



EXCELLENCE
MANAGEMENT CONSULTANTS

Τομέας
Ανάπτυξης Ικανοτήτων
Training & Coaching

Λ. Συγγρού 310 & Σπάρτης 1, 176 73 Καλλιθέα
Τ: 210-48.38.706, 712 & 714 | F: 210-48.22.091,
E: info@excellence.gr | www.excellence.gr



Περιεχόμενα

1. Συνοπτική παρουσίαση	3
2. Ανάπτυξη Ικανοτήτων Ανθρώπινου Δυναμικού	4
3. Training για βελτίωση Ικανοτήτων	5
4. Κατάλογος σεμιναρίων	6
Προγράμματα Ανάπτυξης Ικανοτήτων Management	6
Προγράμματα Ανάπτυξης Ικανοτήτων Πωλήσεων & Marketing	7
5. Coaching για βελτίωση Ικανοτήτων	8
6. Επικεφαλής Τομέα Ανάπτυξης Ικανοτήτων.....	9
7. Στοιχεία επικοινωνίας.....	9

1. Συνοπτική παρουσίαση

Η Excellence Management Consultants είναι εταιρία συμβούλων επιχειρήσεων με παρουσία 30+ χρόνων που παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης και οργανωτικής ανάπτυξης για τη βελτίωση απόδοσης των επιχειρήσεων, ειδικά διαμορφωμένες και προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη μας, μέσα από συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες.

Τομείς εξειδίκευσης στην Οργάνωση και Διοίκηση των επιχειρήσεων

- ISO – Συστήματα Διαχείρισης
- Επιχειρησιακή Αναδιοργάνωση & Οργανωτική Ανάπτυξη
- Στρατηγική – Marketing – Οργάνωση Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομική Οργάνωση
- Logistics – Supply Chain
- Cyber Security & GDPR
- HR Management
- Ανάπτυξη Ικανοτήτων – Training & Coaching
- Επιλογή Προσωπικού

Η δυνατή ομάδα senior consultants

Ιδιαίτερο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα αποτελεί, η δυνατή ομάδα senior consultants που:

- Αποτελείται από καταξιωμένα στελέχη, με σημαντικές εμπειρίες από μεγάλες ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις, που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα αντικειμένων δραστηριότητας.
- Διαθέτει ικανότητα παροχής ολοκληρωμένης προσέγγισης στον κύκλο: «διάγνωση – μελέτη – εφαρμογή – εκπαίδευση – coaching» για την εφαρμογή και επίτευξη αποτελεσμάτων.
- Αξιοποιεί σύγχρονες μεθόδους και συστήματα από την διεθνή εμπειρία των επιτυχημένων επιχειρήσεων.
- Έχει προσανατολισμό προς τη βελτίωση απόδοσης και τη μείωση κόστους.

Η αποστολή μας

Χτίζουμε σχέσεις στρατηγικής συνεργασίας με τους πελάτες μας και συμβάλλουμε στην αναπτυξιακή τους πορεία, αξιοποιώντας και προσαρμόζοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, σύγχρονες μεθόδους και διεθνείς πρακτικές της αγοράς στην διοίκηση των επιχειρήσεων.

30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας – 2.500 ικανοποιημένοι πελάτες

Τα 30+ χρόνια αξιόπιστης παρουσίας, με πάνω από 2.500 ικανοποιημένους πελάτες, η μακροχρόνια και επιτυχημένη συνεργασία μας στους τομείς που δραστηριοποιούμαστε, αλλά και η ομάδα των έμπειρων συνεργατών μας, αποτελούν εγγύηση για μια αμοιβαία επωφελή συνεργασία.

Η συνδεδεμένη εταιρία ΕΞΥΠΠ Active Safety

Παρέχει υπηρεσίες Υγείας και Ασφάλειας της εργασίας και είναι αδειοδοτημένη ως Εξ.Υ.Π.Π από το Υπουργείο Εργασίας. Επίσης, είναι μέλος στο επίσημο όργανο του κλάδου ΠΑΣΥΜΕΠ και μέλος στο ΔΣ. Για περισσότερες πληροφορίες παραπέμπουμε στο www.active-safety.gr.

