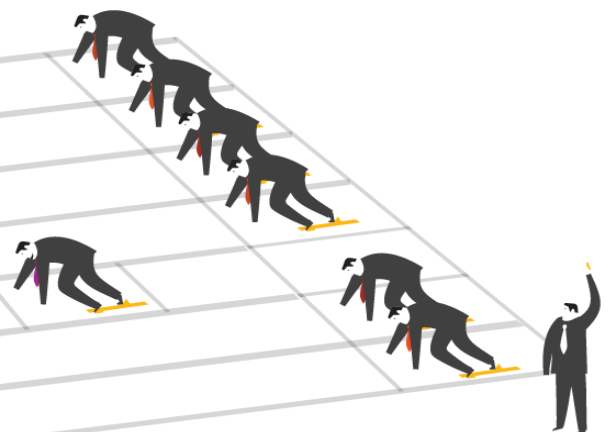
ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

- Κινήσεις λογαριασμών στο διπλογραφικό σύστημα
- Κώδικας Βιβλίων Στοιχείων
 - Βιβλία & Στοιχεία
 - Διαδικασία θεώρησης
- Καταληκτικές ημερομηνίες
 - Χρόνος ενημέρωσης βιβλίων
 - Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών προμηθευτών
 - Χρόνος σύνταξης ισολογισμού
- Μισθοδοσία
 - Βασικός καθαρός μισθός
 - Ασφαλιστικές εισφορές
 - Επιδόματα γενικά & Επιδόματα αδείας
 - Δώρα
 - Προστασία Μητρότητας
 - Α.Π.Δ.

ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

- Εταιρίες
 - Δημιουργία / Διαγραφή / Μεταβολές
 - Άνοιγμα / Κλείσιμο χρήσης
 - Προτυπώσεις εντύπων
 - Μεταφορά λογιστικού σχεδίου και λοιπών δεδομένων μεταξύ εταιριών
 - Backup δεδομένων
 - Ορισμός ΦΠΑ
- Λογαριασμοί
 - Δημιουργία / Διαγραφή
 - Μεταβολή / Προβολή
- Κινήσεις
 - Πρότυπα άρθρα
 - Καταχωρήσεις παραστατικών (χρεοπιστώσεις)
 - Μεταβολές / Διαγραφές / Προβολές
- Εκτυπώσεις
 - Ισοζύγιο
 - Γενικό / Αναλυτικό καθολικό
 - Ισολογισμός
 - Αποτελέσματα χρήσης
 - ΦΠΑ
- Εμπορική Διαχείριση
 - Αποθήκη
 - Δημιουργία νέου κωδικού είδους
 - Προβολή και επιλογή ειδών
 - Τροποποίηση και διαγραφή είδους
- Πελάτες
 - Εισαγωγή / Τροποποίηση / Διαγραφή πελάτη
- Προμηθευτές



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΣ ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

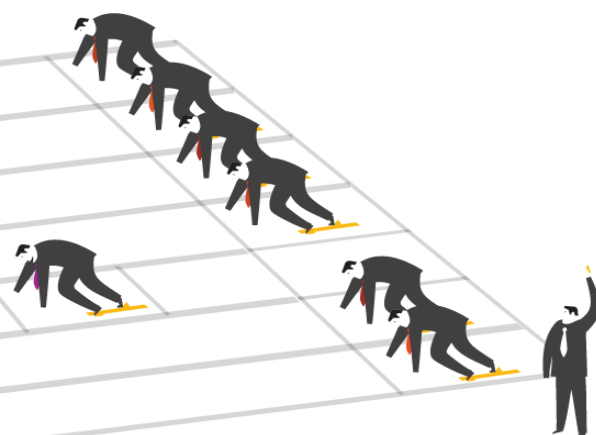


ΠΑΠΑΣΤΡΑΤΟΣ

ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΣ PHILIP MORRIS INTERNATIONAL

Στόχευσε σε επαγγέλματα με μέλλον.
Μπες μπροστά και απόκτησε προβάδισμα!

- Εισαγωγή / Τροποποίηση / Διαγραφή προμηθευτή
- Πωλήσεις
 - Παραστατικά πωλήσεων
 - Παραγγελίες
- Αγορές
 - Παραστατικά αγορών
- Παραγγελίες
- Μισθοδοσία
 - Δημιουργία/ Διαχείριση εργαζόμενου
 - Υπολογισμός μισθοδοσίας
- Μηχανογράφηση Α.Π.Δ.
- Εκτυπώσεις μισθοδοσίας – βεβαίωση αποδοχών
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
 - TaxisNet
 - Συγκεντρωτική κατάσταση πελατών προμηθευτών
 - Φορολογικές δηλώσεις
 - ΦΠΑ
 - ΦΜΥ
 - Φόρος ελευθέρων επαγγελματιών
 - Φορολογική ενημερότητα
 - Υπηρεσίες ΙΚΑ
 - Αποστολή Α.Π.Δ.
 - Ασφαλιστική ενημερότητα
 - Υπηρεσίες ΟΑΕΔ
 - Προσλήψεις
 - Οικιοθεθείς αποχωρήσεις
 - Καταγγελίες σύμβασης
 - Υπηρεσίες ΣΕΠΕ
 - Γενικός πίνακας προσωπικού
 - Νέες προσλήψεις



ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Διάρκεια Προγράμματος: **35 Διδακτικές ώρες**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

- Κώδικας αρχών ηθικής και δεοντολογίας επαγγέλματος (εμπιστευτικότητα, συνεργασία, κ.λπ.)

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- Υποχρεώσεις επιχειρηματικής μονάδας σε κάλυψη απαιτήσεων χωροταξικού σχεδιασμού γραμματείας
- Υποχρεώσεις επιχειρηματικής μονάδας σε κάλυψη απαιτήσεων εξοπλισμού και λογισμικού γραμματείας
- Οργάνωση εργασιών γραμματείας
 - Περιγραφή και προδιαγραφές θέσης (περιγραφή, απαιτήσεις σε γενικές γνώσεις, επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες)
 - Διάκριση εργασιών γραμματειακής διοικητικής υποστήριξης (κύριες εργασίες, αρχειοθέτηση, συσκέψεις, δημόσιες σχέσεις και εκδηλώσεις, λήψη αποφάσεων, βοηθητικές εργασίες, κ.λπ.)

MANAGEMENT ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- Κορμός αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων Στελέχους εποπτείας Επιχειρηματικής Μονάδας, στα πλαίσια του σύγχρονου «Ανοιχτού Δημιουργικού Management» και ο ρόλος ενεργού συμμετοχής και δέσμευσης του γραμματέα Διοίκησης σε διάφορα θέματα
- Μεθοδολογία ανάθεσης αρμοδιοτήτων γραμματέων, στα πλαίσια του ανωτέρω προτύπου και σε ότι αφορά: ορισμό αρμοδιοτήτων, εξουσιοδότηση, περιοχή ευθύνης, καθορισμό προτύπων ποσότητας / ποιότητας έργου και χρόνου υλοποίησης αυτού, κίνητρα και συμφωνία επίτευξης στόχων
- Καλλιέργεια πνεύματος ομαδικότητας στην εργασία για δημιουργία κλίματος εργασιακής και προσωπικής ικανοποίησης με οπτική επιτυχίας

ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- Έλεγχος εργασιών γραμματειακής διοικητικής υποστήριξης
- Ευθύνες
- Λογοδοσία

