

10^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Καθηγητών Πληροφορικής Εκπαιδευτικό σενάριο για το Μάθημα Β' ΕΠΑ.Λ. "Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού" στην Ενότητα 7.3 : Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών.

Δημητρώλης Εμμανουήλ, Λεβαντής Οδυσσέας, Μακρυπόδης Διονύσιος, Μιχαηλίδης Βασίλειος

¹ emmdimitro@sch.gr, ² levantis@sch.gr, ³ dmakryp@sch.gr, ⁴ ymichailid@sch.gr

¹ Καθηγητής Πληροφορικής, 3ο Δημοτικό Ναυπλίου

² Καθηγητής Πληροφορικής, 1ο ΕΠΑ.Λ. Αργυρούπολης, Αττική

³ Καθηγητής Πληροφορικής, Υπεύθυνος ΚΕ.ΠΑΗ.ΝΕ.Τ. Αργολίδας

⁴ Καθηγητής πληροφορικής, Μουσικό Σχολείο Σερρών

Περίληψη

Η ομάδα συγγραφής που ανέλαβε την εκπόνηση του νέου Α.Π.Σ. & του εκπαιδευτικού υλικού για το μάθημα Β' ΕΠΑ.Λ. "Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού" (Ειδικότητας Τεχνικού Η/Υ & Δικτύων Η/Υ), παρουσιάζει ένα Εκπαιδευτικό σενάριο για την Ενότητα 7.3 με τίτλο : Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών. Η εργασία αυτή δημιουργήθηκε επικουρικά, ενόψει της πρωτοβουλίας του Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Πολιτικής, για την αναβάθμιση των Αναλυτικών Προγραμμάτων Σπουδών και τη δημιουργία επικαιροποιημένου-σύγχρονου υλικού (σημειώσεις, οδηγό εκπαιδευτικών, βοήθημα μαθητών κλπ.) του Τομέα Πληροφορικής στα Επαγγελματικά Λύκεια.

Η άσκηση εξομοιώνει τη διαδικασία πώλησης Προϊόντων/Υπηρεσιών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών από έναν Πωλητή, σε έναν (ή περισσότερους) μεμονωμένους Πελάτες (που επισκέπτονται π.χ. ένα κατάστημα ηλεκτρονικών ειδών), και εστιάζει στον τρόπο λειτουργίας του ψυχισμού κάθε Πελάτη σε ένα απλό (trivial) περιβάλλον. Γίνεται καταγραφή των μεθόδων αντιμετώπισης που χρησιμοποιήθηκαν και αξιολογήστηκαν στο τέλος με ομαδική συζήτηση μέσα στη σχολική αίθουσα (για την καταλληλότητα της μεθόδου που επιλέχθηκε).

Λέξεις κλειδιά: Τεχνικά θέματα πωλήσεων , Α.Π.Σ. , Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών , μέθοδοι

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται ολοένα ταχύτερη αύξηση των απαιτήσεων της Αγοράς Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών, στο να καλύψει με προσωπικό που είναι εξειδικευμένο, όχι μόνο στις τεχνολογικές εξελίξεις της σημερινής εποχής, αλλά και που να ανταποκρίνεται επάξια στις απαιτήσεις του επαγγελματικού χώρου για ικανούς Πωλητές. Το κενό που παρατηρείται λόγω ελλείψεων στις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες στο υπάρχον δυναμικό, καλούνται να καλύψουν **οι νέοι απόφοιτοι** της Τεχνολογικής-Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης, διεκδικώντας μια επάξια θέση μέσα στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της Αγοράς Εργασίας. Για το λόγο αυτό χρειάζεται επιτακτικά η επιστημονική αναβάθμιση των Προγραμμάτων Σπουδών τα οποία παρακολουθούν οι τωρινοί μαθητές του Τομέα Πληροφορικής, και συναρμογή στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις. Το Ι.Ε.Π. πήρε την πρωτοβουλία να οργανώσει τη διαδικασία αυτής της αναγκαίας αναβάθμισης και επικαιροποίησης των Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Πληροφορικής αλλά και την δημιουργία προϋποθέσεων ώστε στη συνέχεια να υπάρχει η δυνατότητα να συμπληρωθούν με επικουρικό υλικό όπως Εκπαιδευτικά Σενάρια, Εργαστηριακές Ασκήσεις, Διαφάνειες, Σχέδια Μαθήματος, Υποστηρικτικό Υλικό και Οδηγούς Καθηγητή για τη Διδασκαλία των νέων Μαθημάτων, από τους εκπαιδευτικούς της χώρας.