2. Τομέας Ανάπτυξης Ικανοτήτων Ανθρώπινου Δυναμικού

Άνθρωποι για υψηλές επιδόσεις

Τι είναι αυτό που ξεχωρίζει τους ανθρώπους με υψηλές επιδόσεις από αυτούς με μέτριες επιδόσεις; Τι είναι αυτό που κάνει την διαφορά; **Είναι η γνώση ή άλλες ικανότητες (στοιχεία της προσωπικότητας και του χαρακτήρα);**

Γνώση VS Ικανότητες (competencies)

Αυτό που ξεχωρίζει τους **ανθρώπους με υψηλές επιδόσεις** από αυτούς με **μέτριες επιδόσεις** δεν είναι τόσο η **γνώση, όσο, άλλες ικανότητες** όπως τα στοιχεία της προσωπικότητας και του χαρακτήρα.

Η **γνώση** αποκτάται εύκολα μέσω μελέτης και εκπαίδευσης, εφόσον το άτομο καταβάλει τη σχετική προσπάθεια.

Οι ικανότητες (competencies), από την άλλη, είναι προσωπικά χαρακτηριστικά που βοηθούν εκείνους που τις έχουν αναπτύξει να έχουν εξαιρετικές επιδόσεις. Ορισμένες ικανότητες μαθαίνονται και αποκτώνται εύκολα σε όλη τη διάρκεια ζωής ενός ατόμου, ενώ άλλες αναπτύσσονται σε πολύ νεαρή ηλικία και επηρεάζουν το άτομο σε όλη του τη ζωή. Για παράδειγμα, οι ηγετικές ικανότητες και ο προσανατολισμός στο αποτέλεσμα αναπτύσσονται μέσα από τις κατάλληλες διεργασίες, ενώ τα στοιχεία που αφορούν σε Στάσεις, Αξίες, στην «εικόνα του εαυτού», στην προσωπικότητα - χαρακτήρα, στην Ευφυΐα, στη Συναισθηματική νοημοσύνη, είναι δυσκολότερο να διαφοροποιηθούν ή να αναπτυχθούν.

Στον τομέα Ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού, **ο όρος competence - ικανότητα** αφορά σε μια σειρά γνώσεων, δεξιοτήτων, εμπειριών και συμπεριφορών, **που οδηγεί σε αποτελεσματική απόδοση** στις δραστηριότητες ενός ατόμου. Μια ικανότητα είναι μετρήσιμη και μπορεί να αναπτυχθεί μέσω της εκπαίδευσης, του coaching και άλλων διεργασιών μάθησης.

Η ανάπτυξη ικανοτήτων

Στην εξέλιξη της ζωής της επιχείρησης, διαρκώς προκύπτουν ανάγκες αλλαγής εργασιών, ρόλων και καθηκόντων. Είναι σύνθηρες σε οργανωτικές αλλαγές, να κάνουμε ανάθεση καθηκόντων σε άτομα που σε εκείνη την χρονική στιγμή μπορεί να μην διαθέτουν το σύνολο των απαραίτητων ικανοτήτων για την θέση και για αυτό απαιτείται να μεριμνήσουμε για την ανάπτυξή τους.

Τόσο για τον σκοπό των οργανωτικών αλλαγών, όσο και για την γενικότερη βελτίωση της παραγωγικότητας και απόδοσης του οργανισμού, **η επιχείρηση είναι αναγκαίο να διαθέτει και εφαρμόζει ένα σύστημα διαρκούς ανάπτυξης των ανθρώπων της.**

Υπηρεσίες Τομέα

Για την ανάπτυξη και βελτίωση ικανοτήτων ανθρώπινου δυναμικού, παρέχονται υπηρεσίες:

- Training
- Coaching

3. Training για βελτίωση Ικανοτήτων

Στην περίπτωση που μια εταιρία έχει προσδιορίσει συγκεκριμένες ανάγκες για εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της, διερευνούμε μαζί τις ιδιαίτερες ανάγκες της ομάδας, με σκοπό να εξειδικεύσουμε την πρότασή μας.

