

ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ****ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ****ΜΕΡΟΣ Α΄: ΑΓΧΟΣ/ΣΤΡΕΣ**

Στην ενότητα αυτή επιδιώκεται ο εντοπισμός ορισμένων χαρακτηριστικών των πηγών άγχους/στρες στο χώρο εργασίας και προτείνονται τρόποι για να αποφεύγουμε τις παγίδες και στρατηγικές ατομικής αντιμετώπισης του άγχους.

ΜΕΡΟΣ Β΄: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στην ενότητα αυτή επιδιώκεται η άσκηση σε δεξιότητες επικοινωνίας και η ανάπτυξη στρατηγικών παράκαμψης ορισμένων από τα συνηθέστερα λεκτικά και εξωλεκτικά επικοινωνιακά εμπόδια.



Διάρκεια
Προγράμματος
40 ώρες

ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Διάρκεια
Ενότητας
6-10 ώρες

ΜΕΡΟΣ Α΄: ΑΓΧΟΣ/ΣΤΡΕΣ

ΟΙ ΠΙΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Εργασία και στρες

Οι περισσότερες εργασίες που μας φέρνουν σε επαφή με συνεργάτες και κοινό μπορούν να είναι πηγή μεγάλης ικανοποίησης. Μπορούν όμως επίσης να μας εκθέσουν σε αρκετό στρες όταν δε λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα, που έχουν να κάνουν τόσο με το περιβάλλον και το χώρο εργασίας, όσο και με τον τρόπο που επικοινωνούμε με τους άλλους. Από την ποιότητα της δουλειάς μας δεν εξαρτάται μόνο η δική μας ισορροπία, αλλά και η ευημερία μιας επιχείρησης και των υπαλλήλων της. Την ευθύνη γι' αυτό δεν έχει μόνο η διοίκηση, αλλά και οι εργαζόμενοι.

ΑΣΚΗΣΗ: Καταιγισμός
Τι περιμένω απ' το σεμινάριο.

ΑΣΚΗΣΗ: Εικόνα και πραγματικότητα.

Τα είδη στρες και τρόποι αντίδρασης σε αυτό

Το στρες μπορεί να έχει θετική και αρνητική επίρεια επάνω μας:

		Τρόπος αντίδρασης
Το καλό στρες ή «ευ-στρες»	Μας κινητοποιεί, μας δίνει ευεξία.	Να καταπιαστούμε με το θέμα.
Το κακό στρες	Μας νευριάζει, μας κουράζει.	Να πολεμήσουμε ή να το βάλουμε στα πόδια.
Το συνεχές κακό στρες	Μας αρρωσταίνει και μπορεί να μας οδηγήσει ακόμα και στο θάνατο.	Απελπισία, παραίτηση, απάθεια, θάνατος.

Ο τρόπος που βιώνεται το άγχος διαφέρει από άνθρωπο σε άνθρωπο. Αυτό εξαρτάται από την ιδιοσυγκρασία, τα βιώματά μας και από τον τρόπο που ερμηνεύουμε τα πράγματα. Σε γενικές γραμμές όμως αισθανόμαστε έρμια των καταστάσεων όταν δεν μπορούμε να ασκήσουμε κάποιον έλεγχο επάνω τους και όταν δεν μπορούμε να τα προβλέψουμε.

Αντίδοτο στο άγχος; Έλεγχος και πρόβλεψη.

Πηγές άγχους στο χώρο εργασίας

Οι έρευνες εντοπίζουν ότι το στρες προσδιορίζεται στους ακόλουθους τομείς:

Συνάδελφοι και πελάτες

- Συνάδελφοι και πελάτες που είναι εκνευρισμένοι, απαιτητικοί, χρονοβόροι, που διακόπτουν.
- Συνάδελφοι και πελάτες που ζητούν ασυνήθιστα πράγματα ή ειδική μεταχείριση.
- Πελάτες που είναι επιθετικοί.
- Φόρτος πελατείας.
- Όταν μας δίνεται προβληματική βοήθεια ή λανθασμένες πληροφορίες.
- Όταν δεν βρίσκουμε έγγραφα και υπεύθυνα πρόσωπα και υλικά.

Περιβάλλον εργασίας

- Όταν λείπουν οι απαραίτητες πληροφορίες.
- Όταν ο χώρος εργασίας δεν είναι εργονομικός.
- Συνεχής, υπερβολικός φόρτος εργασιών.
- Θόρυβος.
- Θερμοκρασία χαμηλή/υψηλή.

Το στρες και η ανελαστική συμπεριφορά

Το κατά πόσο αυτοί οι παράγοντες είναι αγχογόνοι εξαρτάται από το:

- 1.** πόσοι από αυτούς μας «βάλλουν» ταυτόχρονα,
- 2.** η ταχύτητα διαδοχής τους.
- 3.** η διάρκειά τους.

Η μη αντιμετώπιση του φθοροποιού στρες μάς κάνει να μη βλέπουμε και να μην εφαρμόζουμε εναλλακτικές λύσεις και συμπεριφορές που θα μας ήταν πιο συμφέρουσες κάτω από συγκεκριμένες περιστάσεις.

Αντίδοτο στο άγχος; Να είστε ελαστικοί και ανοιχτόμυαλοι!

Ο ΦΑΥΛΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΤΟΥ ΑΓΧΟΥΣ**Προσωπικό επίπεδο**

Το κακό στρες που δεν αντιμετωπίζεται και δεν προλαμβάνεται μας φθείρει σωματικά και ψυχολογικά. Ταχυπαλμίες, στηθάγχη, αϋπνίες, ημικρανίες, προβλήματα πέψης είναι μόνο μερικά από τα σωματικά δείγματα φθοράς. Ψυχολογικά νιώθουμε βάρος, κούραση, αγωνία, αδιαφορία, κατάθλιψη, παθαίνουμε φοβίες, κρίσεις πανικού κ.ο.κ. Το άγχος αυτό μπορεί να μας σκοτώσει.

Ο τρόπος που σκεφτόμαστε είναι συχνά και η πηγή των προβλημάτων μας, τόσο σε συναισθηματικό όσο και σε οργανικό επίπεδο. Το αποτέλεσμα είναι να επηρεάζεται άμεσα όχι μόνο η απόδοσή μας, αλλά και η δυνατότητα να είμαστε ελαστικοί, διαλλακτικοί και να βρίσκουμε άμεσες λύσεις στις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε. Όταν είμαστε πολύ στρεσαρισμένοι η ζωή έχει μόνο δύο χρώματα: άσπρο και μαύρο.

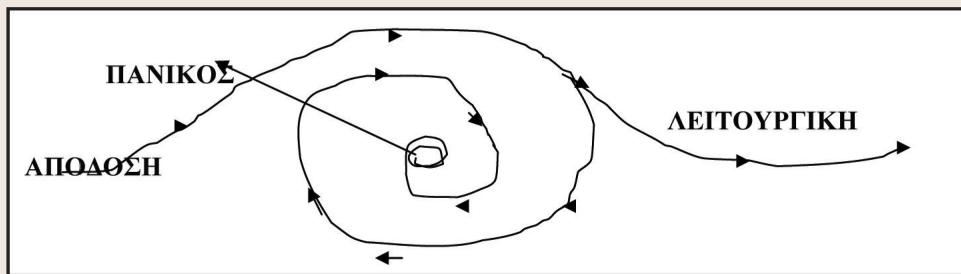
Οι σκέψεις επηρεάζουν άμεσα τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά μας.

Η Μαρία, μάνατζερ διαφημιστικής εταιρείας, έχει να παρουσιάσει στη μεθαυριανή σύσκεψη την πρότασή της για το λανσάρισμα ενός νέου απορρυπαντικού της εταιρείας-κολοσσού LEKEX. Παρ' όλη όμως την προετοιμασία της, δέκα μέρες πριν την έχουν ζώσει τα φίδια... Φαντάζεται τον εαυτό της να στέκεται μπροστά στο κοινό της και να ψελλίζει, να χάνει και να μπερδεύει τις σημειώσεις της, να την κοιτάνε όλοι κοροϊδευτικά. «Δεν πρόκειται να τα καταφέρω» σκέφτεται. «Θα απογοητεύσω την προϊσταμένη μου... Θα γίνω θέαμα... Θα με απολύσουν...». Έτσι, της παίρνει τρεις μέρες να ετοιμάσει τις διαφάνειές της –δουλειά ενός πρωινού 0150, ξεχνάει πως η συνάντηση θα γίνει στα γραφεία της LEKEX και φτάνει καθυστερημένη, στα όρια του πανικού.

Γνωρίζοντας το πρόβλημά της, η Μαρία θα μπορούσε:

- να μιλά στον εαυτό της ενθαρρυντικά αντί να τον σαμποτάρει,
- να ζητήσει από την Κατερίνα να μοιραστούν την παρουσίαση,
- να πει το πρόβλημά της στην προϊσταμένη της,
- να κάνει πρόβα την παρουσίασή της με ακροατήριο συναδέλφους,
- να ζητήσει βοήθεια ψυχολόγου.

ΑΣΚΗΣΗ: 1, 2, 3, έτοιμη φωτογραφία: Εγώ και οι πελάτες μου.



Κοινωνικό επίπεδο

Το κακό στρες έχει τη δυσάρεστη ιδιότητα να είναι *κολλητικό*, να *ανατροφοδοτείται* και να *πολλαπλασιάζεται* σαν χιονοστιβάδα μεταξύ συναδέλφων και πελατών. Κανένας δε γλιτώνει, όλοι υποφέρουν μαζί και η επιχείρηση.

Έτσι η λήψη μέτρων απέναντι στις περιστάσεις που αντιμετωπίζουμε κάνει την εργασία πιο ευχάριστη, λειτουργική. Αντλούμε ικανοποίηση ότι είμαστε καλοί και αποτελεσματικοί στο να τα βγάζουμε πέρα και, το κυριότερο, έχουμε κέφι και χιούμορ, που και αυτό είναι κολλητικό και αλληλο-τροφοδοτείται.

Αντίδοτο στο άγχος: Η καλή οργάνωση, οι καλές δεξιότητες επικοινωνίας και... τα γνωρίσματα-κλειδιά στην ανθρώπινη συμπεριφορά!

ΑΝΘΡΩΠΟΠΑΓΙΔΕΣ

Θεμελιακό λάθος απόδοσης

Το άγχος συντελεί στο να γινόμαστε θύματα και θύτες του θεμελιακού λάθους απόδοσης, δηλαδή της τάσης να αποδίδουμε τα αίτια της συμπεριφοράς στην προσωπικότητα του άλλου (είναι αγενής, είναι ανοργάνωτος, είναι ύπουλη, είναι χαζός κτλ.), μη λαμβάνοντας υπόψη την επίδραση των γεγονότων και του περιβάλλοντος πάνω του.

Παράδειγμα:

Η Πέμη είναι συγχυσμένη και θυμωμένη γιατί, προσπαθώντας να καθαρίσει τρίβοντας με LEKEX το καλό πουκάμισο που θα φόραγε στο γάμο, το ξέβαψε. Όταν τηλεφωνάει στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της LEKEX, η φωνή της έχει τον ανάλογο τόνο.

Η Μάρθα από το πρωί έχει απαντήσει σε πολλά τηλεφωνήματα και τώρα έχει φοβερό πονοκέφαλο. Με το που ακούει την εκνευρισμένη

φωνή της Πέμης, αισθάνεται ότι έχει να κάνει με άλλη μια κακότροπη και απαιτητική πελάτισσα, ενώ η Πέμη, ακούγοντας την κουρασμένη πια φωνή της Μάρθας, πιστεύει πως έχει να κάνει με μια βαριεστημένη υπάλληλο.

Αποτέλεσμα:

Η συμπεριφορά ανάμεσά τους θα είναι ανάλογη των πεποιθήσεων που έχουν για τις προσωπικότητές τους και όχι των γεγονότων που τους επηρεάζουν.

Αντίδοτο: Πίσω από κάθε «ύφος» είναι ένας άνθρωπος.

Η αυτο-εκπληρούμενη προφητεία

Το θεμελιακό λάθος απόδοσης οδηγεί αμέσως στο σύνδρομο της αυτο-εκπληρούμενης προφητείας σύμφωνα με το οποίο μια πεποίθηση ή πρόβλεψη για την συμπεριφορά του άλλου συντελεί στην εμφάνιση αυτής ακριβώς της συμπεριφοράς.

Παράδειγμα:

Η Μάρθα αισθάνεται ακόμα πιο κουρασμένη και η φωνή της γίνεται όλο και πιο άχρωμη, εκπληρώνοντας την προφητεία της Πέμης ότι δε νοιάζεται, ενώ η Πέμη εκπληρώνει την προφητεία της Μάρθας ότι οι πελάτες είναι υστερικοί και αγενείς.

Η πραγματικότητα όμως είναι ότι:

Η Μάρθα είναι μια ευσυνειδήτη, έξυπνη και εξυπηρετική υπάλληλος, ενώ η Πέμη είναι μια καλοπροαίρετη και ικανή γυναίκα. Το θέμα είναι ότι και οι δύο είναι υπό πίεση.

Η διαφορά είναι ότι:

Η Μάρθα έχει πολλές εναλλακτικές λύσεις να προσφέρει, ενώ για την Πέμη ο μόνος τρόπος να κάνει κάτι για το πρόβλημά της είναι το τηλέφωνο. Η πελάτισσα έχει ελάχιστο έλεγχο της κατάστασης, πράγμα που επιβαρύνει το άγχος που νιώθει.

Αντίδοτο: Δοκιμάστε την οξύμωρη συμπεριφορά!

Οξύμωρη συμπεριφορά:

Ξαφνιάστε το συνομιλητή σας με μια απότομη μεταβολή συμπεριφοράς. Αντί να απαντήσετε σε ανάλογο ύφος, γίνετε πρόθυμοι, ευχάριστοι και ευγενείς. Θα αισθανθείτε αμέσως καλύτερα, και ο άλλος θα δυσκολευτεί πολύ να συνεχίσει στον ίδιο τόνο και αρχικά θα σας ακολουθήσει σαστισμένος!

Η απεξανομίκευση

Η απόκρυψη της ταυτότητάς μας μπορεί να βγάλει από μέσα μας έναν άλλο εαυτό! Μπορούμε να φερθούμε με διαφορετικό τρόπο από αυτόν που θα είχαμε αν ο άλλος μας γνώριζε ή μας κοίταζε, ή ακόμα αν είχαμε ένα καθρέφτη απέναντί μας και βλέπαμε τον εαυτό μας να παραφέρεται. Η από τηλεφώνου επιθετικότητα είναι ευκολότερη από την καταπρόσωπο, μιας και ο άλλος δεν μπορεί να μας δει. Η καταπρόσωπο αγένεια είναι ευκολότερη όταν φοράμε στολή –που εξαφανίζει το προσωπικό μας στιλ– ή όταν εργαζόμαστε σε μεγάλη εταιρεία ή οργανισμό. Είναι πολύ πιο εύκολο να φερθούμε άσχημα όταν είμαστε μέσα σε μια μεγάλη ομάδα ή πλήθος.

Απεξανομίκευση:

Η διαδικασία απώλειας κοινωνικών ενδοιασμών, προσωπικής ευθύνης, αναστολών, καθώς και απελευθέρωσης ενστικτωδών ορμών και επιθετικών τάσεων. Είναι αποτέλεσμα συμμετοχής σε πλήθος ή όπου η ατομική ταυτότητα εξαφανίζεται.

*Όταν **λείπουν** στοιχεία που προσδιορίζουν για τον άλλο το ποιοι είμαστε, στοιχεία δηλαδή της ταυτότητάς μας όπως το όνομά μας, το πρόσωπό μας, το ύφος μας, τείνουμε να φερόμαστε με τα πιο... βασικά μας ένστικτα!*

***Αντίδοτο:** Συστηθείτε, χρησιμοποιήστε κονκάρδες, τοποθετήστε καθρέφτες, σύστημα ακουστικής και τηλεοπτικής παρακολούθησης, μην ξεχνάτε ποιοι είσαστε!*

Περιβαλλοντικό στρες

Οι παράγοντες στο περιβάλλον που αυξάνουν το στρες στον άνθρωπο και στους περισσότερους ζώντες οργανισμούς έχουν προσδιοριστεί από τους ψυχολόγους και είναι:

- ο συνωστισμός,
- ο θόρυβος,
- κλιματολογικοί παράγοντες (ζέστη/κρύο),
- τα συνεχή εμπόδια όταν επιζητούμε να φτάσουμε στο στόχο μας ή να διεκπεραιώσουμε ένα έργο.