Το Εκπαιδευτικό Σενάριο αυτό, στόχο έχει να παρέχει όλες τις πληροφορίες και οδηγίες στους μαθητές του Τομέα Πληροφορικής στα Επαγγελματικά Λύκεια (της ειδικότητας : Τεχνικός Η/Υ και Δικτύων Η/Υ), που είναι αναγκαίες για την πρακτική τους άσκηση πάνω στο Αντικείμενο των Πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών μέσα σε ελεγχόμενο-εργαστηριακό περιβάλλον (Papert S., 1980) - π.χ. στα Εργαστηριακά Κέντρα (Ε.Κ.) της β'θμιας Εκπαίδευσης. Έρχεται ως σύνδεσμος μεταξύ του νέου Αναλυτικού Προγράμματος Σπουδών (Α.Π.Σ.) για τον Τομέα Πληροφορικής και της καθημερινής εκπαιδευτικής διαδικασίας στα ΕΠΑ.Λ.

Σύντομη περιγραφή του εκπαιδευτικού σεναρίου.

Η εργασία αυτή έχει τίτλο: Εκπαιδευτικό σενάριο για το Μάθημα Β' ΕΠΑ.Λ. "Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού" στην Ενότητα 7.3 : Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών. Η προτεινόμενη διάρκειά του είναι δύο (2) Διδακτικές ώρες (1Θ+1Ε).

Στόχοι αυτού του εκπαιδευτικού σεναρίου: Μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας, επιδιώκει να επιφέρει αλλαγή στη συμπεριφορά του μαθητή Πληροφορικής, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τη συμβολή της συμπεριφοράς στη διαδικασία της πώλησης, να διατυπώνει με σαφήνεια τα επιμέρους στάδια κατά τη διαδικασία πώλησης προϊόντων Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών, να περιγράφει με τρόπο απλό, συνοπτικό και επιστημονικό τα επί μέρους τεχνικά θέματα στον υποψήφιο Πελάτη και να επιχειρηματολογεί για τα "υπέρ" και τα "κατά" κάθε επιλογής, να εντοπίζει τις τεχνολογικές ανάγκες του Πελάτη σε αγοραστικό επίπεδο, και τέλος να απαριθμεί τις διάφορες κατηγορίες "δύσκολων" πελατών & επιλέγει τις καταλληλότερες

μεθόδους αντιμετώπισης. Σκοπός της άσκησης είναι να γνωρίσει στους μαθητές του Τομέα Πληροφορικής, με ομαδοσυνεργατική επιβλεπόμενη διαδικασία, τις διάφορες κατηγορίες “δύσκολων” πελατών & τα κριτήρια βάση των οποίων επιλέγει κανείς, τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισής τους. Εν συνεχεία, οι μαθητές παράγουν τα τελικά αποτελέσματα, αναλαμβάνοντας τη πρωτοβουλία να ανιχνεύσουν μόνοι τους τις μεθόδους αντιμετώπισης “δύσκολων” πελατών (ή να πειραματιστούν μέσα στο εργαστήριο) και να κρίνουν μέσα από την πράξη τους, ποιές από αυτές είναι καταλληλότερες. Στο παρόν σενάριο, ο Εκπαιδευτικός δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για να μπορέσουν οι μαθητές να οικοδομήσουν μόνοι τους τις γνώσεις τους (υιοθετώντας μερικές από τις βασικές θεωρίες του Piaget¹ και του Papert², όσον αφορά τη διδακτική προσέγγιση).

Σύντομη περιγραφή: Δίνεται στους μαθητές κατάλογος χαρακτηριστικών τύπων πελατών. Στη συνέχεια οι μαθητές χωρίζονται σε επιμέρους ομάδες 2-3 ατόμων. Ένας μαθητής αναλαμβάνει το ρόλο του τεχνικού πωλήσεων, όπου θα πρέπει να αναγνωρίσει ποια γνωρίσματα εκθέτει ο/οι μαθητής/τές που αναλαμβάνει/νουν το ρόλο Πελάτη εκείνη τη στιγμή. (Συχνά ένας Πελάτης μπορεί να επιδειξει έναν συνδυασμό των επιμέρους γνωρισμάτων). Η αναγνώριση αυτών των γνωρισμάτων, θα βοηθήσει για να διαχειριστεί την συναλλαγή αναλόγως, όπως κάνει και ένας Πωλητής προϊόντων/υπηρεσιών σε ένα κατάστημα Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών. Οι μαθητές καλούνται να εργαστούν ομαδικά & διερευνητικά, καταγράφοντας την αποτελεσματικότητα της μεθόδου που επιλέγουν να εφαρμόσουν, και να αξιοποιήσουν τα μέσα Τ.Π.Ε. που προσφέρονται μέσα σε ένα Εργαστήριο Πληροφορικής (Online Έγγραφο-Τετράδιο Εργασιών με δυνατότητα κοινής πρόσβασης από όλους τους μαθητές, και ένας Τερματικός Η/Υ, με εγκατεστημένη εφαρμογή επεξεργασίας κειμένου -σε ιδανική περίπτωση: συνδεδεμένος με ψηφιακό προβολέα- & browser για πρόσβαση στο Internet). Ο μαθητής που έχει αναλάβει το ρόλο του Πωλητή, έχει τη δυνατότητα να ανατρέχει στο Διαδίκτυο (και ό,τι άλλα μέσα Τ.Π.Ε. που διαθέτει το σχολικό εργαστήριο) προκειμένου να συντάσσει ολοκληρωμένες προτάσεις-λύσεις προς τους πελάτες κάθε φορά που απαιτείται. Στο τέλος ακολουθεί συζήτηση μέσα στην τάξη συγκρίνοντας τα ευρήματα της κάθε ομάδας.