Τα 4 Βήματα της Προσέγγισης μας στην επιλογή και προσαρμογή του κατάλληλου αναπτυξιακού προγράμματος είναι:

A. Χαρτογράφηση Υπάρχουσας Κατάστασης

Καταγράφουμε, τις στρατηγικές, τους στόχους και τις διαδικασίες του οργανισμού μέσω

- Συναντήσεων με Διοίκηση και Προϊσταμένους
- Ανάλυση του Μοντέλου Αξιολόγησης / Ικανοτήτων
- Audit (προαιρετικό)

B. Χαρτογράφηση των Δεξιοτήτων

- Συζητήσεις με Προϊσταμένους
- Συζητήσεις με Εργαζομένους
- Λήψη στοιχείων από τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού (αξιολογήσεις, κ.α.)
- Παρατήρηση - On the Job Observation
- Τεστ Δεξιοτήτων

Γ. Σχεδιασμός Στόχων της Εκπαιδευτικής διαδικασίας και των Μεθόδων σε συνεργασία με την Διοίκηση

- Ποιες δεξιότητες θα αναπτύξουμε
- Πώς θα παρακινήσουμε την ομάδα; Ποιος ο ρόλος του προϊσταμένου;
- Ποια μετρήσιμα αποτελέσματα περιμένουμε

Δ. Υλοποίηση και Εφαρμογή

- Ποια εκπαιδευτική μεθοδολογία θα εφαρμόσουμε (πχ δια ζώσης εκπαίδευση, online εκπαίδευση, on the job training)
- Τι εργαλεία θα δοθούν;
- Πώς θα διασφαλίσουμε την εφαρμογή και τα μελλοντικά αποτελέσματα; (Follow up, Coaching, Εσωτερικός Εκπαιδευτής, Παρακολούθηση από Προϊστάμενο)

4. Κατάλογος σεμιναρίων

Προγράμματα Ανάπτυξης Ικανοτήτων Management

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΗΓΕΤΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ
1. Διαστάσεις της Ηγεσίας και ο Ρόλος του Ηγέτη
2. Ανάπτυξη Ηγετικών Ικανοτήτων/ Leadership Executive
3. Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Management
4. Ανάπτυξη Ικανοτήτων Επιρροής του Ηγέτη
5. Ανάπτυξη Συναισθηματικής Νοημοσύνης
6. Βασικές Αρχές Coaching
7. Ο Ηγέτης ως Coach
8. Καθοδηγώντας την Αλλαγή
9. Διαχείριση Δύσκολων Συζητήσεων
10. Καθοδηγώντας την Καινοτομία
11. Ομιλίες του Ηγέτη που Εμπνέουν & Παρακινούν
12. Ανάπτυξη Επαγγελματικών και Κοινωνικών Σχέσεων
13. Καθοδηγώντας Διαδικτυακές Ομάδες

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ
1. Βασικές Αρχές Management
2. Ηγεσία & Διοίκηση Ομάδας
3. Coaching Skills for Team Effectiveness. / Team Coaching Training.
4. Διαχείριση Συγκρούσεων
5. Αποτελεσματική Διαχείριση Αλλαγών
6. Αξιολόγηση Υφισταμένων & Διοίκηση Απόδοσης
7. Training Skills for Managers
8. Οργάνωση & Προγραμματισμός Εργασιών

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ
Οικονομικά για μη οικονομικούς

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ
1. Personal Branding
2. Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Επικοινωνίας
1. DISC – Τύποι προσωπικότητας & συμπεριφοράς
1. Δεξιότητες αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης με αξιοποίηση ικανοτήτων coaching
2. Αποτελεσματικές Παρουσιάσεις – Presentation Skills
3. S.M.A.R.T. GOALS – Έξυπνοι στόχοι
9. Stress management – Διαχείριση άγχους
10. Life Coaching Skills
11. Ανάπτυξη Δεξιοτήτων για Ψυχική Ανθεκτικότητα & Ανάπτυξη Θετικότητας
12. Αποτελεσματική Διαχείριση του Χρόνου
13. Εργασιακός Εκφοβισμός