ΑΣΚΗΣΗ: Για την αυτογνωσία: Εγώ και οι άλλοι.

Περιβάλλον φιλικό στον άνθρωπο... για την πρόληψη συγκρούσεων!

- Διαμορφώστε το χώρο ώστε να είναι άνετος για επισκέπτες και εργαζόμενους.
- Περιορίστε το συνωστισμό!
- Δημιουργήστε εργονομικούς χώρους, με εύκολη πρόσβαση σε άτομα και αντικείμενα.
- Περιορίστε τους θορύβους: Χαμηλώστε τα τηλέφωνα, βάλτε μοκέτες.
- Εξασφαλίστε:
 - α) καλό και ευχάριστο φωτισμό,
 - β) κλιματισμό,
 - γ) καθαρή ατμόσφαιρα (καλό εξαερισμό),
 - δ) ειδικό χώρο για τους καπνίζοντες,
 - ε) φυτά στο χώρο.
- Βάλτε χρώμα, πόστερ/κάδρα.
- Αν έχετε να κάνετε με κόσμο:
 - α) Φροντίστε να παρέχετε τυπωμένες πληροφορίες, στιλό και τραπέζια για τη συμπλήρωση εντύπων, καρέκλες για να μη στέκονται όρθιοι.
 - β) Αναρτήστε πίνακες με ξεκάθαρες πληροφορίες.

Πρόληψη άγχους... για την πρόληψη συγκρούσεων!

Μπορείτε να πειραματιστείτε με οποιεσδήποτε από τις προτάσεις που ακολουθούν:

- 1.** Τακτοποιήστε το γραφείο σας έτσι ώστε να βρίσκετε εύκολα και γρήγορα ό,τι σας χρειάζεται.
- 2.** Βεβαιωθείτε ότι έχετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε (αν όχι, ζητήστε τες).
- 3.** Προβλέψτε τις ανάγκες που μπορεί να προκύψουν ώστε να είστε ανάλογα προετοιμασμένοι.
- 4.** Κάντε μια λίστα με τις εκκρεμότητές σας, ώστε να μπορείτε να τις διεκπεραιώνετε.
- 5.** Μη βάζετε υπερβολικούς στόχους και μην προσπαθείτε να κάνετε πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα και βιαστικά.
- 6.** Δώστε πληροφορίες που θα είναι χρήσιμες σε συνεργάτες σας.
- 7.** Επιβραβεύστε τον εαυτό σας και τους άλλους.

ΑΣΚΗΣΗ: Εμπόδια & Αντιμετώπιση.

8. Κάντε διάλειμμα! (Το περπάτημα μέχρι το διάδρομο ή γύρω από το γραφείο βοηθά.)
9. Όταν δεν εργάζεστε, προσπαθήστε να ξεχνάτε τα προβλήματα της δουλειάς. Βρείτε τρόπους που να σας βάζουν σε διαφορετικό κλίμα. Για παράδειγμα:
 - Αφιερώστε χρόνο στον εαυτό σας αναπτύσσοντας δραστηριότητες που σας δίνουν χαρά και σας εκτονώνουν.
 - Καλλιεργήστε τη σχέση σας με αγαπημένα πρόσωπα, έτσι ώστε η δουλειά να μην αποτελεί το επίκεντρο της ζωής σας.
 - Αφοσιωθείτε σε κάποια εθελοντική δραστηριότητα. Θα τραβήξει την προσοχή σας στις ανάγκες άλλων και θα σας δώσει τη χαρά της προσφοράς.

ΜΕΡΟΣ Β΄: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Αντίληψη, επικοινωνία, διεκπεραίωση

Η γρήγορη αντίληψη εξαρτάται από την ικανότητα να ακούτε σωστά ποιο είναι το ζητούμενο ή, αν χρειάζεται, να το εκμαιεύσετε. Οι άνθρωποι δεν ακολουθούν πάντα μια λογική σειρά όταν εκφράζονται. Οι ικανότητες σωστής ακρόασης και εκμαίευσης των απαιτούμενων πληροφοριών διευκολύνονται από συγκεκριμένες δεξιότητες.

Η καλή επικοινωνία είναι ένα χάρισμα που έχουν λίγοι, αλλά μαθαίνεται από πολλούς έπειτα από εξάσκηση!

Προβλήματα στη σωστή αντίληψη

Ακούω καλά σημαίνει αντιλαμβάνομαι τον άλλο. Η αντίληψή μας όμως δεν είναι «αμερόληπτη», αλλά επηρεάζεται από διάφορα οικογενειακά και πολιτισμικά μηνύματα. Επιπλέον, ιδιαίτερα όταν εργαζόμαστε υπό πίεση, έχουμε την τάση να «στενογραφούμε τον άλλο». Δηλαδή να γενικεύουμε, χρησιμοποιώντας:

- στερεότυπα,
- προκαταλήψεις,
- εγωισμό (να νομίζουμε ότι ξέρουμε εκ των προτέρων τι θα μας πει).

ΑΣΚΗΣΗ: Υποκειμενική αντίληψη.

Η σωστή αντίληψη έχει να κάνει, εκτός των άλλων, και με την οπτική επαφή. Όταν η εργασία μας γίνεται μέσω τηλεφώνου, τότε η αντίληψή μας είναι ακόμα πιο περιορισμένη. Έτσι πέφτουμε θύματα όλων όσων ανφέραμε καθώς και των τριών «ανθρωποπαγίδων».

Αντίδοτο: Γνώση του εαυτού, γνώση ψυχολογίας, δεξιότητες επικοινωνίας!

Δεξιότητες επικοινωνίας!

Σωστή ακρόαση = Ενεργητική ακρόαση

Η σωστή ακρόαση λέγεται *ενεργητική* γιατί βοηθά τον άλλο να πει αυτά που θέλει, εφόσον αισθάνεται ότι μιλάει σε κάποιον που είναι καλοπροαίρετα διατεθειμένος απέναντί του. Κάτι τέτοιο συμβάλλει στην εποικοδομητική συνδιαλλαγή και προβάλλει θετική εικόνα του εργαζόμενου και της εταιρείας που αντιπροσωπεύει.

1. Ανοικτές ερωτήσεις: Δίνουν στον άλλο την άνεση να αναπτύξει το πρόβλημά του και σε εσάς τη δυνατότητα να αποκτήσετε μια γενική εικόνα της κατάστασης:

- Π.χ.: Μπορείς να μου πεις τι συνέβη;
Θα θέλατε να μου πείτε τι διαδικασία ακολουθήσατε;

2. Κλειστές ερωτήσεις: Βοηθούν να συγκεντρώσετε περισσότερες και συγκεκριμένες πληροφορίες. Στις κλειστές ερωτήσεις δίνονται συγκεκριμένες και σύντομες απαντήσεις.

- Π.χ.: Πότε έστειλες την προσφορά;
Έχετε ξαναχρησιμοποιήσει αυτό το προϊόν;

3. Ενθαρρύνσεις: Κάνουν το συνομιλητή σας να αισθανθεί ότι τον ακούτε προσεχτικά, ενώ σας δίνουν την ευκαιρία να επεξεργαστείτε λεπτομέρειες. Συχνά, όταν επαναλάβουμε την τελευταία λέξη του πελάτη με ερωτηματικό τόνο, αυτό τον προσκαλεί να αναπτύξει περισσότερο το θέμα.

- Π.χ.: Χάλασε;
Κάνει πολύ θόρυβο, ε;

Τα παρακάτω επίσης ενθαρρύνουν και δείχνουν ενδιαφέρον:

- Μάλιστα... μάλιστα...
- Κατάλαβα...
- Και μετά;
- Ναι, ναι...

ΑΣΚΗΣΕΙΣ: Δεξιότητες επικοινωνίας και ενσυναίσθημα.

ΑΣΚΗΣΗ: Μια μέρα στη δουλειά.

4. Ενσυναίσθηση: Επαναλαμβάνετε τα συναισθήματα που απορρέουν από αυτά που σας λέει ο πελάτης σας. Κάτι τέτοιο υποδηλώνει κατανόηση και καλή διάθεση. Επιπλέον η αναγνώριση των συναισθημάτων των άλλων τους ηρεμεί..

- Π.χ.: Κουραστήκατε να πιάσετε γραμμή. Έχετε δίκιο, σήμερα έχουμε πολλή δουλειά. Πείτε μου, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;

6. Περίληψη: Βοηθά να οργανώσετε πολλά γεγονότα και συναισθήματα, που ακούσατε. Επιτρέπει σε εσάς να ελέγξετε ότι έχετε όλα τα στοιχεία, και στο συνομιλητή σας να σας διορθώσει σε περίπτωση που κάνατε λάθος. Δείχνει ότι ακούτε καλοπροαίρετα και προσεχτικά.

Η ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Όλοι βέβαια ξέρουμε ότι δεν έχει σημασία μόνο τι λέμε, αλλά και πώς το λέμε. Σημαντικό επίσης είναι να ξέρουμε πως, παρόλο που στο τηλέφωνο δε μας βλέπουν, στην πραγματικότητα αποκαλύπτουμε με τον τρόπο που μιλάμε πολύ περισσότερα πράγματα απ' ό,τι νομίζουμε.

- 1. Το χαμόγελο** ακούγεται ευκολότατα από το τηλέφωνο και είναι μεταδοτικό. Το ίδιο ισχύει όμως και με μια σφιγμένη, κατσούφικη έκφραση!
- 2. Η δεκτική θέση σώματος** υποδηλώνει την καλή σας πρόθεση. Υποδηλώστε ενδιαφέρον και προσήλωση γέρνοντας προς το συνομιλητή σας, κουνάτε καταφατικά το κεφάλι, ξεσταυρώστε χέρια και πόδια, μην «ταμπουρώνεστε» πίσω από χαρτιά, ντοσιέ, γραφεία.
- 3. Κρατήστε σωστή απόσταση από τον άλλο**, περίπου ενάμισι με δύο μέτρα (τα αγαπημένα πρόσωπα εξαιρούνται).
- 4. Η προσεγγμένη επιτόνιση και φρασεολογία** υποδηλώνει στάση συνεργασίας και εξυπηρέτησης. Το αντίθετο μπορεί να περάσει αρνητικά μηνύματα.
Για παράδειγμα, το: «Γεια σας και πάλι, κυρία Φέρτη! Εσείς δεν είστε;» διαφέρει από το: «Γεια σας, κυρία Φέρτη, πάλι εσείς είστε!».
- 5. Ο ευχάριστος τόνος της φωνής** υποδηλώνει συνεργατικότητα και μειώνει τις αντιστάσεις. Η καλή διάθεση έχει ευεργετικά αποτελέσματα για όλους. Η κακή διάθεση μεταδίδεται ταχύτατα μέσα από τα λόγια, την επιτόνιση, τη φρασεολογία και τη χροιά της φωνής.

ΑΣΚΗΣΗ: Τι δεν πήγε καλά; (Δώστε την ανάλογη σελίδα.)

6. Ο ανάλογος τρόπος ομιλίας παίζει επίσης ρόλο. Δε μιλούν όλοι με τον ίδιο τρόπο. Οι νέοι, οι ηλικιωμένοι, οι καλλιεργημένοι, οι απλοί άνθρωποι διαφέρουν στον τρόπο που μιλούν. Φροντίστε και ο δικός σας τρόπος να είναι ανάλογος αλλά και ταυτόχρονα πιστός με αυτό που είσαστε και εσείς.
7. Ο *πληθυντικός* υπάρχει στη γλώσσα μας. Χρησιμοποιήστε αυτόν κατά κύριο λόγο και εγκαταλείψτε τον μόνο όταν οι περιστάσεις το απαιτούν. Δηλαδή αν νιώσετε ότι ο άλλος αισθάνεται άβολα.
8. Η *ορολογία* δίνει μεν κύρος, αλλά είναι και δυσνόητη. Χρησιμοποιήστε την όταν είναι απαραίτητη και είστε σίγουρος ότι ο άλλος σας καταλαβαίνει.

ΔΕΚΑ ΑΦΟΡΙΣΜΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Μην παίρνετε ύφος.
2. Μην παριστάνετε κάτι που δεν είσαστε.
3. Μην ειρωνεύεστε και μην είστε υπερόπτες.
4. Μην κάνετε διάλεξη ή κατήχηση.
5. Μην κάνετε επίδειξη γνώσεων με επιτηδευμένο λεξιλόγιο.
6. Μην κάνετε τα εύκολα να ακούγονται δύσκολα.
7. Μην μιλάτε σαν να έχετε καταπιεί κασέτα ή σαν να διαβάζετε.
8. Μην μιλάτε στον άλλο κοιτώντας τον βαριεστημένα.
9. Μην μιλάτε κοιτώντας το κενό, δίπλα ή πάνω από το κεφάλι του συνομιλητή σας.
10. Μην παραβιάζετε τον προσωπικό χώρο του άλλου.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΙΣ

Η αρχή

Η αρχή στις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις είναι πολύ σημαντική:

1. Μην βιάζεστε στο καλωσόρισμα του πελάτη στη γραμμή. Αρθρώνετε σωστά.
«LEKEX, παρακαλώ;», «Καλημέρα σας, Τμήμα Εξυπηρέτησης», και όχι.. «ναιαιαιλέγετεεε», βιαστικά και ανυπόμονα.
2. Αν πρέπει να καταγράψετε στοιχεία στον υπολογιστή, προσέξτε να μη χάσετε τον «ανθρώπινο παράγοντα». Μην αρχίσετε να μιλάτε

και να γράφετε σαν να κάνετε ανάκριση. Καλό είναι να δηλώσετε ότι θα καταγράψετε μερικά στοιχεία.

3. Αν θέλετε, μπορείτε να συστηθείτε αφού πάρετε τα στοιχεία του πελάτη.

«Κυρία Καζούλη, είμαι η Μαίρη. Τι μπορώ να κάνω για σας;»

4. Κοινοποιήστε τη διάθεσή σας να εξυπηρετήσετε τον άλλο.

«Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;», «Για να δούμε τι μπορούμε να κάνουμε», «Θα σας εξυπηρετούσε αν...» κτλ.

Η μέση

Με τις δεξιότητες καλής ακρόασης μπορείτε να αποσπάσετε εύκολα και γρήγορα τις πληροφορίες που σας χρειάζονται.

1. Μη βιάζεστε και δείχνετε ανυπομονησία (λεκτικά και μη λεκτικά). Το να μιλάτε ευγενικά και με ήρεμους τόνους και ρυθμούς ηρεμεί και τον άλλο.
2. Όταν δεν ξέρετε κάτι, μη φοβάστε να το πείτε.
3. Μιλάτε σημειώνοντας σε ένα χαρτί τα σημαντικά, ιδιαίτερα όταν οι πληροφορίες είναι πολλές, αν θέλετε να θυμόσαστε ακριβώς τι είπε ο άλλος και αν είστε καινούριος σε μια δουλειά.
4. Μην ντρέπεστε να ζητήσετε από τον άλλο να επαναλάβει κάτι ή να εξηγήσει καλύτερα.
5. Αποδράστε! Αν για κάποιο λόγο ταραχτείτε, τρομάξετε, θυμώσετε πολύ, βρείτε μια δικαιολογία για να διακοπεί η συνομιλία με τον άλλο και έπειτα από λίγο επικοινωνήστε πάλι μαζί του. Ο χρόνος που θα περάσει θα βοηθήσει εσάς να ανασυγκροτηθείτε και τον άλλο να ηρεμήσει.

Το τέλος

Η πρώτη και η τελευταία εντύπωση είναι αυτές που μας μένουν. Εκείνη δε που παραμένει ανεξίτηλη στη μνήμη είναι η άσχημη. Οι κακές εντυπώσεις επικαλύπτουν τις καλές. Εξού και το ρητό: «Τα κακά νέα ταξιδεύουν γρήγορα!».

1. Κάντε μια περίληψη του τι ειπώθηκε, τι συμφωνήθηκε, τι θα κάνετε εσείς και τι θα κάνει ο άλλος.
2. Ευχαριστήστε και αποχαιρετήστε σωστά τους πελάτες σας.

Και πάντα...

- Χρησιμοποιείτε τις δεξιότητες καλής επικοινωνίας.
- Αρθρώνετε σωστά και καθαρά.
- Μιλάτε αργά.

ΟΙ ΔΥΣΚΟΛΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

Το να αρνούμαστε παράλογες απαιτήσεις μπορεί να είναι λογικό, αλλά συχνά γίνεται πηγή τύψεων, άγχους, απολογιών και επιθετικότητας. Το να εργαζόμαστε σε μια θέση εξυπηρέτησης του κοινού ή το να είμαστε πρόθυμοι υπάλληλοι και συνεργάτες, ή και καλά αφεντικά, ΔΕ σημαίνει ότι δεν υπάρχουν όρια σε αυτά που είμαστε διατεθειμένοι να κάνουμε. Οι δεξιότητες καλής επικοινωνίας και μερικές γνώσεις της ανθρώπινης ψυχολογίας μάς βοηθούν να παραμένουμε σταθεροί, χωρίς να παρασυρόμαστε σε παράλογες συζητήσεις.

ΑΣΚΗΣΗ: Οι δύσκολοι!

1. Δώστε δυνατότητες επιλογής: Όταν δείχνουμε διάθεση συνεργασίας προτείνοντας λύσεις, τις περισσότερες φορές οι άλλοι κάνουν πίσω. Δώστε μία ή περισσότερες ευκαιρίες στον άλλο και αφήστε τον να επιλέξει.

Π.χ.: «Σάββατα δεν ερχόμαστε, μπορούμε όμως να κανονίσουμε μια ώρα όταν θα έχετε γυρίσει στο σπίτι από τη δουλειά σας. Μπορείτε Δευτέρα στις 7 το απόγευμα ή την Τρίτη στις 5.30;»

2. Ελάτε σε συμβιβασμό: Η μέση οδός μπορεί να ευχαριστήσει και την πιο δύστροπη «καμήλα». Αν χαλαρώσετε λίγο τους κανόνες, αυτό μπορεί να είναι η καλύτερη διαφήμιση για το άτομό σας ή την εταιρεία σας.

Π.χ.: «Λυπάμαι, κύριε προϊστάμενε. Όπως σας είπα, δεν μπορώ να μείνω παραπάνω γιατί παίρνω το γιο μου από το σχολικό. Αν όμως, θέλετε μπορώ να έρθω λίγες ώρες το Σάββατο το απόγευμα ή την Κυριακή το πρωί για να τελειώσουμε».

3. Δώστε πληροφόρηση: Πολλές φορές επιμένουμε και φωνάζουμε ότι έχουμε δίκιο ενώ δεν έχουμε. Δώστε μια πληροφορία που θα βοηθήσει και αυτούς που ξέρουν πως δεν έχουν δίκιο να κάνουν πίσω.

Π.χ.: «Το ξέρατε πως τα Σάββατα δεν κάνουμε παραδόσεις;».

4. Ταϊμάουτ: Δώστε την ευκαιρία στον άλλο να κάνει πίσω διαθέτοντας λίγο χρόνο για ανασυγκρότηση, και με κάποια πρόφαση απομακρυνθείτε για λίγο.

5. Ζητήστε βοήθεια: Κάνουμε συχνά πίσω όταν ακούμε κάτι κατευθείαν από κάποιον άλλο, μια προϊσταμένη ή έναν άλλο συνεργάτη του εργαζόμενου.

6. Με ασπίδα την εταιρεία: Δείξτε ότι ακολουθείτε τους κανόνες τις εταιρείας σας, ακόμα και αν αυτή σας ανήκει.

- Π.χ.: «Λυπάμαι, αλλά η εταιρεία δεν κλείνει ραντεβού τα Σαββατοκύριακα. Είμαστε στη διάθεσή σας οποιαδήποτε άλλη μέρα της εβδομάδας μέχρι τις 4.30.»
«Το καταλαβαίνω, αλλά η LEKEX δεν κλείνει ραντεβού τα Σάββατα και μετά τις 4.30 το μεσημέρι.»
- Π.χ.: «Το καταλαβαίνω ότι δεν μπορείτε άλλη μέρα και λυπάμαι που δεν μπορούμε να σας φανούμε πιο χρήσιμοι. Πάντως είμαστε στη διάθεσή σας μόλις μπορέσετε μια καθημερινή».
- Π.χ.: «Η εταιρεία δεν αποζημιώνει σε περίπτωση κακής χρήσης του πιστονιού».

7. Διαχειριστείτε την ένταση: Στόχος σας απέναντι σε άτομα που επιμένουν, απειλούν, φωνάζουν, σας κατηγορούν κτλ. είναι να μην εμπλακείτε σε παράλογες συζητήσεις και να μην πέσετε στην παγίδα να το πάρετε προσωπικά, με συνέπεια να χειριστείτε άσχημα τον πελάτη. Επαναλάβετε την ουσία του προβλήματος, χωρίς όμως να ακούγεστε σαν παπαγάλος!

Για παράδειγμα:

Πελάτης: «Τι πράγματα είναι αυτά! Σας λέω, κυρία μου, δεν μπορώ άλλη μέρα γιατί εργάζομαι. Τι σόι εξυπηρέτηση είναι αυτή!».

Εσείς: «Όπως σας είπα, δεν κλείνουμε ραντεβού για Σάββατα και Κυριακές. Λυπάμαι που δεν μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε».

Πελάτης: «Δεν ξέρετε τι σας γίνεται εκεί μέσα! Εγώ όταν αγόρασα το στεγνωτήρα μου ήρθαν αμέσως την ίδια μέρα από τη ΣΤΕΓΝΟΞ και μου τον δείξανε!».

Εσείς: «Λυπάμαι, η LEKEX δεν κλείνει ραντεβού τα Σάββατα».

Πελάτης: «Είναι αίσχος! Δεν είμαι καθόλου ευχαριστημένος. Αν το ξερα, θα έπαιρνα άλλη μάρκα απορρυπαντικού».

Α.Γ.: «Λυπάμαι. Για οποιαδήποτε άλλη μέρα μέχρι τις 4.30 είμαστε στη διάθεσή σας».

Παρατηρήστε ότι η υπάλληλος δε δικαιολογείται, δεν παρασύρεται σε παράλογη συνομιλία για το τι κάνουν άλλες εταιρείες και δεν παίρνει προσωπικά τον τόνο του πελάτη. Αντίθετα, μένει σταθερή, ευγενής και χρησιμοποιεί συχνά το όνομα της εταιρείας.

8. Να είστε αμετάκλητοι: Αποφασίστε από μέσα σας πως δε θα κάνετε πίσω, αλλά ούτε θα εκνευριστείτε, ο κόσμος να χαλάσει!

ΕΧΩ ΔΙΚΑΙΩΜΑ...

1. Να λέω όχι.
2. Να κάνω λάθη.
3. Να τηρώ τους όρους της εταιρείας.
4. Να βάζω όρια χωρίς να γίνομαι αγενής και χωρίς να έχω τύψεις.
5. Να σέβομαι τον εαυτό μου και τα συμφέροντα της εταιρείας.
6. Να παίρνω την ευθύνη για τις αποφάσεις μου.
7. Να θέτω προτεραιότητες.
8. Να οργανώνω τη δουλειά μου και να ζητώ συνεργασία.
9. Να είμαι ο εαυτός μου.

ΑΣΚΗΣΗ: «Χαράξετε πορεία» – Το μότο μου!

Παρ' όλα αυτά... Η καλή συνεργασία με πελάτες και συνεργάτες έγκειται στις φιλότιμες προσπάθειές μου να κάνω σωστά τη δουλειά μου και με τρόπο που με τιμά. Ταυτόχρονα είναι παράλογο να απαιτώ από τον εαυτό μου να είναι όλοι πάντα ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες που προσφέρω. Είναι λογικό ότι ορισμένοι, παρ' όλες τις καλές μου προθέσεις, θα μείνουν δυσαρεστημένοι.



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΠΑΙΔΕΙΑ ΜΠΡΟΣΤΑ
2^ο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Εκπαίδευσης και Αρχικής
Επαγγελματικής Κατάρτισης



Το παρόν έργο εντάσσεται στο ΕΠΕΑΕΚ 2 του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Μέτρο 1.1 Ενέργεια 1.1.2 και συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ κατά 75%

ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Τι περιμένετε και ποιες είναι οι εμπειρίες σας από την εξυπηρέτηση που σας πρόσφεραν στους παρακάτω εργασιακούς χώρους;

	Αυτό που περιμένω	Καλές εμπειρίες	Κακές εμπειρίες
Ένα ασφαλιστικό ταμείο			
Ένα κατάστημα ρούχων			
Ένα συνεργείο			
Το ταχυδρομείο			
Ένα αεροδρόμιο			
Ένα γυμναστήριο			

1, 2, 3 ΕΤΟΙΜΗ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ: ΕΓΩ ΚΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΟΥ

Για να έχετε μια γρήγορη εικόνα της ποιότητας της δουλειάς σας, **κάντε μια λίστα** όλων όσων επισκέφτηκαν το τμήμα σας ή το γραφείο σας την περασμένη εβδομάδα και τους εξυπηρέτησατε εξωτερικοί πελάτες, αλλά και συνεργάτες, προϊστάμενοι, υφιστάμενοι. Η εξυπηρέτηση έγινε είτε πρόσωπο με πρόσωπο, είτε μέσω τηλεφώνου ή άλλου μέσου επικοινωνίας.

Σημειώστε κατά πόσο ικανοποιήθηκαν από την εξυπηρέτηση που τους προσφέρθηκε, βαθμολογώντας την ως εξής:

Κακή = **0**, Μέτρια = **1**, Καλή = **2**, Εξαιρετική = **3**

Πελάτης (εξωτ./εσωτ)	Ανάγκες	Βαθμός

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΤΟΓΝΩΣΙΑ: ΕΓΩ ΚΑΙ ΟΙ ΑΛΛΟΙ

Στον παρακάτω κατάλογο αναφέρονται μερικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη στάση μας στη δουλειά.

Κατατάξτε τους παράγοντες αυτούς κατά σειρά προτεραιότητας από το 1 (σπουδαιότερος) μέχρι το 6 (λιγότερο σημαντικός).

Επαναλάβετε τη διαδικασία στη δεξιά στήλη όπως νομίζετε πως θα τη συμπλήρωνε ένας υφιστάμενός μας ή κάποιος γνωστός στη δουλειά.

ΕΓΩ		ΑΛΛΟΣ/Η
	Αναγνώριση όταν κάνω καλά τη δουλειά μου	
	Ασφάλεια/Μονιμότητα	
	Ενδιαφέρουσα εργασία	
	Επίτευξη στόχου	
	Κύρος θέσης	
	Μισθός και κέρδη	
	Παράγοντες εκτός εργασίας (ιδιωτική ζωή)	
	Υπευθυνότητα	
	Πρόοδος στην εργασία	
	Προαγωγή και πολιτική εταιρείας	
	Συνθήκες εργασίας	
	Σχέσεις με προϊσταμένους	
	Σχέσεις με συνεργάτες	
	Σχέσεις με υφισταμένους	

ΖΗΤΩ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ!

Σημειώστε τους λόγους για τους οποίους γνώσεις θετικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης θα είναι ευεργετικές για σας και την εταιρεία σας.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ

Συζητάμε με το άλλο μέλος του ζευγαριού στο οποίο ανήκουμε ορισμένες δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε στην εργασία και με τη βοήθεια της υπόλοιπης ομάδας τις **προσδιορίζουμε** και **συμπληρώνουμε τον πίνακα** ακολουθώντας τις οδηγίες.

Προσδιορίζω αυτό που συμβαίνει στο χώρο που εργάζομαι και ποιο θα ήταν το ιδανικό.

Το ταξινομώ σημειώνοντας δίπλα το ανάλογο γράμμα:

- Συνθήκες ΕΡΓΟΝΟΜΙΚΕΣ/ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ (**Ε / Π**) = Π.χ.: Ο χώρος είναι πρακτικός; Τα εργαλεία είναι εύχρηστα; Είναι ανατομικά σωστά; Έχετε εύκολη πρόσβαση σε αντικείμενα, άτομα, πελάτες; Ο χώρος είναι ευχάριστος; Προσφέρει όσο δυνατόν περισσότερη ευεξία/ηρεμία/χαρά/ησυχία/κινητοποίηση; Ζέστη/κρύο; Άλλο;
- Συνθήκες ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (**Ο**): Μήπως μερικά πράγματα πρέπει να τα ξανασκεφτείτε ή να τα προλάβετε;
- Συνθήκες ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ (**Ψ**): Μια άλλη αντιμετώπιση θα έφερνε άλλα αποτελέσματα.

Παράδειγμα: Χώρος υποβολής αιτήσεων για άδειες παραμονής αλλοδαπών στην Ελλάδα.

Πραγματικότητα	Ιδανικό	Ε / Π / Ο / Ψ
Συνωστισμός στις θυρίδες.	Κατά σειρά εξυπηρέτηση.	Ο & Π
Κονφούζιο για τα απαραίτητα έγγραφα.	Ακριβής γνώση του τι χρειάζεται.	Ο & Ψ
Βρόμικος, θορυβώδης χώρος.	Καθαριότητα και ηρεμία.	Π

Το δικό μου παράδειγμα:

Πραγματικότητα	Ιδανικό	Ε / Π / Ο / Ψ

δημιουργία περιεχομένου

Η ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Απαντήστε με ενσυναίσθηση στις παρακάτω φράσεις υποψηφίων και συνοδεύστε την απάντησή σας με μια ανοικτή ερώτηση...

«Δυσκολεύτηκα πολύ να τελειώσω τις σπουδές μου. Στην οικογένειά μου ήμουν το έκτο παιδί, και κορίτσι. Οι γονείς μου περίμεναν άλλα από εμένα...»

.....

.....

.....

.....

.....

«Στην τωρινή δουλειά μου έμαθα πολλά πράγματα, περισσότερα απ' όσα μπορούσα να φανταστώ στο πανεπιστήμιο...»

.....

.....

.....

.....

.....

«Η εμπειρία μου από την πρώτη μου δουλειά δεν ήταν καθόλου καλή. Ατέλειωτα ωράρια, κακή συμπεριφορά, εκμετάλλευση του πελάτη. Το αφεντικό έπινε κιόλας!»

.....

.....

.....

.....

.....

ΤΙ ΔΕΝ ΠΗΓΕ ΚΑΛΑ;

Σχηματίζουμε ομάδες των δύο ατόμων. Διαβάζουμε τους παρακάτω διαλόγους και σημειώνουμε τι κατά τη γνώμη μας δεν πήγε καλά, τι φταίει στην επικοινωνία.

Η επιστροφή προϊόντος

- Καλημέρα, αγόρασα προχτές αυτή τη λοσιόν και, όταν έφτασα στο σπίτι, η μισή είχε χυθεί στο δρόμο.
- Αποκλείεται, κυρία μου!
- Μα σας το λέω. Όταν έφτασα σπίτι, είχε χυθεί η μισή.
- Οι λοσιόν αυτές έρχονται συσκευασμένες από τον κατασκευαστή.
- Να τους πείτε πως άνοιξε στο δρόμο.
- Είναι στη Γερμανία
- Ε, κι εγώ τι φταίω!
- Εμείς φταίμε, μαντάμ;
- Ε, ποιος φταίει; Έκανε κι ένα κάρο λεφτά!
- Απ' ό,τι βλέπω, είναι ανοιγμένη.
- Δεν την άνοιξα εγώ.
- Τι να σας πω, κυρία μου...
- Να μου την αλλάξετε!
- Μα τι λέτε! Αλλαγές δε γίνονται. Το γράφουμε και εδώ! (Δείχνει μια επιγραφή πάνω από το ταμείο.)

.....

.....

.....

.....

Το ωράριο

- Τι γίνεται, βρε Μαρία; Θέλω να δω πότε θα φτιάξεις τις άδειες!
- Οι άδειες θα είναι όπως και πέρσι τα Χριστούγεννα.
- Δηλαδή θα δουλεύω μέχρι το κλείσιμο!
- Δεν ξέρω... Βγάλε άκρη με τους άλλους!
- Εγώ θα βγάλω άκρη; Εσύ κανόνισε!
- Εμένα να μη με ανακατώνεις. Όταν θα τις έχω έτοιμες, θα σας τις πω. Πάντως θα είναι όπως και πέρσι.
- Εγώ το είπα, δεν ξανακάθομαι μέχρι αργά!

εφαρμογές γραμματισμού

.....
.....
.....
.....
.....

