

## Έργο "digiskill-retail"

Ανάπτυξη και Χρήση ευέλικτων και ψηφιακών εργαλείων για την αύξηση των ψηφιακών δεξιοτήτων επαγγελματιών σπουδαστών και εργαζομένων στο λιανικό εμπόριο

### Αξιολόγηση – συνέντευξη

«Οι ψηφιακές δεξιότητες στον κλάδο του λιανικού εμπορίου»

Ελλάδα

Διάρκεια έργου: 01.09.2022 – 31.08.2024

2022-1-DE02-KA220-VET-000089396

## Συνέντευξη Αξιολόγησης

### «Οι ψηφιακές δεξιότητες στον κλάδο λιανικού εμπορίου»

#### ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Προϊόντα και υπηρεσίες της εταιρείας κατάρτισης (ΑΟ – κανονισμοί κατάρτισης, §4 παράγραφος 2 αρ. 1)

**Εισαγωγή:** Για τη σωστή συμβουλευτική των πελατών σύμφωνα με τις ανάγκες τους, οι δυνητικοί πωλητές και οι υπάλληλοι λιανικής πρέπει να γνωρίζουν ενδελεχώς τα προϊόντα, κάτι το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο στη λιανική πώληση.

Η γνώση των προϊόντων εμπεριέχει γνώση για τα εξής:

- την παραγωγή
- τα χαρακτηριστικά προϊόντος
- τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα
- την εφαρμογή και τη χρήση
- τη φροντίδα, την αποθήκευση και αν χρειάζεται, τη διάθεση αγαθών
- τις εναλλακτικές προσφορές και φυσικά την τιμή των προϊόντων

1. Ποιο ρόλο παίζουν οι ψηφιακές πηγές πληροφόρησης στο ίδρυμά σας για τη μετάδοση γνώσεων σχετικά με τα εμπορεύματα;
2. Πώς αναπτύσσετε τις δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων των μαθητευομένων σας;
3. Πώς διδάσκετε τους μαθητευομένους/-ές σας να βρίσκουν τις πληροφορίες προκειμένου να συμβουλεύουν καλύτερα τους πελάτες για τις σχετικές πληροφορίες του προϊόντος;
4. Πώς καθοδηγείτε τους μαθητευομένους/-ές σας ώστε να βρίσκουν πληροφορίες σχετικά με την ανακύκλωση/επανάχρηση/μείωση των προϊόντων;

Οι ψηφιακές τεχνολογίες είναι απαραίτητες για την επιτυχία του λιανικού εμπορίου, ιδίως όσον αφορά τη διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού, την παρακολούθηση των αποθεμάτων, τη δέσμευση των πελατών και το μάρκετινγκ.

Για την προώθηση της χρήσης ψηφιακών εργαλείων και της αναζήτησης μέσω ψηφιακών μέσων, οι λιανοπωλητές μπορούν να παρέχουν εκπαίδευση και πόρους στους υπαλλήλους, όπως διαδικτυακά μαθήματα και εργαστήρια που καλύπτουν θέματα όπως η βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης, το ψηφιακό μάρκετινγκ και η ανάλυση δεδομένων.

Οι λιανοπωλητές μπορούν επίσης να ενθαρρύνουν την κριτική αξιολόγηση του περιεχομένου και των πηγών στο διαδίκτυο, παρέχοντας εκπαίδευση σχετικά με τον γραμματισμό πληροφοριών και δεδομένων και παρακινώντας τους υπαλλήλους να αναζητούν πολλαπλές πηγές για την επαλήθευση των πληροφοριών.

Σύμφωνα με απαντήσεις του ινστιτούτου επαγγελματικής κατάρτισης, μπορούν να καλλιεργήσουν δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων στους μαθητευομένους/-ες με τη χρήση ποικίλων εργαλείων και πλατφορμών, ανάλογα με τον κλάδο ή τις ειδικές δεξιότητες που διδάσκονται.

Οι μαθητευομένοι/-ες μπορεί να χρειαστεί να εφαρμόσουν δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων κατά τα διάφορα στάδια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας τους και το είδος δεδομένων προς ανάλυση μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τον κλάδο ή τη θέση εργασίας για την οποία προετοιμάζονται. Είναι σημαντικό να παρέχεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα κατάρτισης που καλύπτει τις δεξιότητες ανάλυσης δεδομένων σε διάφορα επίπεδα, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι μαθητευομένοι/-ες είναι έτοιμοι για τους μελλοντικούς τους ρόλους.

Υπάρχουν διάφορες προσεγγίσεις για την ενίσχυση των δεξιοτήτων έρευνας και αξιολόγησης των σπουδαστών, όπως η παροχή κατάρτισης σε τεχνικές αναζήτησης και αξιολόγησης πηγών. Οι μαθητευόμενοι/-ες μπορεί να έχουν πρόσβαση σε πόρους που αφορούν συγκεκριμένο κλάδο, να έχουν κίνητρο για συνεργασία, να ανταλλάσσουν γνώσεις και να διδάσκονται με πραγματικά παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης, ώστε να εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην πράξη. Οι προσεγγίσεις αυτές αποσκοπούν στο να εφοδιάσουν τους μαθητευόμενους/-ες με τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με προϊόντα και υπηρεσίες.