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ & HR
1. Τμηματοποίηση Οργανωτικής δομής - Οργανόγραμμα
2. Περιγραφές Θέσεων Εργασίας
3. Σύνταξη γραπτών διαδικασιών
4. Όραμα - Αποστολή - Αξίες
5. Σύστημα Αξιολόγησης Ικανοτήτων
6. Σύστημα Διοίκησης απόδοσης
7. Σύστημα στοχοθεσίας, αμοιβών & ανταμοιβών
8. Σύστημα στοχοθεσίας

ΥΓΕΙΑ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
1. Ασφάλεια και Υγεία της Εργασίας
2. Πυροπροστασία - Πυρόσβεση
3. Πρώτες Βοήθειες

Προγράμματα Ανάπτυξης Ικανοτήτων Πωλήσεων & Marketing

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
1. Sales Management I
2. Sales Management II
3. Sales Coaching Toolkit
4. Active Coaching (Cases based)
5. Αναπτύσσοντας την Επιρροή στους Άλλους
6. Αποτελεσματικές Συνεντεύξεις
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
7. Essential Selling Skills
8. Professional Selling Skills
9. Advance Selling Skills
10. Workshop στις Τεχνικές Διαπραγματεύσεων
11. 12. Key Account Management
12. Selling Through Technical Services
13. Strategic Selling Workshop
14. Χειρισμός Αντιρρήσεων και Αρνητικών Πελατών
15. Πώληση Έναντι Ανταγωνισμού
16. Problem Solving Sales
17. Teleselling

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ
ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ
1. Ανάπτυξη Απόδοσης στη Λιανική Πώληση
2. Retail Sales Coaching
3. Selling through Service
4. Τα 7 Βήματα στη Λιανική Πώληση
5. Χτίζοντας Το Μοντέλο Πώλησης
6. Αποτελεσματικότητα στην Επικοινωνία I & II
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
7. Ηγεσία Εξυπηρέτησης
8. Service Excellence
9. Χειρισμός Αντιρρήσεων και Αρνητικών Πελατών
10. Αποκατάσταση Σχέσεων με τους Πελάτες
11. Generate Customer Experience Toolkit
12. Εφαρμοσμένο Merchandising

MARKETING
1. Βασικές Αρχές Marketing
2. Στρατηγικό Marketing
3. Βιομηχανικό Marketing
4. Marketing των Υπηρεσιών
5. Marketing Plan (Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Υλοποίηση)
6 Digital Marketing Plan
7. Στρατηγικές Ανάπτυξης Νέων Προϊόντων και Αγορών
8. Έρευνες Marketing (Marketing Research)

5. Coaching για βελτίωση Ικανοτήτων

Τι είναι Coaching

Σύμφωνα με τον ορισμό της Διεθνούς Ομοσπονδίας Coaching, το Coaching είναι η συνεργασία μεταξύ του Coach και του Πελάτη, σε μια δημιουργική διαδικασία που προκαλεί τη σκέψη και εμπνέει τον Πελάτη να μεγιστοποιήσει το προσωπικό και το επαγγελματικό του δυναμικό.

Γιατί Coaching

Πρόσφατα μία έρευνα που διεξήχθη για λογαριασμό της Διεθνούς Ομοσπονδίας Coaching (International Coaching Federation /ICF), από την Global Coaching Client Study, έδειξε πως τα άτομα που είχαν λάβει Coaching απέκτησαν:

- ✓ 80% βελτιωμένη αυτοπεποίθηση
- ✓ 73% βελτιωμένες σχέσεις
- ✓ 72% βελτιωμένες επικοινωνιακές δεξιότητες
- ✓ 70% βελτιωμένη απόδοση εργασίας
- ✓ 61% βελτιωμένη διαχείριση επιχειρήσεων
- ✓ 57% βελτιωμένη διαχείριση χρόνου
- ✓ 51% βελτιωμένη απόδοση ομάδας

Το 99% των ερωτηθέντων ανέφερε ότι ήταν "κάπως ή πλήρως ικανοποιημένοι με την εμπειρία τους από το Coaching" και από αυτούς το 96% είπε ότι θα έκανε ξανά Coaching!

Πώς λειτουργεί το Coaching

Το Coaching δεν εξετάζει το παρελθόν. Εξετάζει που βρίσκεται τώρα (παρόν) ο Coachee (ο Πελάτης) και που θέλει να φτάσει (μέλλον). Μέσα από τη διαδικασία του Coaching ο Coachee αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη και τον έλεγχο της ζωής του και παράλληλα αναπτύσσεται προσωπικά.

Χαρακτηριστικά του Coaching

- Personalized: Το coaching είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τους στόχους του ατόμου στο οποίο αυτό εφαρμόζεται.
- Goal-Centric (στοχοκεντρικό): Επικεντρώνεται στην επίτευξη συγκεκριμένων μετρήσιμων αποτελεσμάτων.
- Feedback-driven: Οι coaches παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση και καθοδήγηση.
- Short-Term Focus: Το coaching περιλαμβάνει συνήθως βραχυπρόθεσμες δεσμεύσεις για την αντιμετώπιση άμεσων προκλήσεων.

Οι Υπηρεσίες Coaching της Excellence Management Consultants

- Executive Coaching: Οι executive coaches βοηθούν τα στελέχη να καλλιεργήσουν δυνατότητες άμεσης λήψης αποφάσεων, στρατηγική σκέψη και ηγετικές ικανότητες.
- Performance Coaching: Οι performance coaches βοηθούν τους πελάτες τους να αναγνωρίζουν τις προκλήσεις, να δημιουργούν σχέδια δράσης και να επιτυγχάνουν στόχους με έμφαση στην καλύτερη απόδοση και παραγωγικότητα.
- Career Coaching – Καθοδήγηση Σταδιοδρομίας: Το career coaching βοηθά τα άτομα να αναπτύξουν συγκεκριμένες δεξιότητες, να πλοηγηθούν στην επαγγελματική τους διαδρομή και να θέσουν συγκεκριμένους στόχους για την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους.
- Life Coaching: Οι life coaches καθοδηγούν τα άτομα στο πώς να κάνουν αλλαγές στη ζωή τους ώστε να είναι περισσότερο ευτυχισμένα και να αισθάνονται την ικανοποίηση της επίτευξης συγκεκριμένων στόχων που έχουν θέσει.

6. Επικεφαλής Τομέα: Κώστας Βουτσινάς

Ο Κώστας ξεκίνησε την καριέρα του σε εμπορικά τμήματα των πολυεθνικών εταιρειών Johnson & Johnson και Wella Hellas όπου έλαβε ρόλους Πωλητή, Key Account Manager και Προϊσταμένου Πωλήσεων.

Στην συνέχεια στράφηκε στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Για πάνω από 12 χρόνια εργάστηκε σαν σύμβουλος πωλήσεων και εισηγητής στην Mercuri Int'l, Achieve Global Hellas και Bluepoint Leadership Development. Επίσης εργάστηκε και ως Διευθυντής Τμήματος Εκπαίδευσης καταστημάτων για την εταιρεία Γερμανός - Cosmote. Έχει συνεργαστεί με ένα μεγάλο αριθμό εταιριών τόσο στην χώρα μας όσο και σε ευρωπαϊκά project στην ανάπτυξη ικανοτήτων πωλήσεων, διοίκησης πωλήσεων καθώς και έργα ανάπτυξης ηγετικών στελεχών.

Έχει επίσης αναλάβει ρόλους Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού και Διευθύνοντος Συμβούλου.

Ο Κώστας έχει σπουδάσει Οικονομικά στο Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο, έχει μεταπτυχιακό τίτλο στη «Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης» από το Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Πάτρας και μεταπτυχιακό τίτλο «Master in Business Administration» από το Πανεπιστήμιο Vrije του Βελγίου.

7. Επικοινωνήστε μαζί μας

Είμαστε στην διάθεσή σας να ανταλλάξουμε απόψεις σε προβληματισμούς σχετικά με την ανάπτυξη ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού σας στα παρακάτω στοιχεία επικοινωνίας:

Κώστας Βουτσινάς, Επικεφαλής Τομέα

T: 210 48 38 706, 712 & 714 | E: info@excellence.gr