Συμπεράσματα

Τα ισχυρά σημεία αυτής της Άσκησης είναι, η διερευνητική μέθοδος που ακολουθείται για την εδραίωση των συμπερασμάτων του σεναρίου μέσα από ένα **Παιχνίδι Ρόλων** των μαθητών, καθώς επίσης και η μέθοδος οργάνωσης της τάξης με ομαδοσυνεργατικό τρόπο. Επιπρόσθετα, δίνει στους μαθητές το έναυσμα να αρχίσουν να επιλύουν μόνοι τους προβλήματα (π.χ. ο εντοπισμός κατηγοριών “δύσκολων” πελατών) χωρίς εξωτερικές παρεμβάσεις (π.χ. από τον εκπαιδευτικό), να εντοπίζουν και να αξιοποιούν εναλλακτικές μεθόδους για να φθάσουν στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Πρόκειται για μια εκπαιδευτική πρόταση για το Νέο Α.Π.Σ. του τομέα Πληροφορικής των ΕΠΑ.Λ., που ανακοινώθηκε μόλις πρόσφατα στην Εκπαιδευτική Κοινότητα και **δεν** έχει προλάβει ακόμα να εφαρμοστεί στην πράξη μέσα σε σχολική αίθουσα. Προτείνεται δε, η επέκταση του παρόντος σεναρίου, με την αντίστοιχη εξομοίωση της διαδικασίας πώλησης Προϊόντων/Υπηρεσιών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών από έναν Πωλητή, σε εταιρικούς Πελάτες σε επόμενη διδακτική ενότητα.

¹ "... Η Λογική των παιδιών είναι ένα θέμα άπειρης πολυπλοκότητας, ... με προβλήματα σε κάθε σημείο- προβλήματα λειτουργικά και δομικά ..., προβλήματα της λογικής, ακόμα και της επιστημολογίας. Δεν είναι εύκολο να κρατήσει κάποιος, το νήμα της συνέπειας σε όλο αυτό το λαβύρινθο και να επιτευχθεί ένας συστηματικός αποκλεισμός όλων των προβλημάτων που δεν συνδέονται με την ψυχολογία..." , Piaget J. (2002), *The Language and Thought of the Child*, 3rd Ed., London : Routledge Classics , σελίδα 223.

² "...Στις περισσότερες μαθησιακές καταστάσεις, όπου τα παιδιά έρχονται σε επαφή με τον υπολογιστή, ο υπολογιστής είναι εκείνος που δίνει στο παιδί ασκήσεις ενός συγκεκριμένου βαθμού δυσκολίας, προσφέροντας ανατροφοδότηση και που παρέχει πληροφορίες..." , Papert S. (1980), *MINDSTORMS Children, Computers, and Powerful Ideas*, New York : Basic Books, Inc., Publishers , σελίδα 19.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Σενάριο:

1. **Τίτλος εκπαιδευτικού σεναρίου:** Εκπαιδευτικό σενάριο για το Μάθημα Β' ΕΠΑ.Λ. "Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού" στην Ενότητα 7.3 : Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών.
2. **Εκτιμώμενη διάρκεια εκπαιδευτικού σεναρίου:** 2 Διδακτικές ώρες (1Θ+1Ε)
3. **Ένταξη του διδακτικού σεναρίου στο πρόγραμμα σπουδών/προσπαιτούμενες γνώσεις:** Στην αρχή της πρώτης διδακτικής ώρας γίνεται αναφορά από τους μαθητές, για το τι αναμένουν οι υποψήφιοι πελάτες από τους Πωλητές στα καταστήματα Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών, -ενότητα που εξετάστηκε στο προηγούμενο μάθημα. Συζήτηση μαζί με τους μαθητές για παραδείγματα που περιγράφουν διαφορετικές προσδοκίες των υποψήφιων Πελατών. Ο Εκπαιδευτικός θα πρέπει να έχει εξασφαλίσει από τα προηγούμενα μαθήματα, ότι οι μαθητές γνωρίζουν εκ των προτέρων να χειρίζονται τον ηλεκτρονικό υπολογιστή (επεξεργαστής κειμένου και online έγγραφο, εφαρμογές κ.λπ.) και να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του διαδικτύου (για την αναζήτηση των πληροφοριών)
4. **Σκοποί και στόχοι του εκπαιδευτικού σεναρίου:** Κύριος Σκοπός αυτού του σεναρίου είναι οι μαθητές να ασκηθούν σε δεξιότητες και να αποκομίσουν τα απαραίτητα εφόδια για τις μελλοντικές επαγγελματικές απαιτήσεις (των μαθητών) σχετικά με τις πωλήσεις προϊόντων Πληροφορικής (όσοι απ' αυτούς αποφασίσουν να αξιοποιήσουν αυτά τα εφόδια, στην επαγγελματική τους διαδρομή).

Στόχοι του εκπαιδευτικού σεναρίου : Να είναι σε θέση ο μαθητής να

1. Επίπεδο γνώσεων / Πληροφοριών
 - αναγνωρίζει τη συμβολή της συμπεριφοράς στη διαδικασία της πώλησης.
 - διατυπώνει με σαφήνεια τα επιμέρους στάδια κατά τη διαδικασία πώλησης προϊόντων Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών.
2. Επίπεδο νοητικών δραστηριοτήτων / Πράξης
 - περιγράφει με τρόπο απλό, συνοπτικό και επιστημονικό τα επί μέρους τεχνικά θέματα στον υποψήφιο Πελάτη και να επιχειρηματολογεί για τα "υπέρ" και τα "κατά" κάθε επιλογής.
 - εντοπίζει τις τεχνολογικές ανάγκες του Πελάτη σε αγοραστικό επίπεδο.
3. Γνωστική στρατηγική / Στάση
 - απαριθμεί τις διάφορες κατηγορίες "δύσκολων" πελατών
 - επιλέγει τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισης.
5. **Περιγραφή του εκπαιδευτικού σεναρίου:** Πρόκειται για ένα **Παιγίδι Ρόλων** που αναλαμβάνουν οι μαθητές. Ακριβώς όπως υπάρχουν πολλά διαφορετικά προβλήματα υπολογιστών ή ανάγκες, υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι πελατών. Ο κατάλογος τύπων πελατών παρακάτω δεν είναι περιεκτικός και συχνά ένας Πελάτης μπορεί να επιδείξει έναν συνδυασμό των παρακάτω γνωρισμάτων. Ο μαθητής που αναλαμβάνει ρόλο τεχνικού πωλήσεων, θα πρέπει να αναγνωρίσει ποια γνωρίσματα εκθέτει ο Πελάτης εκείνη τη στιγμή. Η αναγνώριση αυτών των γνωρισμάτων, θα βοηθήσει για να διαχειριστεί την συναλλαγή αναλόγως ένας Πωλητής προϊόντων/υπηρεσιών Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών. Οι μαθητές καλούνται να εργαστούν ομαδικά & διερευνητικά, καταγράφοντας την αποτελεσματικότητα της μεθόδου που επιλέγουν να εφαρμόσουν, και στο τέλος να ακολουθήσει συζήτηση μέσα στην τάξη συγκρίνοντας τα ευρήματα της κάθε ομάδας.
6. **Επιστημολογική προσέγγιση και εννοιολογική ανάλυση – θέματα θεωρίας του εκπαιδευτικού σεναρίου :** Για την επιτυχή διεξαγωγή αυτού του εκπαιδευτικού σεναρίου οι μαθητές οφείλουν να έχουν υπόψη τους την ακόλουθη θεωρία που περιλαμβάνεται στην Ενότητα 7.3 του εν λόγω μαθήματος, στις **Μεθόδους Αντιμετώπισης "Δύσκολων" Πελατών**.

Για τη περίπτωση του :

- α. Ομιλητικού Πελάτη : Ο Πωλητής, με αμέριστη ευγένεια υπομονή και επιμονή επιστρέφει τη συζήτηση, όταν παρεκκλίνει, πίσω στο στόχο της.
- β. Αγενή Πελάτη : Ο Πωλητής κρατά ουδέτερη-αποστασιοποιημένη συμπεριφορά χωρίς να ενδίδει σε αγένεια ή προσβολές που βάλει ένας Πελάτης προς οποιαδήποτε κατεύθυνση.
- γ. Θυμωμένου Πελάτη : Ο Πωλητής ακούει με μεγάλη προσοχή και νηφαλιότητα τα παράπονα του Πελάτη, και καταγράφει τις λεπτομέρειες του εν λόγω προβλήματος δείχνοντας συνέχεια την πρόθεση να βοηθήσει τον Πελάτη του, ώστε να βρεθεί η καταλληλότερη λύση.
- δ. Πειραμαμένου Πελάτη : Οι ερωτήσεις προς τον συγκεκριμένο Πελάτη μπορεί να είναι "κλειστού τύπου" (χωρίς να συνοδεύονται από ελεύθερη συζήτηση), και ο Πωλητής θα πρέπει να δίνει απαντήσεις με ευθύτητα και ειλικρίνεια και να αποφεύγονται πληροφορίες σε θέματα που δεν υπάρχει επαρκής γνώση.

ε. Άπειρου - Ημιμαθή Πελάτη : Ο Πωλητής χρησιμοποιεί τεχνικές της πειθούς, παρουσιάζοντας στον Πελάτη το προϊόν που αναφέρει, συνοδευόμενο με ένα σύνολο αντιπροτάσεων τεκμηριωμένες με λογικά ή συναισθηματικά επιχειρήματα. Στη περίπτωση αυτή, χρησιμοποιούνται κυρίως ερωτήσεις “ανοικτού τύπου”.

7. **Χρήση Η.Υ. και γενικά ψηφιακών μέσων για το εκπαιδευτικό σενάριο:** Online Έγγραφο-Τετράδιο Εργασιών με δυνατότητα κοινής πρόσβασης από όλους τους μαθητές, και ένας Τερματικός Η/Υ (ή περισσότεροι), με εγκατεστημένη εφαρμογή επεξεργασίας κειμένου (σε ιδανική περίπτωση: συνδεδεμένος με ψηφιακό προβολέα-projector) & εγκατεστημένη εφαρμογή browser για πρόσβαση στο Internet.

8. **Αναπαραστάσεις των μαθητών/πρόβλεψη δυσκολιών στο εκπαιδευτικό σενάριο:** Ο Εκπαιδευτικός ενδέχεται να παρατηρήσει πιθανές δυσκολίες των μαθητών σε ζητήματα οργάνωσης-συνεργασίας και συνθετικής σκέψης που πολλές φορές αποτελούν εμπόδιο για την εκπόνηση ομαδοσυνεργατικών σεναρίων. Οι παράγοντες στους οποίους μπορεί να διαπιστωθεί ότι οφείλονται οι δυσκολίες των μαθητών κατά την διαδραμάτιση του εκπαιδευτικού σεναρίου σχετίζονται:

- με τον τρόπο προσέγγισης της διδασκαλίας των βασικών αρχών των Πωλήσεων μέσα από ένα διερευνητικό περιβάλλον (ad hoc) προσανατολισμένο στην επίλυση προβλημάτων έξω από τις διδακτικές συνήθειες των μαθητών μέχρι τότε, μέσα στην σχολική αίθουσα.

- τα προβλήματα που καλούνται να επιλύσουν μέσα από συνεργασία και οργανωτική μεθοδολογία μπορεί είναι ξένα με τα προβλήματα που έχουν βιώσει στην καθημερινότητά τους οι μαθητές - ή τα προβλήματα που θα είχαν ενδιαφέρον για τους ίδιους, σύμφωνα με την παιδαγωγό-ψυχολόγο Margaret Donaldson (Donaldson M., 1979).

Μπορεί ενδεχομένως στην αρχή, να παρουσιαστούν ορισμένες δυσκολίες στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας μιας διερευνητικής διαδικασίας, όπως επίσης και στην εξοικειώσή τους με ένα **Παιχνίδι Ρόλων** (αμηχανία, υπερβολικές αντιδράσεις κλπ.). Γι αυτό το λόγο ο σχεδιασμός αυτού του σεναρίου, περιλαμβάνει επαναλαμβανόμενες ροές με εναλλαγή ρόλων εκ μέρους των μαθητών, ώστε σταδιακά, να εξοικειωθούν με τα καινούρια δεδομένα. (Vygotskii L.S., 1978)

9. **Διδακτικό συμβόλαιο:** Κατά την έναρξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας γίνεται μέσα στην αίθουσα μια συζήτηση (προετοιμασίας) για τις προσδοκίες που θα έχει ο/οι διδάσκων/ντες από τους μαθητές (τρόπος συμμετοχής, οργάνωση της δουλειάς τους, τη συμπεριφορά τους και εστίασή τους στο έργο που έχουν να ολοκληρώσουν), και τα αναμενόμενα αποτελέσματα που θα αποκομίσουν με την ολοκλήρωση αυτής της ομαδικής εργασίας (που ουσιαστικά **συμπίπτουν με τους εκπαιδευτικούς στόχους που αναφέρονται πιο πάνω**). Αντίστοιχα, (μέσα από αυτή τη συζήτηση με τους μαθητές) συμφωνείται από κοινού η μεθοδολογία και όλα τα μέσα που θα χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτικοί προκειμένου να κάνουν πολύ συγκεκριμένο το πλαίσιο μέσα στο οποίο θα εκτελεστεί η παρακάτω εργαστηριακή άσκηση, και ό,τι άλλο μέσο ή διαδικασία μπορεί να διευκολύνει τους μαθητές ώστε να μην υπάρξουν παρερμηνείες ή απόκλιση από τους αρχικούς στόχους. Επίσης το διδακτικό συμβόλαιο δεν μπορεί να ανατραπεί με την προϋπόθεση ότι τα φύλλα εργασίας που μοιράζονται στους μαθητές, είναι απλά, ρεαλιστικά και οδηγούν κάθε μαθητή βήμα-βήμα στην ομαλή εξοικειώσή του με τη συγκεκριμένη διαδικασία διερεύνησης.

10. **Υποκείμενη θεωρία μάθησης:** Κυρίαρχο στοιχείο αυτού του σεναρίου είναι διερεύνηση της καταλληλότερης μεθόδου αντιμετώπισης αλλά και η επιχειρηματολογία στην καταλληλότητα κάθε μεθόδου από τους ίδιους τους μαθητές. Είναι λογικό να υπάρξει ζωνρό ενδιαφέρον των μαθητών για συμμετοχή στις αρχικές δραστηριότητες. Ο Εκπαιδευτικός θα πρέπει να ενθαρρύνει τους μαθητές να δοκιμάσουν τροποποιήσεις στα χαρακτηριστικά του σεναρίου, ανάλογα με τις επιθυμίες τους. Οι μαθητές σε αυτό το διδακτικό σενάριο πειραματίζονται συμμετέχοντας ενεργά μέσα από ένα **Παιχνίδι Ρόλων**, στη διερεύνηση των καταλληλότερων μεθόδων αντιμετώπισης “δύσκολων” πελατών. Το στοιχείο αυτό, είναι ικανό να προσφέρει ένα πολύ καλό περιβάλλον για την ανάπτυξη μιας ισχυρής αλληλεπίδρασης μεταξύ των μαθητών που ευνοεί τη διαδικασία της μάθησης. Σε συνδυασμό μάλιστα, με την οργάνωση της τάξης σε μικρές ομάδες (2-3 ατόμων), οι μαθητές ωφελούνται ιδιαίτερα στο να εδραιωθεί ένα μαθησιακό περιβάλλον με τυπικά κοινωνικά και επικοινωνιακά χαρακτηριστικά. Τα θεμέλια αυτού του σεναρίου στηρίζονται στη θεωρία μάθησης του κοινωνικού εποικοδομισμού (Vygotskii L.S., 1978) & κονστρουκτιβισμού (constructivism- Bruner³). Με δεδομένο ότι ο μαθητής χτίζει τη γνώση του ανιχνεύοντας, διερευνώντας και αλληλεπιδρώντας με τις βασικές Έννοιες της θεωρίας των Πωλήσεων, (αλλά και με τους ίδιους συμμαθητές τους στην ομάδα που συμμετέχει), ενεργοποιεί τις κοινωνικές δεξιότητες μάθησης φθάνοντας σταδιακά στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

11. **Οργάνωση της τάξης – εφικτότητα σχεδίασης:** Για την προετοιμασία του εκπαιδευτικού σεναρίου γίνεται (κατά την έναρξη της πρώτης διδακτικής ώρας) μέσα στην αίθουσα μια ΟΜΑΔΙΚΗ συζήτηση (προετοιμασίας), όπου ιδανικά ό

³ "Η έννοια των πρώτων αριθμών φαίνεται να είναι πιο εύκολη στην κατανόηση, όταν το παιδί μέσω της κατασκευής, ανακαλύπτει ότι ορισμένες χούφτες φασόλια δεν μπορούν να αραδιαστούν σε ολοκληρωμένες γραμμές και στήλες. Οι εν λόγω ποσότητες πρέπει είτε να καθοριστούν σε μια μονή γραμμή ή σε ένα ελλειπή σχεδιασμό γραμμής-στήλης στην οποία υπάρχει πάντα ένα επιπλέον ή ένα λιγότερο για να γεμίσει το μοτίβο. Αυτά τα μοτίβα που μαθαίνει το παιδί, τυχαίνει να ονομάζονται 'πρώτοι'. Είναι εύκολο για το παιδί να πάει από αυτό το βήμα προς την αναγνώριση ότι ένας πολλαπλός πίνακας, όπως ονομάζεται, είναι ένα φύλλο καταγραφής των ποσοτήτων σε πολλαπλές ολοκληρωμένες γραμμές και στήλες. Εδώ μπορούν να απεικονιστούν σε μια κατασκευή τα κλάσματα, ο πολλαπλασιασμός και οι πρώτοι αριθμοί.", Bruner J. (1973), *Going Beyond the Information Given*, New York: W.W. Norton, σελίδα 318.

Εκπαιδευτικός θα μπορεί να έχει ορατή επαφή με κάθε μαθητή ξεχωριστά (για αυτή τη δραστηριότητα προτείνεται ει δυνατόν κυκλική διάταξη θρανίων/καθισμάτων στην αίθουσα). Στην δεύτερη διδακτική ώρα το τμήμα χωρίζεται σε επιμέρους ομάδες των 2-3 μαθητών για τη διεξαγωγή του ομαδο-συνεργατικού σεναρίου (Παιχνίδι Ρόλων). Ο ρόλος του εκπαιδευτικού είναι οργανωτικός. Δεν παρεμβαίνει στη διεξαγωγή των διαλόγων κάθε επιμέρους ομάδας, αναμένει μέχρι να ολοκληρωθεί η διαδικασία καταγράφοντας την πορεία της (σύνθεση των ομάδων, ρόλοι που ανατέθηκαν και θεματολογία), και τέλος συλλέγει τα γραπτά συμπεράσματα της κάθε ομάδας. Στη περίπτωση που **δεν είναι εφικτή** η χρήση εποπτικών μέσων, επιλέγει εναλλακτικούς τρόπους διάχυσης των αποτελεσμάτων μέσα στην τάξη (π.χ. συζήτηση, πίνακας-κιμωλία κλπ.)

12. Αξιολόγηση: Δίνεται το τεστ αξιολόγησης, διάρκειας 5'-10' (που ακολουθεί παρακάτω) με ερωτήσεις σωστού - λάθους.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων – Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού

Σχολ. Έτος : 201.. - 201..

ΤΟΜΕΑΣ : Πληροφορικής

Ειδικότητα : Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων

ΤΕΣΤ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

... ^ο ΕΠΑ.Λ. / ... ^ο Ε.Κ	ΣΧΟΛ.ΕΤΟΣ 201..-201..
ΤΟΜΕΑΣ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΤΑΞΗ : ΒΠ'
ΜΑΘΗΜΑ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ) : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων - Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ : .../.../201..
ΕΝΟΤΗΤΑ : Κεφάλαιο 7^ο - 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών	ΤΕΣΤ-ΑΣΚΗΣΗ : ... ^ο
ΔΙΔΑΣΚΩΝ(ΤΕΣ) ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ(ΕΣ) :	

Φύλλο Ερωτήσεων

Όνοματεπώνυμο μαθητή : _____

Να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις με ένα Σ (Σωστό) ή Λ (Λάθος) :

1). Στη περίπτωση ενός θυμωμένου Πελάτη, ο Πωλητής οφείλει να επισημάνει ότι ο Πελάτης έχει πραγματικά άδικο για τη στάση του.

2). Στη περίπτωση ενός Άπειρου - Ημιμαθή Πελάτη, χρησιμοποιούνται κυρίως ερωτήσεις “ανοικτού τύπου”.

3). Στη περίπτωση ενός Πεπειραμένου Πελάτη, χρησιμοποιούνται κυρίως ερωτήσεις “ανοικτού τύπου”.

4). Σε έναν ομιλητικό Πελάτη, δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να επαναφέρουμε τη συζήτηση μαζί του πίσω στον αρχικό στόχο της.

(Σωστές απαντήσεις)

1). Λ

2). Σ

3). Λ

4). Λ

13. Προτάσεις για περαιτέρω δραστηριότητες – προτεινόμενες εργασίες : Προτείνεται η επέκταση αυτού του εκπαιδευτικού σεναρίου, με την εξομοίωση της διαδικασίας πώλησης Προϊόντων/Υπηρεσιών Πληροφορικής & Νέων Τεχνολογιών από έναν Πωλητή, σε εταιρικούς Πελάτες την επόμενη φορά.

14. Χρήση εξωτερικών πηγών :

- 1) Κεχαγιάς Ι, Λιβαδάς Κ, Οικονόμου Ι, Πανηγυράκης Γ, Τομαράς Π, (2006), *Τεχνικές Πωλήσεων Προϊόντων Πληροφορικής*, Ο.Ε.Δ.Β., ΕΚΔΟΣΗ Ε'
- 2) Μαυρουλέας Ν. (1994), *Τεχνική Λιανικών Πωλήσεων*, Αθήνα : Εκδόσεις Σταμούλης
- 3) Donaldson M. (1979), *Children's Minds*, New York : W.W. Norton
- 4) Piaget J. (2002), *The Language and Thought of the Child, 3rd Ed.*, London : Routledge Classics
- 5) Papert S. (1980), *MINDSTORMS Children, Computers, and Powerful Ideas*, New York : Basic Books, Inc., Publishers
- 6) Bruner J. (1973), *Going Beyond the Information Given*, New York: W.W. Norton
- 7) Vygotskii L.S., (1978), *Mind in society: The development of higher mental processes*, Cambridge MA: Harvard University Press

15. Φύλλα Εργασίας :

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων – Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού

Σχολ. Έτος : 201.. - 201..

ΤΟΜΕΑΣ : Πληροφορικής

Ειδικότητα : Τεχνικός Η/Υ & Δικτύων

Φύλλο Ανάθεσης Ομαδικής-Εργαστηριακής Άσκησης

... ^ο ΕΠΑ.Λ. / ... ^ο Ε.Κ	ΣΧΟΛ.ΕΤΟΣ 201..-201..
ΤΟΜΕΑΣ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΤΑΞΗ : ΒΠ'
ΜΑΘΗΜΑ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ) : Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων - Προδιαγραφές Υλικού & Λογισμικού	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ : .../.../201..
ΕΝΟΤΗΤΑ : Κεφάλαιο 7^ο - 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών	ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ. : ... ^η
ΔΙΔΑΣΚΩΝ(ΤΕΣ) ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ(ΕΣ) :	

Όνοματεπώνυμο μαθητή : _____

ΜΑΘΗΜΑ : 7.3 Κατηγορίες “δύσκολων” πελατών

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της άσκησης είναι να γνωρίσουμε με ομαδοσυνεργατική επιβλεπόμενη διαδικασία, τις διάφορες κατηγορίες “δύσκολων” πελατών & τα κριτήρια βάση των οποίων επιλέγει κανείς, τις καταλληλότερες μεθόδους αντιμετώπισής τους.

Η άσκηση εστιάζει στον τρόπο λειτουργίας του ψυχισμού κάθε Πελάτη σε ένα απλό (trivial) περιβάλλον. Γίνεται καταγραφή των μεθόδων αντιμετώπισης που χρησιμοποιήθηκαν και αξιολόγησή τους στο τέλος με ομαδική συζήτηση μέσα στη σχολική αίθουσα (για την καταλληλότητα της μεθόδου που επιλέχθηκε).

B. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΥΛΙΚΑ

Τετράδιο Εργασιών, (Προαιρετικά) Τερματικός Η/Υ με εγκατεστημένη εφαρμογή επεξεργασίας κειμένου & browser για πρόσβαση στο Internet.

Γ. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Από το : *Τεχνικά Θέματα Πωλήσεων & Προδιαγραφές Υλικού και Λογισμικού, Λεβαντής Οδ., Μακρυπόδης Δ., Μιχαηλίδης Β.*, (2015), Ι.Ε.Π., σελίδες 222 - 224

Δ. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΣΚΗΣΗΣ (ΒΗΜΑΤΑ)

1. Να χωριστεί το τμήμα σε επιμέρους ομάδες των 2-3 μαθητών.
2. Σε κάθε μία από τις ομάδες που δημιουργήθηκαν να ανατεθεί να χειριστούν ΜΙΑ από τις πέντε Κατηγορίες "δύσκολων" πελατών.
3. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα αναλαμβάνει το ρόλο του Πωλητή και ο άλλος (ή οι υπόλοιποι) το ρόλο του Πελάτη.
4. Η κάθε ομάδα καταγράφει (σε τετράδιο ή σε Η/Υ) την κατηγορία "δύσκολων" πελατών που τους ανατέθηκε.
5. Κάθε ομάδα επιλέγει ένα συγκεκριμένο θέμα ή πρόβλημα (υλικού ή λογισμικού) που θα διαπραγματευτεί, και το δηλώνει στον εκπαιδευτικό(κούς).
6. Η κάθε ομάδα ξεκινά τη διαδικασία, υποδυόμενη τους ρόλους Πελάτη/τών που επισκέπτεται/τονται ένα κατάσταση και υιοθετώντας συγκεκριμένη συμπεριφορά απέναντι στον Πωλητή, ανάλογα με τη κατηγορία που τους ανατέθηκε.
7. Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αυτής, καταγράφονται (πολύ συνοπτικά) οι μέθοδοι αντιμετώπισης που επιλέχθηκαν από τον μαθητή που υποδύεται το ρόλο του Πωλητή & και των προτάσεων/λύσεων υλικού ή λογισμικού που πρότεινε στον Πελάτη/τες.
8. Ο μαθητής που έχει αναλάβει το ρόλο του Πωλητή, έχει τη δυνατότητα να ανατρέχει στο Διαδίκτυο (και ό,τι άλλα μέσα Τ.Π.Ε. που διαθέτει το σχολικό εργαστήριο) προκειμένου να συντάσσει ολοκληρωμένες προτάσεις-λύσεις προς τους Πελάτες (ρόλος των υπόλοιπων μαθητών κάθε ομάδας) κάθε φορά που απαιτείται.
9. Στο τέλος καταγράφονται τα συμπεράσματα της αποτελεσματικότητας της μεθόδου που χρησιμοποιήθηκε, και ακολουθεί ομαδική συζήτηση μέσα στην τάξη. Κάθε ομάδα θα επιχειρηματολογεί για τα "υπέρ" και τα "κατά" κάθε επιλογής.