Παρέχετε πληροφορίες σχετικά με τη βιωσιμότητα, συμπεριλαμβανομένης της κυκλικής οικονομίας, του περιβαλλοντικού αντίκτυπου και της μείωσης των αποβλήτων. Ενθαρρύνετε τους μαθητευόμενους/-ες να διερευνήσουν στρατηγικές για τη βιωσιμότητα. Προάγετε τη συνεργασία και την ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των μαθητευόμενων. Παρέχετε πρόσβαση σε πόρους σχετικά με τη βιωσιμότητα, όπως βάσεις δεδομένων, ερευνητικές εκθέσεις και μελέτες περιπτώσεων. Ενθαρρύνετε την πρακτική εμπειρία με βιώσιμες πρακτικές, όπως πρωτοβουλίες ανακύκλωσης και ελέγχους αποβλήτων, για την εφαρμογή των γνώσεων σε πραγματικές καταστάσεις.

## **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

*Παρουσίαση προϊόντων και διαφημιστικές ενέργειες (ΑΟ - κανονισμοί κατάρτισης, §4 παράγραφος 2 αρ. 2)*

Εισαγωγή: Η διαφήμιση είναι μέρος της επικοινωνιακής πολιτικής μιας εταιρείας. Οι πελάτες/-ισσες πρέπει να γνωρίζουν τι υπηρεσίες προσφέρει η εμπορική εταιρεία. Η διαφήμιση είναι ηξ επικοινωνία με τους πελάτες/-ισσες για πληροφόρηση, διατήρηση της εικόνας, δημιουργία κινήτρων αγοράς και δημιουργία εμπιστοσύνης.

- 5. Ποια κανάλια επικοινωνίας χρησιμοποιείτε στην σχολή επαγγελματικής κατάρτισης για να προετοιμάσετε τους μαθητευόμενους/-ες για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τις διαφημιστικές εκστρατείες;**
- 6. Ποιες μεθόδους χρησιμοποιείτε για να δώσετε τη δυνατότητα στους μαθητευόμενους/-ες να χρησιμοποιούν αυτά τα κανάλια; (Μέθοδοι διδασκαλίας)**
- 7. Πώς εκπαιδεύετε τους μαθητευόμενους/-ές σας να επιλέγουν το σωστό κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες;**

Διδάξτε τις αρχές του μάρκετινγκ, τα ψηφιακά κανάλια μάρκετινγκ, τη δημιουργικότητα και την καινοτομία και παρέχετε πρακτική εμπειρία.

Εκπαιδεύετε τους μαθητευόμενους/-ες στην επιλογή των σωστών καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες: εκπαίδευση στην επιλογή καναλιών, ενθάρρυνση της έρευνας και της ανάλυσης και παροχή ανατροφοδότησης και αξιολόγησης.

Συνολικά, οι μέθοδοι κατάρτισης μπορεί να περιλαμβάνουν διδασκαλία στην τάξη, πρακτική εξάσκηση, μελέτες περιπτώσεων, ομαδικές συζητήσεις, ανατροφοδότηση και αξιολόγηση.

## ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Πληροφορίες και επικοινωνία (ΑΟ – κανονισμοί κατάρτισης, §4 παράγραφος 4 αρ. 3

Εισαγωγή: Εκτός από τις συζητήσεις πρόσωπο με πρόσωπο, για την ανταλλαγή ιδεών με τους συναδέλφους ή τους πελάτες, στις μέρες μας χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

### 8. Ποιες ψηφιακές τεχνολογίες/μέσα χρησιμοποιείτε για την ανταλλαγή πληροφοριών ή την επικοινωνία στη σχολή επαγγελματικής κατάρτισης;

Το **Moodle** είναι ένα σύστημα διαχείρισης μάθησης ανοικτού κώδικα που βοηθά τους εκπαιδευτές/-τριες να δημιουργούν και να διαχειρίζονται διαδικτυακά μαθήματα, αξιολογήσεις και άλλο μαθησιακό υλικό. Επίσης, το **Zoom** είναι ένα άλλο εργαλείο για τον σκοπό αυτό.

### 9. Στην τάξη ποια κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας χρησιμοποιείτε με τους μαθητευόμενους/-ές σας;

- Πλατφόρμες επικοινωνίας όπως η Microsoft Teams και το Zoom
- Πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης όπως το WhatsApp και το Viber

- Διαδικτυακές έρευνες με χρήση Google Forms ή SurveyMonkey
- Email/ Intranet/LMS (Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης) όπως το Moodle
- Τηλεφωνική επικοινωνία

### 10. Ποια εργαλεία, πλατφόρμες και άλλες μεθόδους χρησιμοποιείτε για να αναπτύξετε τη συνδημιουργία και τη δημιουργικότητα/ανταλλαγή ιδεών των μαθητευόμενων σας;

- Εργαλεία νοητικής χαρτογράφησης
- Συνεργατικούς Πίνακες
- Διαδικτυακές πλατφόρμες συνεργασίας εγγράφων document collaboration
- Εργαλεία σχεδιασμού
- Εργαλεία διαχείρισης έργου

Τα συγκεκριμένα εργαλεία και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τις πολιτικές του οργανισμού, τις πρακτικές και το πρόγραμμα κατάρτισης.