Ο καβγάς

- Μόνο Σάββατο είμαι στο σπίτι για να μου δείξετε το πλυντήριο.
- Δεν κλείνουμε ραντεβού για Σάββατα και Κυριακές.
- Εγώ όταν αγόρασα το στεγνωτήρα μου ήρθαν αμέσως την ίδια μέρα από τη ΣΤΕΓΝΟΞ και μου τον δείξανε!
- Η ΣΤΕΓΝΟΞ μπορεί και κάνει τέτοια, μαντάμ. Κι εγώ όταν δούλευα εκεί κάνανε τόσα κόλπα για να κρατήσουν πελάτες. Τα προϊόντα τους όμως σκάρτα!
- Σκάρτα; Μια χαρά στεγνωτήρα πήρα. Ακόμα τον έχω.
- Αν δε σας αρέσει, να πάτε σε άλλη εταιρεία.
- Ωραία εξυπηρέτηση έχετε εδώ μέσα!
- Εγώ δεν προσπαθώ να εξυπηρετήσω;
- Είσαι αγενέστατος!
- Εγώ αγενής! Τόσα χρόνια είμαι εδώ μέσα, και θα μου πείτε πως δεν εξυπηρετώ τον πελάτη;

.....
.....
.....
.....
.....

Η Άρτα

- Τι συμβαίνει, Γιάννα; Τα χάλια σου έχεις!
- Άσε, ζήτησα μετάθεση στην Άρτα και δεν την πήρα.
- Ε, και γι' αυτό κάνεις έτσι, βρε παιδί μου;
- Ο αρραβωνιαστικός μου βρήκε δουλειά εκεί και τώρα θα έχουμε όλα τα πηγαινέλα.
- Έλα μωρέ, σιγά την απόσταση. Μια θα πηγαίνεις εσύ, μια θα έρχεται εκείνος.

εφαρμογές γραμματισμού

- *Ε, δεν είναι και κοντά. Δεν έχω και αυτοκίνητο.*
- *Αν αυτό σου φαίνεται δύσκολο, τι να πω κι εγώ, που όταν πρωτοήρθα στην εταιρεία έκανα δρομολόγιο δύομισι ώρες για να φτάσω στο κέντρο.*
- *Δεν είναι το ίδιο.*
- *Έλα, καημένη, όλοι τα περνάμε αυτά κάποια στιγμή!*

.....

.....

.....

.....

.....

«ΧΑΡΑΞΤΕ ΠΟΡΕΙΑ»

Το «μότο» μου

Πολλές εταιρείες έχουν ένα μότο που συνοδεύει το όνομά τους. Αυτό τις κρατά εστιασμένες στο σκοπό και στην αποστολή τους, αλλά και τις δεσμεύει ως προς την εικόνα που θέλουν να έχουν προς τα έξω.

Μέρος Α΄

Κωτσόβολος	Όνομα και εξυπηρέτηση.
Vichy	Κρατάμε τις υποσχέσεις μας.
ΑΒ	Και του πουλιού το γάλα.
Ολυμπιακή Αεροπορία	Ο πελάτης στην πρώτη θέση.
Μαρινόπουλος	Αν αγαπάτε τη δραχμή σας.

1. Τι μηνύματα απορρέουν από αυτά;

.....

.....

.....

.....

2. Πώς δεσμεύονται οι εταιρείες απέναντι στον πελάτη;

.....

.....

.....

.....

3. Τι στάση έχουν απέναντι στη δουλειά και στις υπηρεσίες τους;

.....

.....

.....

.....

4. Υπάρχει κάποια που δε σας πείθει; Γιατί;

.....

.....

.....

.....

Μέρος Β΄

Συντάξτε το δικό σας μύθο, που σας θα βοηθά στην εικόνα που θέλετε να προβάλλετε στους άλλους και στη στάση που θέλετε να έχετε απέναντι στη δουλειά σας.

.....

.....

.....

.....



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ



ΠΑΙΔΕΙΑ ΜΠΡΟΣΤΑ
2^ο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Εκπαίδευσης και Αρχικής
Επαγγελματικής Κατάρτισης



Το παρόν έργο εντάσσεται στο ΕΠΕΑΕΚ 2 του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Μέτρο 1.1 Ενέργεια 1.1.2 και συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ κατά 75%

ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ****ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 1**

Στις εφαρμογές γραμματισμού της ενότητας αυτής επιδιώκεται η εξοικείωση με τις επικοινωνιακές και γλωσσικές πρακτικές που σχετίζονται με τη διαχείριση προσφορών.

Ειδικότερα, επιδιώκεται η κατανόηση και η αποτελεσματική χρήση αυθεντικών κειμένων προσφορών.

Επιδιώκεται επίσης:

- η ανάπτυξη γενικότερων στρατηγικών μάθησης και μεταγλωσσικών δεξιοτήτων,
- η κριτική αποτίμηση των κειμένων προσφορών, ώστε ο/η εκπαιδευόμενος/-η να μην περιορίζεται στην απλή αναπαραγωγή τους.



Διάρκεια
Προγράμματος
40 ώρες

ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

Διάρκεια
Ενότητας
4-8 ώρες

1. ΣΥΖΗΤΩ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΟΥ

Συζητούμε στην ομάδα τις εμπειρίες μας –προσωπικές ή τρίτων– σχετικά με τη διαχείριση κειμένων προσφορών.

Προσδιορίζουμε επιμέρους διαδικασίες που σχετίζονται με τη διαχείριση προσφορών καθώς και είδη κειμένων που τις συνοδεύουν.

Φέρε κι εσύ στην ομάδα υλικό σχετικά με τις προσφορές.

2. ΘΕΤΩ ΣΤΟΧΟΥΣ

Μετά τη συζήτηση στην ομάδα σχετικά με τη χρήση των κειμένων και τις δεξιότητες γραμματισμού που απαιτούν, **συζητούμε** και **καταγράφουμε**:

- τα θέματα που ενδιαφέρουν την ομάδα,
- τα θέματα που ενδιαφέρουν καθέναν προσωπικά.

Στην παραπάνω καταγραφή **σημειώνουμε** για ποιες διαδικασίες χρειαζόμαστε υποστήριξη και εκπαίδευση.

3. ΞΕΚΛΕΙΔΩΝΟΝΤΑΣ ΤΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η συγκρότηση κάθε κείμενου επηρεάζεται από βασικές παραμέτρους, μερικές από τις οποίες είναι οι εξής:

- Ποιο είναι το θέμα του κειμένου; Τι πραγματεύεται;
- Ποιος είναι ο/οι συντάκτης/-ες του κειμένου και ποιος ο σχεδιαστής/-ές; Αναφέρονται γλωσσικά ή/και σχεδιαστικά σε κάποια σημεία του;
- Σε ποιους απευθύνεται αυτό το κείμενο; Αναφέρονται οι παραλήπτες του κειμένου;
- Ποια είναι η σχέση γλωσσικού και εικονικού στοιχείου στο κείμενο;
- Σε ποιες κοινωνικές περιστάσεις συναντάμε ανάλογα κείμενα;
- Ποιος είναι ο κύριος σκοπός του κειμένου;

Η ομάδα έχει στη διάθεσή της το κείμενο 1 και ενδεχομένως άλλα τέτοιου τύπου κείμενα.

Προσδιορίζουμε τις βασικές παραμέτρους των κειμένων προσφοράς.

.....

.....

.....

.....

.....

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

- Από πόσα και ποια συνοδευτικά κείμενα αποτελείται η συγκεκριμένη προσφορά;
- Ποιες οι ενότητες του κειμένου της προσφοράς;
Σημειώνουμε τα σχεδιαστικά στοιχεία που συντελούν στο διαχωρισμό των ενότητων του κειμένου.
- Ποιες από τις θεματικές ενότητες θεωρείτε πιο σημαντικές για την αποτελεσματικότητα της προσφοράς;
- Σε ποιες θεματικές ενότητες διακρίνεται το κείμενο του πιστοποιητικού εγγύησης; **Δίνουμε** έναν τίτλο σε κάθε ενότητα.
- Επικεντρώνοντας στο κείμενο του πιστοποιητικού εγγύησης, **επισημαίνουμε** τους μηχανισμούς συνοχής (λεξικής συνοχής, αναφοράς.) που χρησιμοποιούνται μεταξύ των ενότητων.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

- Πώς συστήνεται γλωσσικά και σχεδιαστικά ο συντάκτης του κειμένου;
- Ποια γλωσσικά και σχεδιαστικά στοιχεία επαναλαμβάνονται στις σελίδες του κειμένου; Σχολιάστε το επικοινωνιακό αποτέλεσμα που έχει αυτή η πρακτική.
- Πώς θα χαρακτηρίζατε το ύφος του κειμένου;

Αναφέρουμε τα γλωσσικά στοιχεία που μας βοήθησαν στο χαρακτηρισμό αυτό.

- Στο κείμενο της προσφοράς **παρατηρούμε** με ποια σειρά παρουσιάζονται οι πληροφορίες που αφορούν το συγκεκριμένο προϊόν και τη **σχολιάζουμε**.
- **Εντοπίζουμε** στα κείμενα για ποιες πληροφορίες έχουμε παραγωγή συνεχούς κειμένου και για ποιες χρησιμοποιείται η καταγραφή σε λίστα. **Σχολιάζουμε** για ποιο λόγο συμβαίνει αυτή η διαφοροποίηση ως προς τον τρόπο μετάδοσης του μηνύματος και την **αξιολογούμε**.
- Στο κείμενο του πιστοποιητικού εγγύησης τι περιλαμβάνει η εγγύηση που παρέχεται από την εταιρεία; Σε ποιες περιπτώσεις δεν ισχύει η εν λόγω κάλυψη;
- Με ποια γλωσσικά στοιχεία (ονοματικές φράσεις, ρήματα κτλ.) επιδιώκει η εταιρεία να προβάλλει την υψηλή ποιότητα του προϊόντος που περιγράφεται στην προσφορά;

Λεξικογραμματική

- Στο κείμενο της προσφοράς **επισημαίνουμε** τους γλωσσικούς τρόπους (αναφορά, λεξική συνοχή κλπ) με τους οποίους το περιεχόμενο κάθε θεματικής ενότητας συνδέεται με τον τίτλο της.
- **Εστιάζουμε** στη χρήση της ενεργητικής και παθητικής σύνταξης στα κείμενα και σημειώνουμε σχετικές περιπτώσεις.

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ	ΠΑΘΗΤΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ

Ποια από τις δύο χρησιμοποιείται περισσότερο και γιατί;

- **Επιχειρούμε** να τρέψουμε τα ενεργητικά ρήματα του κειμένου σε παθητικά. Ποιες διαφορές επισημαίνουμε ως προς τη μετάδοση νοήματος; Τι αποτέλεσμα έχει ως προς την κατανόηση

- του μηνύματος; **Σχολιάζουμε** με την ομάδα το διαφορετικό επικοινωνιακό αποτέλεσμα που έχει η χρήση της καθεμιάς.
- Στα κείμενα παρατηρείται έλλειψη χρήσης αρνητικών προτάσεων. Γιατί πιστεύετε ότι συμβαίνει αυτό; **Σχολιάζουμε** αυτή την τακτική.
 - Εστιάζοντας στα γλωσσικά στοιχεία (ρήματα, ονοματικές φράσεις κτλ.) που αναφέρονται στη συγκεκριμένη εταιρεία, **εντοπίζουμε** τα χαρακτηριστικά που της αποδίδονται στο κείμενο.
 - **Αναφέρουμε** τα γλωσσικά χαρακτηριστικά των κειμένων.

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

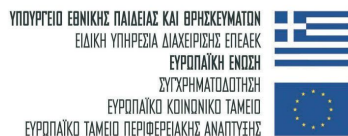
- Ποιος ο σκοπός του κειμένου; Να ενημερώσει, να πείσει, να προβάλλει κάποιο προϊόν; **Παραθέτουμε** λέξεις/φράσεις που δικαιολογούν την απάντησή μας.
- **Σχολιάζουμε** πώς κατασκευάζεται η ταυτότητα της εταιρείας λαμβάνοντας υπόψη τόσο το σχεδιαστικό όσο και το γλωσσικό μέρος. **Συζητάμε** με την ομάδα ποιο σκοπό εξυπηρετεί αυτό.
- Εστιάζοντας στο κείμενο του πιστοποιητικού εγγύησης, **σχολιάζουμε** τους τρόπους –γλωσσικούς και σχεδιαστικούς– που χρησιμοποιεί ο συντάκτης του κειμένου προκειμένου να προσελκύσει και να πείσει τον αποδέκτη του μηνύματος. Ποιες είναι οι «πρακτικές πειθούς» ενός κειμένου προσφοράς;

Δραστηριότητες

- **Αξιολογούμε** την επιχειρηματολογία του κειμένου. Είναι αποτελεσματική ως προς το στόχο της, δηλαδή να πείσει τον αποδέκτη του μηνύματος; **Αναφέρουμε** όσα στοιχεία λειτουργούν προς αυτή την κατεύθυνση, καθώς και όσα θεωρούμε προβληματικά. **Προτείνουμε**, αν χρειάζεται, γλωσσικές ή/και σχεδιαστικές βελτιώσεις.
- Με βάση τη συγκεκριμένη προσφορά, καθώς και άλλες που αναφέρονται είτε σε παροχή υπηρεσιών είτε σε ένα προϊόν **διατυπώνουμε** γραπτά ποια στοιχεία/πληροφορίες αποτελούν κατά τη γνώμη μας αναπόσπαστο μέρος ενός κειμένου προσφοράς ώστε να είναι ολοκληρωμένο και αποτελεσματικό και γιατί. **Συζητάμε** το κείμενό μας με την ομάδα.

4. ΔΙΕΥΡΥΝΩ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΜΟΥ

- Υποθέστε ότι είστε εργαζόμενος στην εταιρεία στην οποία απευθύνεται η προσφορά. Συντάξτε ένα κείμενο αξιολόγησης της συγκεκριμένης προσφοράς σχετικά με τους λόγους που την αποδέχεστε και με ποιους όρους, ή με τους λόγους που την απορρίπτετε. Να επισημάνετε όσα στοιχεία θεωρείτε ότι πρέπει να περιληφθούν ακόμα ή όσα χρειάζονται περαιτέρω διευκρινίσεις.
- Προσπαθήστε να συντάξετε ένα σύντομο κείμενο στο οποίο να διατυπώνετε την προσφορά σας για ένα συγκεκριμένο προϊόν ή μια παροχή υπηρεσιών που κατέχετε και σας ενδιαφέρει. Παρουσιάστε το κείμενό σας στην ομάδα. Συζητήστε για τα χαρακτηριστικά του, κατά πόσο είναι κατανοητό και αποτελεσματικό ως προς την προσπάθειά του να πείσει τον αποδέκτη κτλ. Σημειώστε όσες αλλαγές σας προταθούν, σκεφτείτε τες και ξαναγράψτε το κείμενο.



Το παρόν έργο εντάσσεται στο ΕΠΕΑΕΚ 2 του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Μέτρο 1.1 Ενέργεια 1.1.2 και συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ κατά 75%

Κανάρη 5, Γλυκά Νερά Αττικής
153 54 Αθήνα
Τηλ.: 010 6041582
Φαξ: 010 6041051
E-mail: info@zenon.gr
Web: www.zenon.gr



Προσφορά

Προς:	ΦΑΓΕ Α.Ε.
Υπόψη:	

Θέμα:	ΡΟΜΠΟΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΤΥΡΙΟΥ ΦΕΤΑ
--------------	---

Υπεύθυνος ZHENON:		Ημερομηνία:	06.06.2002
Αρ. Προσφοράς:	Π.ΡΡ.146.12	Αρ. Πρωτοκόλλου:	R159/02

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

ΡΟΜΠΟΤΙΚΗ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΦΑΓΕ

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΡΟΜΠΟΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΤΥΡΙΟΥ ΦΕΤΑ

ΑΘΗΝΑ 2002

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	Εισαγωγή.....	3
2.	Συνιστώσες συστήματος.....	3
3.	Ρομποτικός βραχίονας εξαγωγής τυριού από φόρμες.....	4
4.	Ρομποτικός βραχίονας.....	4
5.	Διακίνηση τυριού.....	5
6.	Διακίνηση μεταλλικών δοχείων.....	6
7.	Σύστημα ζύγισης μεταλλικών δοχείων και αναγραφής δεδομένων.....	7
8.	Μηχανισμός πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί.....	7
8.1.	Μηχανισμοί πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί.....	7
8.2.	Ρομπότ πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί.....	8
9.	Αρπάγες.....	8
10.	Σύστημα ελέγχου.....	8
11.	Χειριστήριο - Σύστημα ασφαλείας.....	8
12.	Χρησιμοποιούμενα υλικά.....	9
13.	Ρυθμός παραγωγής.....	9
14.	Απαιτούμενο προσωπικό.....	9
15.	Εκπαίδευση.....	10
16.	Τεκμηρίωση.....	10
17.	Χώρος εγκατάστασης - Παροχές.....	11
18.	Κόστος.....	11
19.	Υποχρεώσεις πελάτη.....	12
20.	Υλοποίηση έργου - τρόπος παραλαβής.....	13
21.	Εγγύηση - Υποστήριξη.....	13

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

1. Εισαγωγή.

Η προσφορά που ακολουθεί αφορά ένα αυτόματο σύστημα που θα χρησιμοποιηθεί για:

1. Την εξαγωγή των κύβων τυριού φέτας από τις φόρμες διαμόρφωσης
2. Την διακίνησή τους σε διπλανό χώρο και
3. Την συσκευασία τους σε μεταλλικά δοχεία 15 κιλών.
4. Την διακίνηση και ζύγιση των μεταλλικών δοχείων.
5. Την εκτύπωση στοιχείων παραγωγής πάνω στα δοχεία.

Η όλη διαδικασία εκτελείται ημιαυτόματα. Οι χειριστές φροντίζουν να ανεφοδιάζουν το σύστημα με κενά δοχεία και να απομακρύνουν τα γεμάτα. Χειροκίνητα γίνεται επίσης το σφράγισμα (τοποθέτηση καπακιού) και το γέμισμα το δοχείου με άλμη.

2. Συνιστώσες συστήματος

Το σύστημα αποτελείται από τις παρακάτω συνιστώσες:

1. Ρομπότ εξαγωγής τυριού από φόρμες
2. Ταινιόδρομος διακίνησης τυριού
3. Διακίνηση μεταλλικών δοχείων (ερπύστριες, ραουλόδρομοι, αναβατόρια)
4. Σύστημα ζύγισης μεταλλικών δοχείων και αναγραφής δεδομένων
5. Μηχανισμοί πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί

Σημειώνεται ότι η σχεδίαση του συστήματος έχει γίνει με τρόπο ώστε:

- Να μπορεί να γίνει η κατασκευή του με αρθρωτό τρόπο δηλαδή ξεκινώντας από μια βασική διαμόρφωση (2,3,4) να μπορούν να προστεθούν τα επιμέρους αυτόματα συστήματα (1,5) ανάλογα με τις ανάγκες της παραγωγής.
- Να μπορεί να λειτουργήσει το σύστημα αντικαθιστώντας προσωρινά τους πολύπλοκους μηχανισμούς (1,5) με εργαζόμενους έτσι ώστε να μην διακοπεί η παραγωγή σε περίπτωση βλάβης. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό τόσο λόγω της παρεμβολής του συστήματος εν σειρά σε μια κρίσιμη (από χρονικής

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

πλευράς) φάση της παραγωγής όσο και λόγω της εγκατάστασης του εργοστασίου στα Ιωάννινα.

3. Ρομποτικός βραχίονας εξαγωγής τυριού από φόρμες

Οι φόρμες με το τυρί προσεγγίζουν του σύστημα κινούμενες πάνω σε υπάρχουσα μεταφορική ερπύστρια τοποθετημένες ανά πέντε μέσα σε μεταλλικά ταψιά. Κατάλληλη διάταξη πνευματικών εμβόλων που θα προστεθεί στην ερπύστρια θα σταματά τα ταψιά εμπρός στο ρομπότ εξαγωγής του τυριού.

Πρόκειται για σερβοελεγχόμενο ρομποτικό βραχίονα τεσσάρων αξόνων τύπου SCARA κατασκευής ADEPT PackOne. Το ρομπότ αυτό είναι ειδικό για βιομηχανία τροφίμων στεγανής κατασκευής (IP65) με ειδική βαφή (λεία) για εύκολο καθαρισμό. Το ρομπότ θα συλλαμβάνει με αρπάγες κενού το τυρί (4 τεμάχια) που βρίσκεται μέσα στις φόρμες και θα το τραβά προς τα επάνω (άξονας Z) Ταυτόχρονα ένας πρόσθετος μηχανισμός θα συγκρατεί τις φόρμες στον φορέα τους (ταψί) έτσι ώστε να ξεκολλήσει το τυρί. Ακολούθως ο μηχανισμός θα κινείται οριζόντια μεταφέροντας το τυρί πάνω από ταινιόδρομο και θα το εναποθέτει σε αυτόν.

Ο εν λόγω βραχίονας μπορεί να προσφερθεί σε ιδιαίτερα καλή τιμή γιατί ανήκει στην εταιρεία μας σαν σύστημα επιδείξεων (ελαφρά μεταχειρισμένος). Εναλλακτικά μπορεί να χρησιμοποιηθεί καινούργιος βραχίονας ADEPT XL ή STAUBLI RX130. Οι δύο αυτοί βραχίονες μπορούν να εξασφαλίσουν μεγαλύτερους ρυθμούς παραγωγής λόγω του μεγαλύτερου ονομαστικού φορτίου που σηκώνουν (6 τεμάχια ταυτόχρονα).

Η κατασκευή της αρπάγης του μηχανισμού θα γίνει με χρήση ανοξείδωτων και ανθεκτικών στην διάβρωση υλικών που θα είναι κατάλληλα για βιομηχανία τροφίμων. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον σχετικά εύκολο καθαρισμό των εξαρτημάτων που έρχονται σε άμεση επαφή με το τυρί. Σημειώνεται επίσης ότι για την αποφυγή απόφραξης των αρπαγών κενού θα κατασκευαστεί, στο σύστημα κενού, δοχείο περισυλλογής των υγρών που υπάρχουν στο τυρί και θα τοποθετηθούν φίλτρα πριν την αντλία κενού.

4. Ρομποτικός βραχίονας.

Προτείνεται η χρήση ενός ρομποτικού βραχίονα της εταιρείας ADEPT Pack One ονομαστικού φορτίου 7.7 kg και ακτίνας δράσης 800 mm ή εναλλακτικά :

- Adept One XL ονομαστικού φορτίου 12 kg και ακτίνας δράσης 800 mm
- STAUBLI RX130 ονομαστικού φορτίου 12 kg και ακτίνας δράσης 1300 mm.

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

Όλοι οι βραχίονες διακρίνονται για :

1. Την μεγάλη επαναληψιμότητα τους (καλύτερη από ± 0.025 mm).
2. Την ταχύτητά και την μεγάλη επιτάχυνση τους (μείωση νεκρών χρόνων).
3. Την μεγάλη ακρίβεια στην ακολουθούμενη πορεία.
4. Την εξαιρετικά στιβαρή μηχανική κατασκευή τους.
5. Την πλήρως κλειστή κατασκευή (IP65) του βραχίονα που προστατεύει τα ηλεκτρικά και μηχανικά μέρη ακριβείας από σκόνη και φθορές και διευκολύνει τον καθαρισμό του. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για χρήση σε βιομηχανία τροφίμων.
6. Την ελάχιστη απαιτούμενη συντήρηση λόγω χρήσης σερβοκινητήρων εναλλασσομένου ρεύματος και μειωτήρων ακριβείας ειδικής κατασκευής.

Ελέγχονται από ένα ελεγκτή της εταιρείας ADEPT που προσφέρει ένα προωθημένο περιβάλλον προγραμματισμού (γλώσσα V+) που παρέχει:

7. Γραφικό περιβάλλον εργασίας (windows like) (όχι για το PackOne)
8. Σύνδεση με PC για ανταλλαγή δεδομένων.
9. Παράλληλη εκτέλεση προγραμμάτων (multitasking)
10. Χειρισμό διακοπών (interrupt handling)
11. Χειρισμό αισθητήρων και εξωτερικών συσκευών (μέσω ψηφιακών εισόδων και εξόδων)
12. Δυνατότητα ελέγχου και εξωτερικών σερβοκινητήρων για βοηθητικά μηχανήματα (γραμμικούς άξονες - γλύστρες, τραπέζια)

5. Διακίνηση τυριού

Πρόκειται για ταινιόδρομο, κατάλληλο για τρόφιμα, πάνω στο οποίο θα εναποτίθεται το τυρί από τον μηχανισμό εξαγωγής από τις φόρμες. Στο πλάτος του ταινιόδρομου θα τοποθετούνται δύο τεμάχια τυρί. Ο ταινιόδρομος περνώντας μέσα από άνοιγμα στον τοίχο του πρώτου θαλάμου θα οδηγεί το τυρί στις θέσεις συσκευασίας.

Ο ταινιόδρομος θα έχει κίνηση βηματική. Κατάλληλη διάταξη φωτοκύτταρων θα κινεί τον ταινιόδρομο κατά ένα βήμα (λίγο μεγαλύτερο από το μήκος ενός τυριού) μόλις οι άνθρωποι ή ο μηχανισμός πλήρωσης μεταλλικών δοχείων πάρουν τα δύο πρώτα τυριά για να τα τοποθετήσουν στα μεταλλικά δοχεία. Το σύστημα ελέγχου του

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

ρομπότ εξαγωγής τυριού από φόρμες θα συνεργάζεται με τον έλεγχο του ταινιοδρόμου έτσι ώστε να διακόπτεται η λειτουργία του ρομπότ αν ο ταινιοδρόμος δεν έχει κενή θέση για την εναπόθεση του τυριού.

Η κατασκευή του ταινιοδρόμου θα γίνει με χρήση ανοξειδωτων και ανθεκτικών στην διάβρωση υλικών που θα είναι κατάλληλα για βιομηχανία τροφίμων. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον σχετικά εύκολο καθαρισμό των εξαρτημάτων που έρχονται σε άμεση επαφή με το τυρί. Η αφαίρεση του μεταφορικού ιμάντα θα γίνεται εύκολα από την μία πλευρά της κατασκευής (βάσεις σχήματος C) έτσι ώστε να καθαρίζεται πλήρως.

6. Διακίνηση μεταλλικών δοχείων

Πρόκειται για ένα σύστημα μεταφορικών ερπυστριών που θα μεταφέρουν τα μεταλλικά δοχεία από την θέση αποπαλετοποίησής τους (αίθουσα αποθήκης) στις δύο θέσεις πλήρωσής τους με τυρί. Τα δοχεία θα κινούνται σε επίπεδο 350 mm από το έδαφος και κατάλληλες διατάξεις αυτοματισμού θα φροντίζουν για την σωστή οδήγησή τους στις δύο θέσεις εργασίας. Επιλέγεται η ύπαρξη δύο θέσεων εργασίας για να ικανοποιούνται οι ανάγκες παραγωγής ακόμα και αν αποφασιστεί να χρησιμοποιηθεί (σε πρώτη φάση) χειροκίνητη πλήρωση των δοχείων με τυρί αντί του προτεινόμενου αυτομάτου συστήματος. Επίσης η δυνατότητα χειροκίνητης λειτουργίας παρέχει ευελιξία σε περιπτώσεις βλαβών.

Μετά τις δύο θέσεις πλήρωσης ακολουθούν δύο πνευματικά αναβατόρια που ανυψώνουν τα δοχεία στο επίπεδο των μηχανών ασφάλισης του καπακιού. Ο χειριστής κάθε μηχανής προωθεί χειροκίνητα το δοχείο από τον ραουλόδρομο του αναβατορίου στην μηχανή, τοποθετεί το καπάκι και το ασφαλίζει. Ακολούθως προωθεί το δοχείο στον ραουλόδρομο εξόδου. Σημειώνεται ότι θα χρησιμοποιηθούν δύο όμοιες, υπάρχουσες μηχανές ασφάλισης καπακιού που θα παραχωρηθούν από την ΦΑΓΕ.

Οι δύο παράλληλοι κλάδοι παραγωγής ενώνονται σε ένα ραουλόδρομο που οδηγεί διαδοχικά τα γεμάτα δοχεία σε αυτόματο ζυγό και εκτυπωτή ψεκασμού (που θα παρέχει η ΦΑΓΕ) που τυπώνει τα στοιχεία παραγωγής. Ο ραουλόδρομος καταλήγει στην αίθουσα αποθήκης όπου τα δοχεία πληρώνονται με άλμη από το προσωπικό, σφραγίζεται το πώμα τους και παλετοποιούνται.

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

7. Σύστημα ζύγισης μεταλλικών δοχείων και αναγραφής δεδομένων

Περιλαμβάνει ένα ζυγό δυναμικής ζύγισης, (ζύγιση εν κινήσει) που θα κατασκευαστεί από την ΖΗΝΩΝ με χρήση ειδικής δυναμοκυψέλης της εταιρείας HBM (Γερμανίας). Η δυναμοκυψέλη αυτή είναι ειδικά μελετημένη για δυναμική ζύγιση και περιλαμβάνει σε ένα στεγανό (IP65) ανοξείδωτο κέλυφος τόσο το δυναμόμετρο όσο και διατάξεις ψηφιοποίησης και επεξεργασίας του σήματος (A/D converter, filters). Το τελικό σήμα αποστέλλεται, μέσω σειριακής σύνδεσης, σε βιομηχανικό PC το οποίο κρατά στατιστικά στοιχεία και οδηγεί τον εκτυπωτή ψεκασμού. Σημειώνεται ότι η δυναμοκυψέλη περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα φίλτρα έτσι ώστε να μετράται το πραγματικό βάρος του δοχείου και να μην επηρεάζεται από τους κραδασμούς που δημιουργούνται λόγω της κίνησής του.

8. Μηχανισμός πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί

Υπάρχουν δύο εναλλακτικές λύσεις για την πλήρωση των δοχείων με τυρί. Στην πρώτη περίπτωση χρησιμοποιούνται δύο μηχανισμοί Ζθ κατασκευής ΖΗΝΩΝ και στην άλλη δύο ρομποτικοί βραχίονες 4 αξόνων. Η πρώτη λύση είναι χαμηλότερου κόστους η δεύτερη όμως προσφέρει την αξιοπιστία των βιομηχανικών ρομπότ και μεγαλύτερη ευελιξία σε μελλοντικές αλλαγές.

8.1. Μηχανισμοί πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί

Πρόκειται για δύο μηχανισμούς γεωμετρίας Ζθ κατασκευής ΖΗΝΩΝ ειδικά για τον σκοπό αυτό. Θα έχουν γεωμετρία εκκρεμούς και δυνατότητα κίνησης σε δύο άξονες (Z και θ). Ο μηχανισμός θα συλλαμβάνει με αρπάγες κενού το τυρί που βρίσκεται στον ταινιόδρομο και θα το ανυψώνει λίγο. Ακολούθως ο μηχανισμός θα εκτελεί περιστροφή γύρω από άρθρωση φέρνοντας το τυρί επάνω από το μεταλλικό δοχείο και στη συνέχεια θα κινείται κατακόρυφα (άξονας Z – διαδρομή 500 mm) τοποθετώντας το τυρί μέσα στο δοχείο. Η κίνηση στον κατακόρυφο άξονα θα γίνεται με σερβοκινητήρα ενώ η περιστροφή θα γίνεται με πνευματικό έμβολο. Διάταξη παραλληλογράμμου μηχανισμού (ή διπλές τροχαλίες με ιμάντα χρονισμού) εξασφαλίζει ότι η αρπάγη θα παραμένει οριζόντια κατά την περιστροφή.

Η κατασκευή του μηχανισμού θα γίνει με χρήση ανοξείδωτων και ανθεκτικών στην διάβρωση υλικών που θα είναι κατάλληλα για βιομηχανία τροφίμων. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον σχετικά εύκολο καθαρισμό των εξαρτημάτων που έρχονται σε άμεση επαφή με το τυρί. Σημειώνεται επίσης ότι για την αποφυγή απόφραξης των αρπαγών κενού θα κατασκευαστεί, στο σύστημα κενού, δοχείο περισυλλογής των υγρών που υπάρχουν στο τυρί και θα τοποθετηθούν φίλτρα πριν την αντλία κενού.

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

8.2. Ρομπότ πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί

Πρόκειται για δύο σερβοελεγχόμενους ρομποτικούς βραχίονες τεσσάρων αξόνων (SCARA) τύπου ADEPT Dual Cobra 600. Τα ρομπότ αυτά είναι στεγανής κατασκευής (IP65) και ελέγχονται από κοινό ελεγκτή. Κάθε βραχίονας θα συλλαμβάνει το τυρί (δύο τεμάχια ταυτόχρονα) με χρήση αρπάγης κενού και θα το τοποθετεί μέσα στο μεταλλικό δοχείο. Ακολούθως θα τοποθετεί ένα φύλλο χαρτιού ενώ ένας ρυθμιζόμενος δοσομετρικός μηχανισμός θα ρίχνει αλάτι. Σημειώνεται ότι το δοχείο θα ανυψώνεται με πνευματικό μηχανισμό γιατί η κατακόρυφη διαδρομή του ρομπότ δεν επαρκεί για να καλύψει το βάθος του δοχείου.

9. Αρπάγες.

Για την εφαρμογή αυτή προτείνεται η χρήση αρπάγης κενού (βεντούζες με αντλία κενού) τόσο για το μηχανισμό Ζθ όσο και για τον ρομποτικό βραχίονα. Εναλλακτικά θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και μηχανική αρπάγη ενεργοποιούμενη πνευματικά αν αυτό αποδειχθεί καλύτερο στις δοκιμές που θα γίνουν.

10. Σύστημα ελέγχου

Το συνολικό σύστημα θα ελέγχεται από PLC SIEMENS S7-200. Το PLC αυτό θα ελέγχει τον ταινιόδρομο προσαγωγής του τυριού, το σύστημα διακίνησης μεταλλικών δοχείων, τον ζυγό και τον εκτυπωτή ψεκασμού.

Ο ελεγκτής του ρομπότ θα αναλάβει τον έλεγχο του βραχίονα και τον άμεσα εξαρτώμενων περιφερειακών (αρπάγη). Όλα τα υλικά του συστήματος ελέγχου θα είναι αρίστης ποιότητας από ανεγνωρισμένους κατασκευαστές (Telemecanique - Siemens) ώστε να εξασφαλίζεται η αξιοπιστία του συστήματος. Το σύστημα θα συνοδεύεται από ηλεκτρολογικά σχέδια και τεκμηρίωση.

11. Χειριστήριο - Σύστημα ασφαλείας

Το σύστημα θα συνοδεύεται από απλό και φιλικό προς τον χειριστή χειριστήριο (touch screen SIEMENS) ώστε να είναι εφικτός ο καθημερινός χειρισμός του από ένα εργάτη. Από το χειριστήριο αυτό θα γίνεται η εκκίνηση της λειτουργίας και οι διάφοροι απαραίτητοι χειρισμοί. Προφανώς για τον επαγγελματισμό του ρομπότ απαιτείται είτε η απασχόληση κάποιου κατάλληλα εκπαιδευμένου τεχνικού, είτε ο επαναπρογραμματισμός από προσωπικό της ΖΗΝΩΝ.

Σημειώνεται επίσης η σχεδίαση και εγκατάσταση ενός πλήρους μηχανικού (φράκτες - με πόρτες) και ηλεκτρικού συστήματος ασφαλείας και στάσεως κινδύνου με χρήση

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

ειδικών εγκριμένων για συστήματα ασφαλείας υλικών. Το σύστημα αυτό θα μπορεί να ακινητοποιήσει πλήρως την μηχανή χωρίς την χρήση λογισμικού και ηλεκτρονικών μερών μόνο με χρήση ηλεκτρολογικού hardware έτσι ώστε να λειτουργεί και σε περίπτωση αστοχίας του ελεγκτή. Το σύστημα περιλαμβάνει διπλά κυκλώματα και διαδικασίες αυτοελέγχου έτσι ώστε να εντοπίζονται σφάλματα. (π.χ. κολλημένες επαφές ρελέ) Τα παραπάνω μέτρα επιβάλλονται για την ασφάλεια του προσωπικού και του εξοπλισμού καθώς και για την εναρμόνιση με τους ισχύοντες κανονισμούς ασφαλείας (CE - Machine Directive)

12. Χρησιμοποιούμενα υλικά.

Τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την κατασκευή της μηχανής είναι άριστης ποιότητας και προέρχονται από κατασκευαστές ανεγνωρισμένους για την ποιότητα των προϊόντων τους. Όλοι οι προμηθευτές αντιπροσωπεύονται στην Ελλάδα και επομένως η εύρεση ανταλλακτικών είναι σχετικά εύκολη. Αναλυτικά:

- Το ρομπότ θα είναι ADEPT (USA) ή STAUBLI (Γαλλικής προελεύσεως)
- Τα πνευματικά εξαρτήματα θα είναι FESTO
- Γλύστες βαρέως τύπου NSK ή INGUS
- Το ηλεκτρολογικό υλικό (χειριστήρια - ρελέ) θα είναι Telemecanique ή SIEMENS.
- Καλώδια LappCable (Γερμανίας)
- Όλα τα υλικά για τα μηχανικά μέρη θα είναι ανθεκτικά σε διάβρωση και κατάλληλα για βιομηχανία τροφίμων.

Σημειώνεται ότι όλο το ηλεκτρολογικό υλικό πληρεί τις προδιαγραφές και φέρει την σήμανση CE.

13. Ρυθμός παραγωγής

Εκτιμάται ότι ο ρυθμός παραγωγής θα είναι περίπου ένα μεταλλικό δοχείο ανά 10 sec (ένα δοχείο ανά 20 sec ανά γραμμή πλήρωσης) Στη περίπτωση που θα χρησιμοποιηθεί το μεταχειρισμένο ρομπότ Adept PackOne για την εξαγωγή του τυριού από τις φόρμες είναι πιθανό ο ρυθμός παραγωγής να μειωθεί σε ένα δοχείο ανά 14 sec.

14. Απαιτούμενο προσωπικό

Στην περίπτωση που επιλεγεί η πλήρης λύση αυτοματοποίησης θα χρειαστούν τα εξής άτομα για την λειτουργία της γραμμής:

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

1. Χειριστής που αναλαμβάνει το χειρισμό της γραμμής και τον ανεφοδιασμό της με υλικά (δοχεία, χαρτιά) καθώς και διαδικασίες απεμπλοκής
2. Χειριστής κλειστικής καπακιού μεταλλικού δοχείου (άτομα 2)
3. Προσωπικό συμπλήρωσης άλμης και παλετοποίησης των δοχείων (άτομα 1 ή 2)

Θα πρέπει να προστεθούν :

1. Δύο άτομα για την αποφόρτωση του τυριού από τις φόρμες αν δεν επιλεγεί η προμήθεια του ρομπότ και
2. Δύο άτομα για το γέμισμα των μεταλλικών δοχείων αν δεν επιλεγεί η αγορά των δύο ρομποτικών βραχιόνων Cobra 600 ή των δύο μηχανισμών ΖΘ

Το προσωπικό που θα αναλάβει τον χειρισμό του συστήματος θα εκπαιδευτεί από την ΖΗΝΩΝ.

Συνίσταται να εκπαιδευτεί ένας ακόμα τεχνικός με πείρα σε ηλεκτρολογικά και πνευματικά για την ρύθμιση της μηχανής και την εκτέλεση της περιοδικής συντήρησης και της άρσης σφαλμάτων. Ο τεχνικός αυτός, ανάλογα με το επίπεδό του, θα μπορούσε επίσης να αναλάβει και κάποιες παρεμβάσεις στα προγράμματα για χειρισμό νέων προϊόντων ή μικρό-τροποποιήσεις υπαρχόντων.

15. Εκπαίδευση

Η προβλεπόμενη διάρκεια εκπαίδευσης είναι τριήμερος για δύο-τρία άτομα. Περιλαμβάνει την εκπαίδευση στις διαδικασίες φόρτωσης, τακτικής ρύθμισης και λειτουργίας της μηχανής καθώς και σε διαδικασίες άρσης σφαλμάτων. Δεν περιλαμβάνει εκπαίδευση στον προγραμματισμό. Η εκπαίδευση μπορεί να συνδυαστεί με περίοδο δοκιμαστικής λειτουργίας της μηχανής ώστε να γίνει σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας. Στην περίπτωση αυτή είναι ευθύνη του πελάτη η παροχή πρώτων υλών. Εάν ζητηθεί περαιτέρω εκπαίδευση θα είναι θέμα ανεξάρτητης συμφωνίας μεταξύ των δύο πλευρών.

16. Τεκμηρίωση

Το σύστημα θα παραδοθεί με πλήρη τεκμηρίωση που θα περιλαμβάνει:

- Εγχειρίδιο χρήσης, ρύθμισης και συντήρησης της μηχανής στην Ελληνική γλώσσα.
- Τα εγχειρίδια που συνοδεύουν όλα τα επιμέρους εξαρτήματα (ρομπότ, ηλεκτρολογικό υλικό) στην γλώσσα που τα παρέχει ο εκάστοτε κατασκευαστής (συνήθως Αγγλικά)

ΦΑΓΕ

ZHNΩN A.E.

- Τα γενικά μηχανολογικά σχέδια των μηχανών.
- Μηχανολογικά σχέδια για τα φθειρόμενα και τα αναλώσιμα εξαρτήματα.
- Πίνακα με τους τύπους των κυριοτέρων ηλεκτρολογικών και πνευματικών εξαρτημάτων.
- Πλήρη ηλεκτρολογικά και πνευματικά σχέδια (με αρίθμηση καλωδίων - κλεμμών και σωληνώσεων).
- Πίνακα με όλες τις λειτουργίες των εισόδων και των εξόδων του ρομποτικού ελεγκτή.

17. Χώρος εγκατάστασης - Παροχές

Στον χώρο εγκατάστασης των συστημάτων θα πρέπει να έχει προετοιμαστεί τριφασική ηλεκτρική παροχή (3*32A+N+GND) καθώς και παροχή αέρος 6 bar .

Θα χρειαστεί επίσης κατά την εγκατάσταση να γίνουν τρύπες στο δάπεδο για την στήριξη των βάσεων και του φράκτη προστασίας. Το δάπεδο πρέπει να είναι βιομηχανικό βαρέως τύπου.

18. Κόστος

Το κόστος των προτεινόμενων λύσεων είναι ως εξής (Οι τιμές είναι σε Ευρώ):

1	ΛΥΣΗ 1. Κόστος μηχανολογικών και ηλεκτρικών υποσυστημάτων (πιανόδρομος μεταφοράς τυριού, διακίνηση μεταλλικών δοχείων, αναβατόρια, ηλεκτρικός πίνακας, χειριστήρια εγκατάσταση)	51.400
2	ΛΥΣΗ 2. Λύση (1) + Μεταχειρισμένος ρομποτικός βραχίονας ADEPT Pack One και ελεγκτής, αρπάγη, προγραμματισμός, ολοκλήρωση	88.000
3	ΛΥΣΗ 3. Λύση (2) + Μηχανισμοί πλήρωσης μεταλλικών δοχείων με τυρί.	117.400
	Δίδονται και οι τιμές εναλλακτικού εξοπλισμού	
4	Ζυγός μεταλλικών δοχείων	3.000

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

5	Κόστος νέου ρομποτικού βραχίονα ADEPT ONE XL και ελεγκτή	45.500
6	Κόστος ρομποτικού βραχίονα STAUBLI RX130 και ελεγκτή	66.100

Σημείωση: Οι μηχανές κλεισίματος μεταλλικών δοχείων και ο εκτυπωτής ψεκασμού δεν περιλαμβάνονται στην ανωτέρω προσφορά για υπάρχουν ήδη στην ΦΑΓΕ.

Οι τιμές επιβαρύνονται με ΦΠΑ 18%.

Το σύστημα μπορεί να κατασκευαστεί και τμηματικά δηλαδή το ρομπότ εξαγωγής τυριού από φόρμες και οι ρομποτικοί βραχίονες ή οι μηχανισμοί πλήρωσης δοχείων μπορούν να προστεθούν σε μεταγενέστερη φάση ανάλογα με την αύξηση της παραγωγής. Στην περίπτωση αυτή το κόστος τους θα επιβαρυνθεί κατά 15% για τα πρόσθετα έξοδα εγκατάστασης και δοκιμών.

Το κόστος έχει υπολογιστεί με βάση τις τρέχουσες συναλλαγματικές ισοτιμίες. Αν αυτές διαφοροποιηθούν σημαντικά θα πρέπει και το κόστος να αναπροσαρμοστεί ανάλογα.

Η πληρωμή του τιμήματος του έργου γίνεται ως εξής: 30% προκαταβολή με την τοποθέτηση της παραγγελίας, 50% με την παράδοση του συστήματος στις εγκαταστάσεις μας και το υπόλοιπο 20% με την εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του.

Η ισχύς της προσφοράς είναι για τρεις μήνες από σήμερα με την επιφύλαξη για σημαντικές συναλλαγματικές αναπροσαρμογές.

19. Υποχρεώσεις πελάτη

Δείγματα πρώτης ύλης θα χρειαστούν για τις δοκιμές στις εγκαταστάσεις της ΖΗΝΩΝ. (βλ. επόμενη παράγραφο) και θα πρέπει να παρασχεθούν εγκαίρως από τον πελάτη.

Είναι ευθύνη του κατόχου του έργου ο χώρος εγκατάστασης να είναι εγκαίρως διαθέσιμος καθώς και να εξασφαλιστεί η εύκολη πρόσβαση στον χώρο για την μεταφορά της μηχανής αυτής.

Εάν δεν είναι εφικτή η εγκατάσταση του συστήματος λόγω προβλημάτων στην παροχή δειγμάτων ή την διάθεση του χώρου τα σχετικά ποσά θα πρέπει να πληρωθούν μόλις δοθεί από την ΖΗΝΩΝ έγγραφη ειδοποίηση ότι το σύστημα είναι έτοιμο για παραλαβή - εγκατάσταση.

ΦΑΓΕ

ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

Ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση της κατασκευής εκτιμάται σε τέσσερις μήνες αλλά θα εξαρτηθεί από την περίοδο ανάθεσης της κατασκευής. (Φόρτος εργασίας ΖΗΝΩΝ, υποκατασκευαστών)

Ο χρόνος έναρξης της κατασκευής υπολογίζεται από την καταβολή της προκαταβολής και την παροχή όλων των απαραίτητων δειγμάτων και πληροφοριών (σχεδίων, προδιαγραφών, δειγμάτων κτλ)

20. Υλοποίηση έργου - τρόπος παραλαβής

Μετά την ανάθεση του έργου θα ακολουθήσει αναλυτική μελέτη από το τεχνικό τμήμα της εταιρείας μας, η επιλογή των υλικών και ο σχεδιασμός όλων των επιμέρους εξαρτημάτων. Κατά την φάση αυτή ο πελάτης θα ενημερώνεται για την πρόοδο των εργασιών. Παράλληλα θα γίνουν δοκιμές για το σύστημα αρπαγών κενού για την λήψη του τυριού έτσι ώστε να επιλεγεί ο σωστός τύπος εξαρτημάτων και να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητά τους.

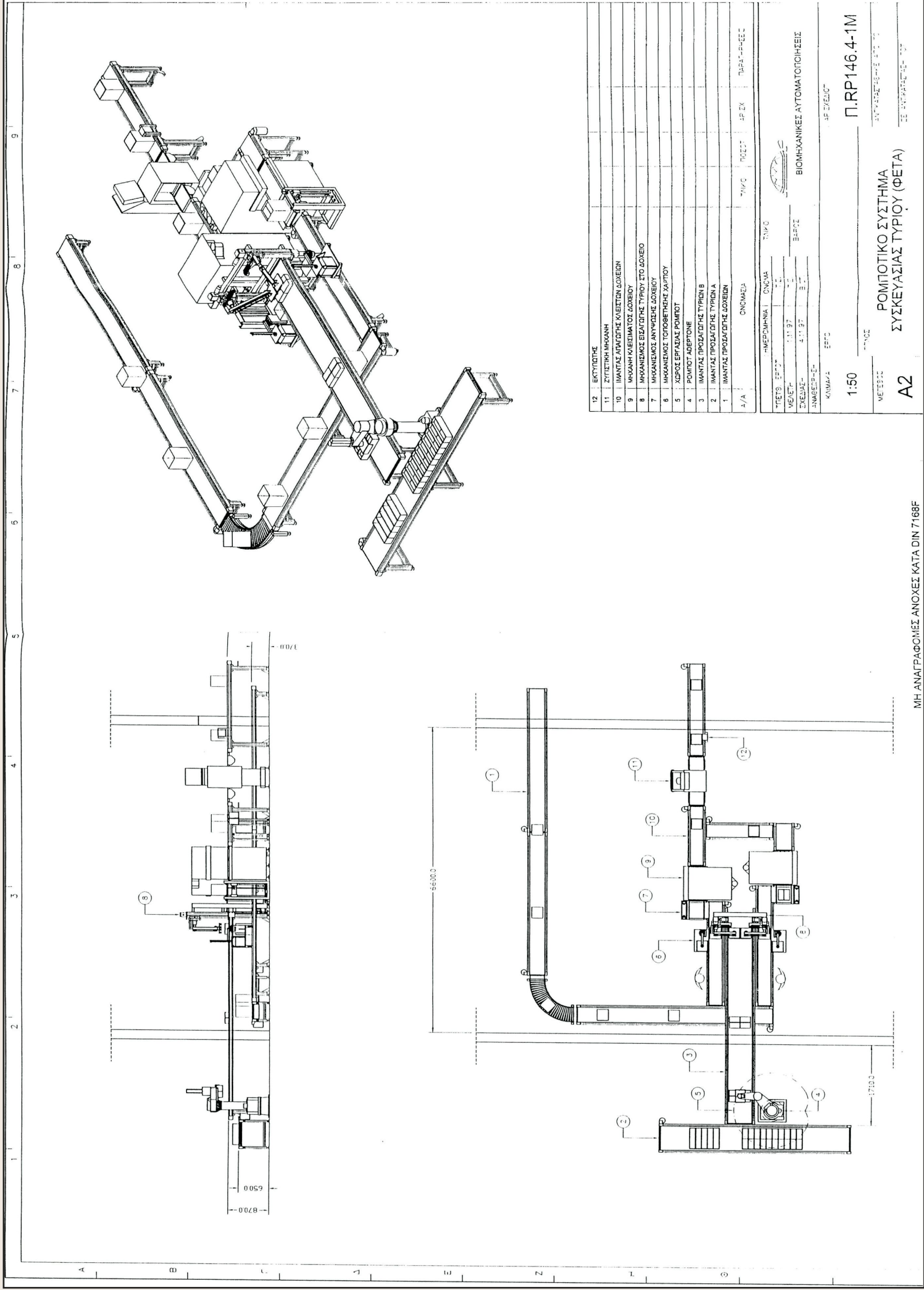
Θα ακολουθήσει η φάση των κατασκευών των σχεδιασθέντων εξαρτημάτων και της συναρμολόγησης του συστήματος. Η μηχανή θα συναρμολογηθεί πλήρως, θα τεθεί σε λειτουργία και θα δοκιμαστεί στις εγκαταστάσεις μας. Πρέπει να σημειωθεί ότι για να γίνουν οι δοκιμές της μηχανής στις εγκαταστάσεις μας θα πρέπει να μας δοθεί επαρκής ποσότητα πρώτης ύλης.

Μετά την ολοκλήρωση των δοκιμών αυτών θα γίνει παραλαβή της μηχανής από τον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του πελάτη. Ακολούθως θα μεταφερθεί και αφού εγκατασταθεί στο χώρο του πελάτη θα δοκιμαστεί, θα εκπαιδευθεί το προσωπικό που θα την χειρίζεται και θα ενταχθεί στην παραγωγή.

21. Εγγύηση - Υποστήριξη

Η παραδιδόμενη μηχανή καλύπτεται από εγγύηση καλής λειτουργίας για ένα χρόνο ή 2000 ώρες εργασίας (όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο) τόσο για το κόστος των υλικών όσο και για την εργασία επισκευής. Η εγγύηση δεν καλύπτει βλάβες οφειλόμενες σε λάθη χειρισμού, έλλειψη συντήρησης, ελαττωματικά αναλώσιμα ή ακατάλληλα κατεργαζόμενα τεμάχια (εκτός προδιαγραφών). Δεν καλύπτει επίσης αναλώσιμα υλικά (π.χ. λειαντικά εργαλεία, φίλτρα, γράσα κτλ.).

Η ΖΗΝΩΝ ΑΕ δεν φέρει καμία ευθύνη για ενδεχόμενες ζημιές του πελάτη από την μην λειτουργία της μηχανής κατά την διάρκεια της αποκατάστασης της βλάβης σε περίοδο εγγυήσεως. Θα καταβάλει όμως κάθε προσπάθεια για την γρήγορη αποκατάσταση της βλάβης.



12	ΕΚΤΥΠΩΤΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΡΟΣΤ.	ΑΡ.ΣΚ.	ΠΑΡΑ-ΡΗΘΕΙΣ
11	ΣΥΓΓΡΑΜΜΑ ΜΗΧΑΝΗ				
10	ΙΜΑΝΤΑΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΚΛΕΙΣΤΩΝ ΔΟΧΕΙΩΝ				
9	ΜΗΧΑΝΗ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΔΟΧΕΙΟΥ				
8	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΥΡΙΟΥ ΣΤΟ ΔΟΧΕΙΟ				
7	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΥΨΩΣΗΣ ΔΟΧΕΙΟΥ				
6	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΧΑΡΤΟΥ				
5	ΧΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΡΟΜΠΟΤ				
4	ΡΟΜΠΟΤ ΑΔΕΡΤΟΝΕ				
3	ΙΜΑΝΤΑΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΤΥΡΙΩΝ Β				
2	ΙΜΑΝΤΑΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΤΥΡΙΩΝ Α				
1	ΙΜΑΝΤΑΣ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΔΟΧΕΙΩΝ				
Α/Α	ΟΝΟΜΑ				

ΜΕΡΟΣ	ΑΝΩΜΑ	ΤΥΠΟΣ
ΜΕΡΟΣ	ΑΝΩΜΑ	ΤΥΠΟΣ
ΜΕΛΕΤΗ	1.11.97	ΕΡΓΟΣ
ΣΧΕΔΙΑΣΗ	4.11.97	ΕΡΓΟΣ
ΑΝΑΒΕΒΑΣΗ		
ΚΑΝΟΝΑΣ	ΕΡΓΟΣ	

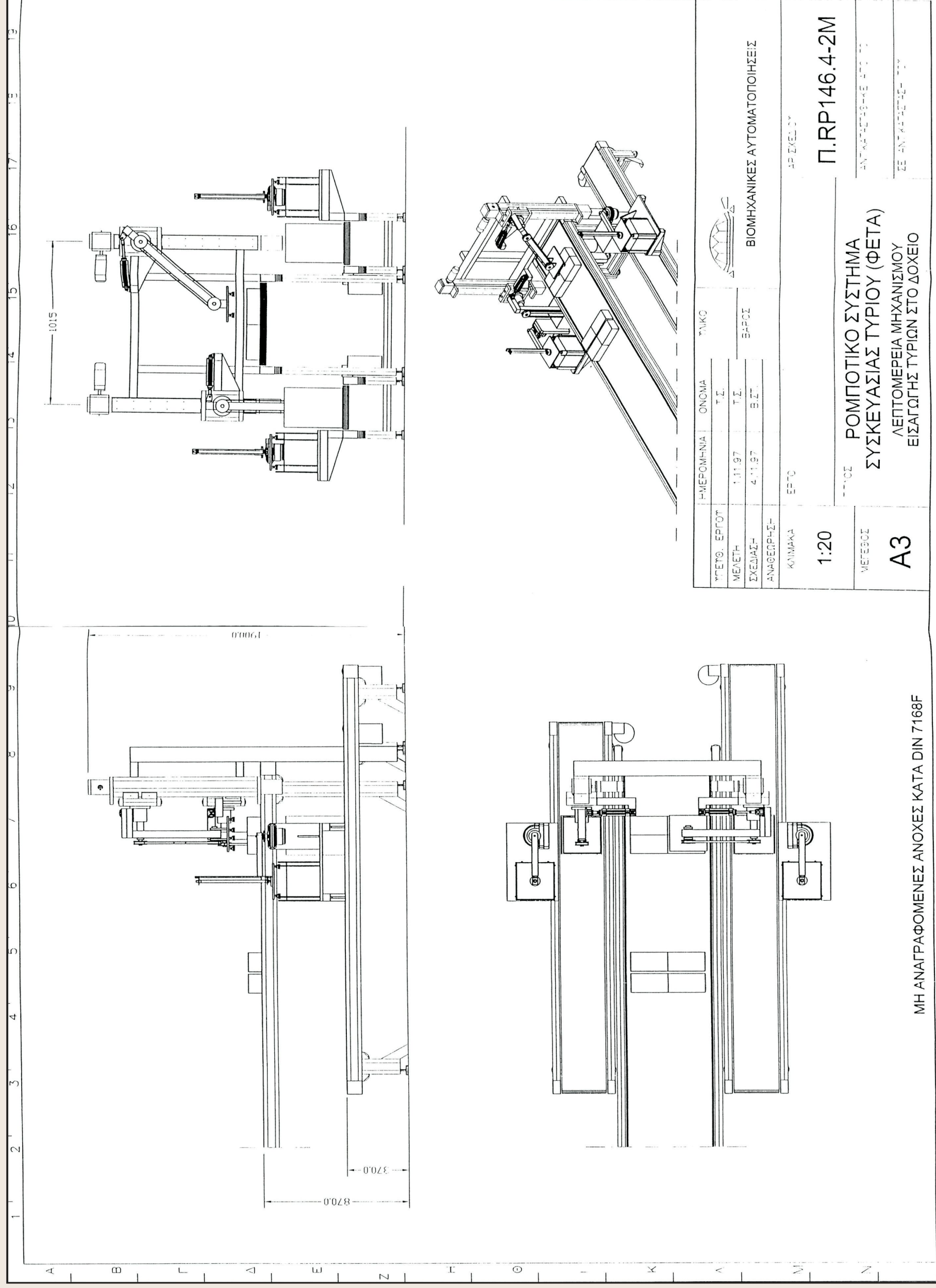
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΕΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

1:50

Π.Ρ.P146.4-1M

ΡΟΜΠΟΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ ΤΥΡΙΟΥ (ΦΕΤΑ)

Α2



ΠΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ****ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ 2**

Στην ενότητα αυτή επιδιώκεται η εξοικείωση με τις επικοινωνιακές και γλωσσικές πρακτικές που σχετίζονται με τις προσφορές.

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι η κατανόηση και αποτελεσματική χρήση αυθεντικών κειμένων προσφορών.

Ειδικότεροι στόχοι της ενότητας είναι:

- ο εντοπισμός των εμπλεκομένων σε μια διαδικασία προσφοράς,
- η διάκριση των επιπέδων αποτελεσματικότητας της προσφοράς,
- η χρήση των κειμενικών ειδών που συνθέτουν μια προσφορά.



Διάρκεια
Προγράμματος
40 ώρες

ΥΛΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

Διάρκεια
Ενότητας
14-18 ώρες

Οι εκπαιδευόμενοι χωρίζονται σε δύο ομάδες. Και στις δύο ομάδες δίνεται αυθεντικό κείμενο που αφορά προσφορά ρομποτικού συστήματος συσκευασίας τυριού φέτα. Τα μέλη της πρώτης ομάδας υποδύονται τους εργαζόμενους στο Τμήμα Πωλήσεων της εταιρείας που προσφέρει το προϊόν, ενώ τα μέλη της δεύτερης υποδύονται το Τμήμα Αγορών και Προμηθειών της εταιρείας που ενδέχεται να αγοράσει το προσφερόμενο προϊόν. Η κάθε ομάδα πρέπει να προετοιμαστεί για την πραγματοποίηση ενός από τα παρακάτω σενάρια.

ΣΕΝΑΡΙΟ [1]

Στο Τμήμα Πωλήσεων της εταιρείας που εργάζεστε να προετοιμάσετε μια σύσκεψη και να συμμετάσχετε σε αυτήν. Η σύσκεψη θα αφορά στην αξιολόγηση της τελικής προσφοράς της εταιρείας σας προς μια εταιρεία εκμετάλλευσης γαλακτοκομικών προϊόντων. Υποθέστε ότι την προσφορά έχει συντάξει μια ομάδα συναδέλφων σας. Πρόκειται για μια προσφορά η οποία περιλαμβάνει τόσο υλικά προϊόντα, και συγκεκριμένα ρομποτικό σύστημα συσκευασίας τυριού, όσο και συνοδευτικές, άυλες υπηρεσίες.

Το τμήμα στο οποίο ανήκετε έχει την κύρια ευθύνη για τη σύνταξη και την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας αυτής. Η σύσκεψη δεν πρέπει να υπερβεί τη μία ώρα.

ΣΕΝΑΡΙΟ [2]

Στο Τμήμα Αγορών και Προμηθειών της εταιρείας σας πρόκειται να γίνει μία σύσκεψη με θέμα τη μελέτη προσφοράς που σας έχει γίνει για την αγορά σύγχρονης τεχνολογικής υποδομής, και συγκεκριμένα για την αγορά ρομποτικού συστήματος συσκευασίας τυριού φέτα.

Το τμήμα στο οποίο ανήκετε πρέπει να γνωμοδοτήσει γραπτά στη διοίκηση της εταιρείας για την αποδοχή ή όχι της προσφοράς. Η σύσκεψη δεν πρέπει να υπερβεί τη μία ώρα.

1. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΨΗΣ

Να καταγράψετε από τις μέχρι σήμερα εμπειρίες σας τα στάδια από τα οποία περνούν οι άνθρωποι στις συσκέψεις προτού μπορέσουν να παραγάγουν χρήσιμα αποτελέσματα.

.....

.....

.....

.....

.....

Για να είναι αποτελεσματική η σύσκεψη, πρέπει το κάθε μέλος της ομάδας σας να αναλάβει ένα συγκεκριμένο ρόλο. **Να συμπληρώσετε** τον παρακάτω πίνακα, ώστε να οργανώσετε τη σύσκεψη καλύτερα.

ΘΕΣΗ/ΡΟΛΟΣ	ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Να σημειώσετε επίσης με ποιους τρόπους/διαδικασίες η διάρκεια της σύσκεψης δε θα υπερβεί το χρονικό διάστημα της μίας ώρας.

.....

.....

.....

.....

.....

Είστε εκείνος/-η που έχει αναλάβει την καταγραφή των διαδικασιών της σύσκεψης. Να συμπληρώσετε τον παρακάτω πίνακα, αφού πρώτα συζητήσετε με την ομάδα σας.

ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΤΑΞΗ <i>Τι πρόκειται να συζητηθεί</i>	
ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ <i>Τι έχει γίνει από την προηγούμενη σύσκεψη για το ίδιο θέμα</i>	
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ <i>Τι ενέργειες προτείνονται</i>	
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ <i>Τι τροποποιήσεις απαιτούνται</i>	
ΣΥΖΗΤΗΣΗ <i>Η γενική συζήτηση των θεμάτων</i>	

Για να συνεχίσετε την επιτυχή προετοιμασία της σύσκεψης, θα πρέπει να μελετήσετε προσεκτικά το τελικό κείμενο της προσφοράς, έτσι ώστε να εισηγηθείτε τα θέματα στην ημερήσια διάταξη.

2. ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

2.1. Ο ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

- Αφού διαβάσετε τον πίνακα περιεχομένων να προκρίνετε τις θεματικές περιοχές που ενδιαφέρουν περισσότερο σε μια προσφορά, να αιτιολογήσετε την απάντησή σας από τη θέση του συντάκτη [σενάριο 1] και από τη θέση του αποδέκτη [σενάριο 2] της προσφοράς αυτής.

2.2. Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

- Ποιες είναι οι βασικές ενότητες που συνοδεύουν την προσφορά αυτή;
- Μπορείτε να εντάξετε αυτές τις ενότητες σε ευρύτερες κατηγορίες; Να αιτιολογήσετε το κριτήριο ταξινόμησής τους.
- Να εντοπίσετε και να αιτιολογήσετε τη διάκριση υποενοτήτων σε ορισμένες από τις ενότητες της προσφοράς.
- Ποιες είναι οι θεματικές ενότητες που πιστεύετε ότι ενισχύουν το κύρος της προσφοράς αυτής;
- Στην προσφορά που σας έχει δοθεί, υπάρχουν θεματικές ενότητες οι οποίες λειτουργούν δεσμευτικά για τους όρους της τελικής συμφωνίας.
Να εντοπίσετε τις θεματικές αυτές ενότητες.

2.3. Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΝΟΗΜΑΤΟΣ

- Να διακρίνετε στο σύνολο της προσφοράς τους τρόπους παρουσίασης του νοήματος (διαγράμματα, πίνακες, σχέδια, κείμενο). Να συσχετίσετε τους τρόπους σχεδιασμού του νοήματος και μετάδοσης της πληροφορίας με τη θεματική περιοχή την οποία παρουσιάζουν. Κάθε τρόπος παρουσίασης για τι είδους πληροφορίες είναι πρόσφορος να χρησιμοποιείται;
- Να αντιστοιχίσετε τα αποσπάσματα της προσφοράς που αναφέρονται στην εικονική παρουσίαση του μηχανισμού στο τέλος της προσφοράς. Κατόπιν να γράψετε ένα σύντομο κείμενο κάτω από κάθε σχεδιαστική εικόνα το οποίο να κατατοπίζει τον αναγνώστη, ποιο μέρος του ρομποτικού συστήματος βλέπει και ποια λειτουργία το μέρος αυτό επιτελεί.

2.4. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

- Μελετήστε την εισαγωγή. Είναι σαφείς οι στόχοι της προσφοράς; Σε ποιο κεφάλαιο θα αναζητήσετε συμπληρωματικές πληροφορίες και γιατί;
- Να διακρίνετε τις υποενότητες της εισαγωγής και να σχολιάσετε τη μεταξύ τους σχέση.
- Πρόκειται για προσφορά προϊόντων ή υπηρεσιών, ή και για τα δύο; Να εντοπίσετε τα προϊόντα από τις συνοδευτικές υπηρεσίες στη δοσμένη προσφορά.
- Ποιες είναι οι εταιρείες που εμπλέκονται στην προσφορά;
- Ποια είναι η προβαλλόμενη σχέση ανάμεσα στις εταιρείες αυτές;

Αφού μελετήσετε τις ενότητες 1 – 9 της προσφοράς:

- να σχολιάσετε ποιες είναι οι δεξιότητες που το υλικό μέρος της προσφοράς απαιτεί από τον εργαζόμενο,
- να διερευνήσετε για ποια σημεία έχετε παραγωγή συνεχούς κειμένου και σε ποια σημεία έχετε αριθμημένη καταγραφή,
- να αιτιολογήσετε τη συνεχιζόμενη αρίθμηση της σελίδας 5.

Αφού μελετήσετε τις ενότητες 17 – 21 της προσφοράς:

- να διακρίνετε τους όρους της προσφοράς σύμφωνα με την παρακάτω ταξινόμηση:
 - **Οι βασικοί όροι:** Οι απαραίτητοι όροι σε μια συμφωνία, οι οποίοι δηλώνονται ρητά και γραπτά.
 - **Οι όροι προφορικής συνεννόησης:** Οι όροι που μπορούν να αποτελέσουν σημεία προφορικής συνεννόησης.
 - **Οι αυτονόητοι όροι:** Οι όροι που δεν είναι ανάγκη να εξειδικευτούν περαιτέρω, αλλά η τήρησή τους υπονοείται ως αυτονόητη.
 - **Οι όροι νομοθετικού πλαισίου:** Οι όροι που επιβάλλονται στην προσφορά από ευρύτερα νομοθετικά πλαίσια ή άλλες πηγές (οδηγίες της Ε.Ε., ελληνική νομοθεσία, κοινώς αποδεκτές πρακτικές στην επιχειρηματική ηθική).

για την ανταγωνιστικότητα, την τεχνογνωσία, τα πνευματικά δικαιώματα, τη φορολογία, την ασφάλεια-προφύλαξη από εργατικά ατυχήματα κ.ά.

- να περιγράψετε τις δεξιότητες που προαπαιτούνται για τους εργαζόμενους μετά την αποδοχή της προσφοράς και τον τρόπο που αυτοί θα τις αποκτήσουν.
- να διαπιστώσετε ή και να υποθέσετε τις διακριτές λειτουργίες και τα τμήματα που μπορεί να έχει μια εταιρεία όπως αυτή που κάνει την εν λόγω προσφορά [σενάριο 1] και όπως αυτή που είναι ο αποδέκτης της [σενάριο 2].
- να αναφέρετε ποιες αλλαγές στο σύστημα παραγωγής και διοίκησης θα επιφέρει η αποδοχή της προσφοράς από την εταιρεία προς την οποία γίνεται.

3. ΛΕΞΙΚΟΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ

- Στις ενότητες 19 και 21 να εντοπίσετε τις λέξεις/φράσεις με τις οποίες δηλώνονται οι εμπλεκόμενοι και να τις συσχετίσετε με το σύστημα υποχρεώσεων που εμπεριέχει η προσφορά.
- Να μετατρέψετε τα χαρακτηριστικά του βραχίονα της προσφοράς στη σελίδα 5 σε ενιαίο περιγραφικό κείμενο (χρήση ρήματος αντί ονόματος).
- Να εντοπίσετε στην προσφορά κείμενα που λειτουργούν ως ορισμοί/τεχνική περιγραφή των προσφερόμενων υλικών προϊόντων.
- Να συντάξετε ένα κείμενο επιχειρηματολογίας με έμφαση σε μία από τις προσφερόμενες λύσεις της ενότητας 18.
- Να εντοπίσετε στην προσφορά τα κείμενα που αποτελούν τεχνικές οδηγίες για τη χρήση των υλικών προϊόντων της προσφοράς. Μπορείτε να κατανοήσετε τις τεχνικές αυτές οδηγίες παρακολουθώντας το σχεδιάγραμμα των μηχανισμών;
- Τι είδους πληροφορίες σας παρέχουν τα κείμενα των τεχνικών οδηγιών και τι είδους πληροφορίες απεικονίζουν τα εικονικά κείμενα της προσφοράς; Πρόκειται για διαφορετικού είδους πληροφορίες;
- Να εντοπίσετε τη χρήση της ενεργητικής και παθητικής σύνταξης στην ενότητα 8. Στην ίδια ενότητα και στις υποενότητές της να εντοπίσετε τις λέξεις-όρους και τα συμφραζόμενα που τις επεξηγούν.

4. ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΥΟ ΟΜΑΔΕΣ

Αφού μελετήσετε προσφορές από διαφορετικά εταιρικά περιβάλλοντα και προς διαφορετικές ομάδες καταναλωτών (προς εταιρείες, προς το γενικό πληθυσμό, προς συγκεκριμένες κοινωνικές κατηγορίες, λ.χ. νέους, κ.ά.), να συμπληρώσετε τι είδους πληροφορίες περιέχονται σε ένα κείμενο προσφοράς σε σχέση με τις αναφερόμενες θεματικές περιοχές.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ
(εσωτερικού, εξωτερικού)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΚΤΗΜΕΝΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ**ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΣΕΝΑΡΙΟΥ [2]**

Αφού μελετήσετε την ενότητα 18 να επιχειρηματολογήσετε υπέρ μιας λύσης από τις αναγραφόμενες σε σχέση με το σύνολο της προσφοράς. Στη συνέχεια να διαμορφώσετε μια λίστα με τους όρους που πρέπει να αναγράφονται στην προσφορά, λαμβάνοντας υπόψη τη λύση που επιλέξατε από την ενότητα 18.

Να συντάξετε ένα κείμενο γνωμοδότησης προς τη διεύθυνση της εταιρείας σχετικά με τους όρους αποδοχής της προσφοράς ή με τους λόγους που η προσφορά αυτή απορρίπτεται.

Να συντάξετε ένα κείμενο με τυχόν βελτιώσεις, απορίες ή παρατηρήσεις προς την Εταιρεία που κάνει την προσφορά. Σκοπός σας είναι να έχετε γραπτές εγγυήσεις για την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

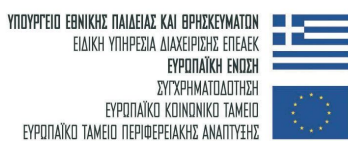
ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΣΕΝΑΡΙΟΥ [1]

Να συντάξετε ένα κείμενο-πρακτικό της συνάντησης της ομάδας σας, στο οποίο να καταγράφονται οι λόγοι που καθιστούν την προσφορά ανταγωνιστική, τα πιθανά προβλήματα στα οποία το κείμενο της προσφοράς δεν απαντά και ο τρόπος που θα τα επιλύσετε σε συνεννόηση με την εταιρεία που θα κάνει αποδεκτή την προσφορά σας. (Γίνεται κατανοητό πως οι παραπάνω θεματικές περιοχές αποτελούν και θέματα της ημερήσιας διάταξης· βλ. το κεφάλαιο 1 των δραστηριοτήτων.)

Υποθέστε ότι η προσφορά σας έγινε δεκτή. Η εταιρεία σας αναλαμβάνει να υποστηρίξει το υλικό προϊόν με συνοδευτικές υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού της εταιρείας που αποδέχεται την προσφορά σας. Να συντάξετε μια έκθεση αποστολής που θα ανταποκρίνεται στις παρακάτω διαφορετικές προτεραιότητες ως προς τη στοχοθεσία:

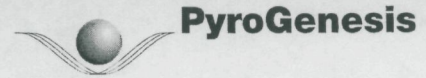
Λόγοι αποστολής: Εκπαίδευση προσωπικού στο μηχανολογικό και ρομποτικό εξοπλισμό της προσφοράς.

Λόγοι αποστολής: Εκπαίδευση προσωπικού στα συστήματα ασφαλείας της προσφοράς.



Το παρόν έργο εντάσσεται στο ΕΠΕΑΕΚ 2 του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Μέτρο 1.1 Ενέργεια 1.1.2 και συγχρηματοδοτείται από το ΕΚΤ κατά 75%

ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΘΕΡΜΙΚΟΥ ΨΕΚΑΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ



Ημερ.: **04/12/2002**

Από: **ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ**

ΑΦΜ: 094533130

ΔΟΥ: ΦΑΒΕ ΑΘΗΝΩΝ

Προς : **ΔΕΗ/ΑΗΣ Αγ, Δημητρίου/Κοζάνη**

Υπόψη:

Τηλ.:

Φαξ:

e-mail:

Θέμα: **Προσφορά για επικάλυψη πτερυγίων FD FAN**

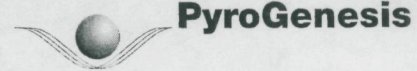
Αρ. Προσφοράς: Q10-022

Σελίδες: **3 + 2**

Κύριοι,

Μετά την συνάντησή μας στα γραφεία σας στον ΑΗΣ/Αγ. Δημητρίου και του ενδιαφέροντος που εκδηλώσατε, για επικάλυψη στροφείων FD FAN για προστασία φθοράς (particle erosion), σας υποβάλλουμε την ακόλουθη προσφορά:

ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΘΕΡΜΙΚΟΥ ΨΕΚΑΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ



Προσφορά Αρ: Q10-022

Στροφέιο FD FAN

A. Τεχνικά χαρακτηριστικά επικάλυψης

- Η μέθοδος που θα ακολουθηθεί θα είναι με την τεχνολογία Θερμικού Ψεκασμού.
- Υλικό επικάλυψης: Metal-Oxide (Hard alloy). Περιεκτικότητα οξειδίων (κεραμικά) 25% Κ.Ο.
- Η ποσότητα αυτή των κεραμικών (οξειδίων) προσφέρει πολύ μεγάλη αντοχή σε φθορά από πρόσπτωση σωματιδίων (particle erosion). Με αυτό το υλικό επικάλυψης επιτυγχάνουμε πολύ καλύτερα αποτελέσματα με πάχος επικάλυψης ακόμη και 100μm, ώστε το προστιθέμενο βάρος του υλικού επικάλυψης στο αντικείμενο να είναι μικρό.
- Σκληρότητα: >500 HV₃₀₀
- Ο ψεκασμός θα γίνει με ROBOT 8 αξόνων για απόλυτη ομοιομορφία στην επικάλυψη.

B. Αξία επικάλυψης

Για την επικάλυψη των 17 πτερυγίων FD FAN που είναι κατασκευασμένα από αλουμίνιο, σύμφωνα με το σχέδιο που μας δώσατε, σας προσφέρουμε την τιμή των **6.000 ευρώ** πλέον Φ.Π.Α. 18%.

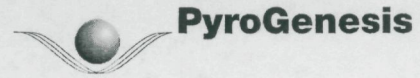
Γ. Χρόνος παράδοσης

Για ένα σετ 17 πτερυγίων, μία (1) εβδομάδα από την ημερομηνία παράδοσης των εξαρτημάτων στις εγκαταστάσεις μας.

Δ. Τόπος παραλαβής και παράδοσης

Στις εγκαταστάσεις της «ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ», στο Τεχνολογικό Πάρκο Λαυρίου.

ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΘΕΡΜΙΚΟΥ ΨΕΚΑΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ



Προσφορά Αρ: Q10-022

Στροφείο FD FAN

Ε. Ισχύς προσφοράς

Δύο (2) μήνες

ΣΤ. Τρόπος πληρωμής

20% του ποσού της προσφοράς ως προκαταβολή, το υπόλοιπο εξόφληση σε δύο (2) μήνες.

Με εκτίμηση,

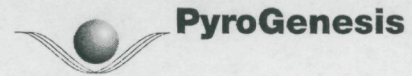
Για την ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ

Υπεύθυνος Επικοινωνίας _____

Υπεύθυνος Συμβάσεων _____

Διευθύνων Σύμβουλος _____

ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΘΕΡΜΙΚΟΥ ΨΕΚΑΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ



Πιστοποιητικό Εγγύησης

Η εταιρεία ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ στα πλαίσια της πολιτικής υψηλής ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της και της παροχής εγγυήσεων προς τους πελάτες της, εγγυάται για την εξαιρετική αντίσταση στην φθορά από σωματίδια τέφρας, στα πτερύγια αλουμινίου των FD FAN του ΑΗΣ Αγ. Δημητρίου όπως τεχνικά περιγράφεται στην προσφορά μας Q10-022 της 04/12/2002.

Την υψηλή ποιότητα των προϊόντων της ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ διασφαλίζει η υψηλού επιστημονικού επιπέδου στελέχωση και ο σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός.

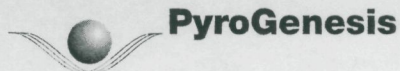
Αναλυτικότερα ο τεχνολογικός εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί για την επικάλυψη των πτερυγίων FD FAN με τη μέθοδο ARC SPRAYING αποτελείται από:

- Συσσκευή ψεκασμού: ARC SPRAY της SULZER METCO
- ROBOT KUKA οκτώ αξόνων
- Προγραμματισμός ROBOT μέσω WINDOWS 98

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

- Μηχάνημα μέτρησης πάχους με υπερήχους: ELCOMETER
- Μηχάνημα μέτρησης πρόσφυσης σε Μρα: ELCOMETER
- Μικροσκληρόμετρο από 25 – 1000 gr: BUEHLER
- Μικροσκόπιο μεταλλογραφικό: LEICA IMAGE ANALYSIS
Με σύστημα ανάλυσης εικόνας
- Διάφορα όργανα μετρήσεων και ποιοτικού ελέγχου: MITUTOYO

ΠΡΟΗΓΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΘΕΡΜΙΚΟΥ ΨΕΚΑΣΜΟΥ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ



Τα υλικά στα οποία καταλήξαμε μετά από έρευνα για τον ψεκασμό των πτερυγίων, είναι τα πλέον ενδεδειγμένα για προστασία σε περιβάλλον φθοράς (erosion), σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία τους εργαστηριακούς ελέγχους και την διεθνή πρακτική, που εφαρμόζεται σε παρόμοια περιβάλλοντα.

Εντός του Δεκεμβρίου 2002 θα σας αποσταλούν αποτελέσματα καταστροφικών ελέγχων που έγιναν σε επικαλυμμένο παλαιό πτερύγιο FD FAN (τριβολογικά tests, έλεγχος πρόσφυσης, μέτρηση πορώδους).

Η ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ εγγυάται τριπλασιασμό της αντοχής σε erosion πτερυγίων FD FAN, με την επικάλυψη όπως αυτή περιγράφεται στα τεχνικά χαρακτηριστικά της προσφοράς μας.

Σε περίπτωση που στα προαναφερθέντα χρονικά διαστήματα παρουσιαστεί σε κάποιο σημείο της επικάλυψης αστοχία και δημιουργηθεί πρόβλημα στην λειτουργία του ανεμιστήρα, η ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ αναλαμβάνει με δική της επιβάρυνση την αποκατάσταση της αστοχίας της επικάλυψης.

Η εγγύηση που παρέχει η ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ δεν ισχύει σε περίπτωση που κατά την διαδικασία τοποθέτησης των πτερυγίων συμβεί οποιαδήποτε φθορά στην επικαλυμμένη επιφάνεια οφειλόμενη σε μηχανικά αίτια (π.χ. κρούση, εκτριβή, κ.τ.λ).

Με εκτίμηση,
Για την ΠΥΡΟΓΕΝΕΣΙΣ ΑΒΕΕ

Δ/ντης Παραγωγής

MESSAGE CONFIRMATION REPORT

DATE : 12-DEC-2002 14:51 ✓
NAME : PYROGENESIS
TEL. : 0292069202

PHONE	:	2461094244
PAGES	:	5
START TIME	:	12-12 14:47
ELAPSED TIME	:	03'20"
MODE	:	G3
RESULTS	:	OK
MODEM SPEED	:	9600 BPS