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Συμβουλευτική πελατών (ΑΟ – κανονισμοί κατάρτισης, §5 παράγραφος 3 πρόταση 1 αρ. 2)

Εισαγωγή: Στο λιανικό εμπόριο, οι πελάτες του σήμερα περιμένουν εξατομικευμένες συμβουλές, βασισμένες στις ανάγκες τους και λύσεις για τα προβλήματά τους, καθώς και μια σαφώς παραμετροποιημένη παρουσίαση που σχετίζεται με τις παροχές. Προκειμένου να συμβουλευθούν τους πελάτες σύμφωνα με τις ανάγκες τους, οι πωλητές/-τριες και οι έμποροι λιανικής πώλησης (ΚΙΕ) πρέπει να αναγνωρίζουν και να αναλύουν τις τελευταίες τάσεις στο λιανικό εμπόριο.

**11. Ποιες πηγές πληροφοριών χρησιμοποιείτε στην τάξη για να παρατηρείτε, να αναγνωρίζετε και να αναλύετε τις (εμπορικές) διεργασίες;**

Αναφορές, δεδομένα πωλήσεων, ανατροφοδότηση από τους πελάτες

**12. Ποια είναι τα εργαλεία και άλλοι τρόποι για να αναπτύξετε την ψηφιακή εξυπηρέτηση πελατών των μαθητευομένων σας δεξιότητες; - π.χ., ρομπότ συνομιλίας, εφαρμογή της εταιρείας/του καταστήματος, συνδρομές κ.λπ.**

Ασκήσεις ρόλων, μελέτες περιπτώσεων, προσομοιώσεις, διαδικτυακά μαθήματα, εργαλεία επικοινωνίας για τη διδασκαλία δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών . Εστιάστε σε δραστηριότητες όπως ο χειρισμός ερωτημάτων, η επίλυση παραπόνων, η παροχή καθοδήγησης για τα προϊόντα, η διαχείριση παραγγελιών, επιστροφών και επιστροφών χρημάτων και η διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών . Χρησιμοποιήστε κανάλια όπως τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, συνομιλία, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, πύλες αυτοεξυπηρέτησης, συχνές ερωτήσεις, βάσεις γνώσεων και φόρουμ για την παροχή υποστήριξης στην εξυπηρέτηση πελατών. Επικεντρωθείτε στη σημασία των κοινωνικών δεξιοτήτων, όπως η ενεργητική ακρόαση, η ενσυναίσθηση, η επίλυση προβλημάτων και η επικοινωνία.

**ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ**

*Διαδικτυακές συναλλαγές (ΑΟ - κανονισμοί κατάρτισης, § 5 παράγραφος 4 πρόταση 1 αριθ. 6)*

Εισαγωγή: Όλο και περισσότερες εταιρείες λιανικού εμπορίου δημιουργούν το δικό τους ηλεκτρονικό κατάστημα προκειμένου να έχουν παρουσία για τους πελάτες τους σε διάφορα κανάλια.

**13. Ενσωματώνετε το περιεχόμενο του μαθήματος επιλογής «Ηλεκτρονικό εμπόριο» στην επιχείρησή σας/στα μαθήματά σας για δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου;**

Ενσωματώστε πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου στο μάθημα Ψηφιακού Μάρκετινγκ, καλύπτοντας θέματα όπως το διαδικτυακό μάρκετινγκ, τα αναλυτικά στοιχεία ιστού, οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου και η διαχείριση πελατειακών σχέσεων

Μέθοδοι διδασκαλίας: διαλέξεις, συζητήσεις, πρακτικές ασκήσεις και προσκεκλημένοι ομιλητές

*Για την επίδειξη πρακτικών εφαρμογών μπορούν να χρησιμοποιηθούν συγκεκριμένα εργαλεία*

Καμία ενσωμάτωση της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου → έλλειψη πόρων, συνάφεια με το κοινό-στόχο, ευθυγράμμιση με τους στόχους του οργανισμού  
Η ενσωμάτωση της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου θέτει προκλήσεις → οι οργανισμοί ΕΕΚ πρέπει να αξιολογήσουν διαφορετικές προσεγγίσεις για να διασφαλίσουν την αποτελεσματικότητα και τη συνάφεια

**14. Κατά τη γνώμη σας, ποιες δεξιότητες δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου είναι ιδιαίτερα συναφείς για τους υπαλλήλους όσον αφορά την καθημερινή τους εργασία στο λιανικό εμπόριο;**

Οι δεξιότητες για δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου συναφείς για τους υπαλλήλους στο λιανικό εμπόριο ενδεχομένως περιλαμβάνουν:

- γραφικό σχεδιασμό
- συγγραφή κειμένων
- φωτογραφία
- βιντεοσκόπηση
- διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- βασικές γνώσεις html και css
- βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης